



Juda Damanik

PEKERJAAN SOSIAL JILD 1

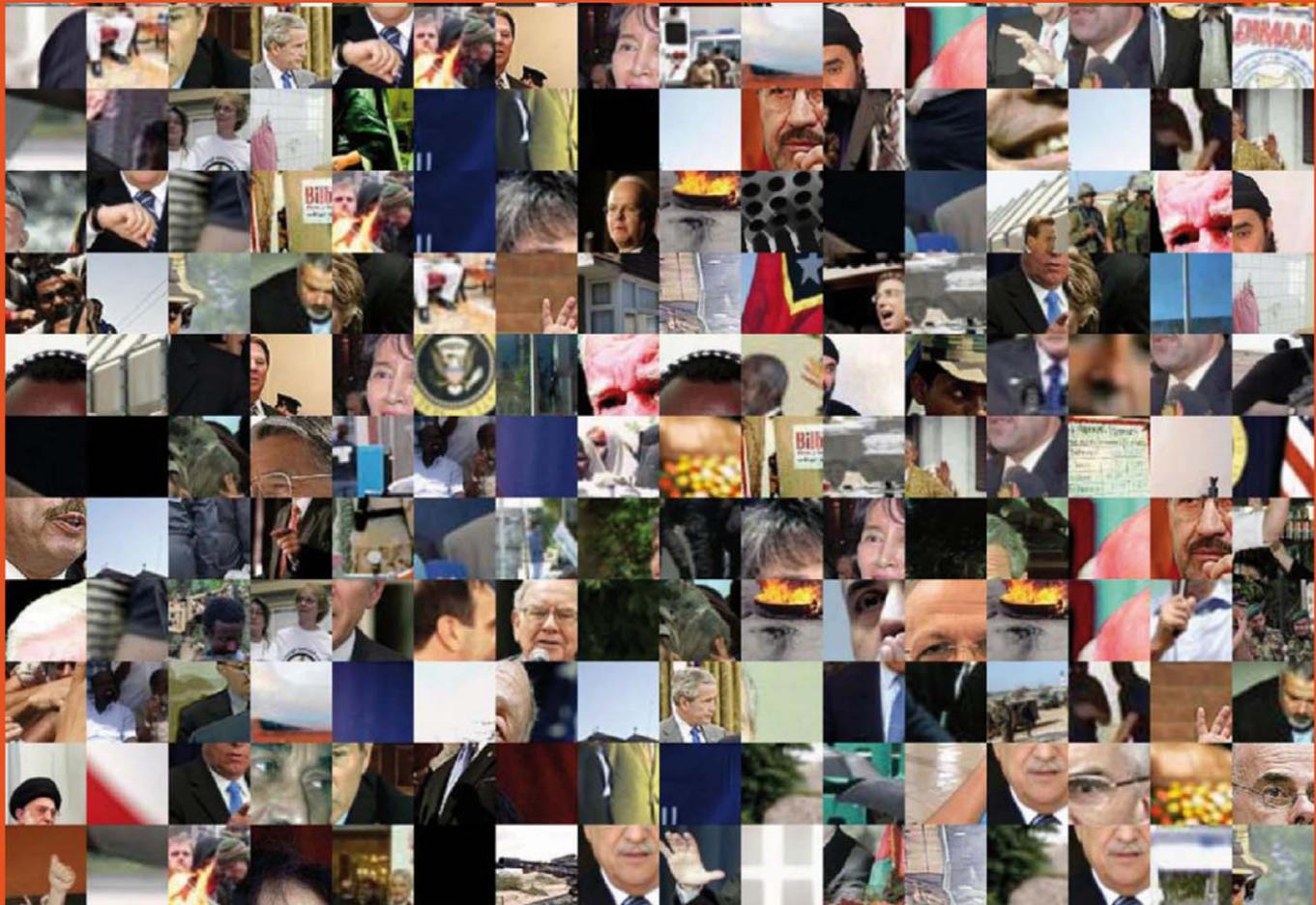
untuk SMK



JILID 1

Juda Damanik

# Pekerjaan Sosial



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan  
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah  
Departemen Pendidikan Nasional

Juda Damanik, MSW

# PEKERJAAN SOSIAL JILID 1

**SMK**



**Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan**  
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah  
Departemen Pendidikan Nasional

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional  
Dilindungi Undang-undang

# PEKERJAAN SOSIAL JILID 1

Untuk SMK

Penulis : Juda Damanik

Perancang Kulit : TIM

Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm

DAM	DAMANIK, Juda
p	Pekerjaan Sosial Jilid 1 untuk SMK/oleh Juda Damanik ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008. iii. 165 hlm Daftar Pustaka : A1-A3 Glosarium : B1-B3 ISBN : 978-602-8320-89-4

Diterbitkan oleh

**Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan**

Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah

Departemen Pendidikan Nasional

Tahun 2008

## KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, pada tahun 2008, telah melaksanakan penulisan pembelian hak cipta buku teks pelajaran ini dari penulis untuk disebarluaskan kepada masyarakat melalui *website* bagi siswa SMK.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK yang memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 12 tahun 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional tersebut, dapat diunduh (*download*), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkannya *softcopy* ini akan lebih memudahkan bagi masyarakat untuk mengaksesnya sehingga peserta didik dan pendidik di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada di luar negeri dapat memanfaatkan sumber belajar ini.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Selanjutnya, kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta,  
Direktur Pembinaan SMK

## DAFTAR ISI

---

KATA SAMBUTAN		i
DAFTAR ISI		ii
Bagian I	Profesi Pekerjaan Sosial	1
Bab 1	Pekerjaan Sosial: Suatu Pemberian Bantuan	2
Bab 2	Suatu profesi yang Sedang Berkembang	48
Bab 3	Pekerjaan Sosial dan Sistem Sosial	89
Bab 4	Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Sosial	121
Bagian II	Perspektif Pekerjaan Sosial	166
Bab 5	Nilai-nilai dan Etika dalam Pekerjaan Sosial	167
Bab 6	Pekerjaan Sosial dan Keadilan Sosial	202
Bab 7	Keberagaman dan Pekerjaan Sosial	228
Bagian III	Pekerjaan Sosial Generalis	247
Bab 8	Proses-proses Pemberdayaan bagi Praktek Pekerjaan Sosial	248
Bab 9	Fungsi-fungsi dan Peran-peran Pekerjaan Sosial	277
Bab 10	Pekerjaan Sosial dan Kebijakan Sosial	310
Bagian IV	Isu-isu Kontemporer dalam Bidang-bidang Praktek	329
Bab 11	Pekerjaan Sosial di Ranah Publik	330
Bab 12	Pekerjaan Sosial di Bidang Kesehatan, Rehabilitasi ...	380
Bab 13	Pekerjaan Sosial dengan Keluarga dan Pemuda	448
Bab 14	Pelayanan-pelayanan Orang Dewasa dan Lanjut Usia	498
LAMPIRAN A	Daftar Pustaka	
LAMPIRAN B	Daftar Istilah	

# BAGIAN I

## PROFESI PEKERJAAN SOSIAL

---

Pekerjaan sosial lahir sebagai suatu profesi pada awal abad keduapuluh dan dewasa ini profesi ini dituntut untuk memenuhi mandat kesejahteraan sosial dalam mempromosikan kesejahteraan dan kualitas kehidupan. Dengan demikian, pekerjaan sosial meliputi kegiatan-kegiatan yang diarahkan untuk memperbaiki kondisi-kondisi manusia dan sosial serta mengurangi kesulitan-kesulitan manusia dan masalah-masalah sosial. Para pekerja sosial, sebagai kaum profesional yang peduli, bekerja dengan orang-orang untuk meningkatkan kompetensi dan keberfungsian mereka, untuk mengakses dukungan-dukungan dan sumber-sumber sosial, untuk menciptakan pelayanan-pelayanan sosial yang manusiawi dan tanggap, serta untuk memperluas struktur masyarakat yang menyediakan kesempatan-kesempatan bagi semua anggota masyarakat.

Bab ini menguji tujuan kontemporer pekerjaan sosial, yang bersumber dari sejarah perkembangan kesejahteraan sosial dan evolusi ideologi, identitas, dan intervensi profesional. Bab ini juga membahas relasi antara masyarakat, badan sosial, dan profesi pekerjaan sosial. Bab-bab dalam bagian ini mendeskripsikan konsep manusia dan lingkungan sebagai sasaran perubahan yang dipengaruhi oleh pekerjaan sosial; memperkenalkan landasan pengetahuan, nilai-nilai, dan keterampilan-keterampilan pekerja sosial; mengidentifikasi sistem-sistem klien sebagai individu, keluarga, kelompok, organisasi, komunitas, dan masyarakat; menyajikan metode-metode *case work*, *group work*, dan *community organization*; dan mengingatkan kompleksitas jaringan penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial.

## **Bab 1**

### **Pekerjaan Sosial: Suatu Profesi Bantuan**

---

Coba bayangkan suatu masyarakat tanpa penderitaan. Apakah anda mengimpikan suatu masyarakat yakni semua anggotanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar kehidupan, sumber-sumber yang memadai, dan kesempatan-kesempatan untuk meraih impian pendidikan dan aspirasi karir mereka? Apakah anda membayangkan orang-orang yang sehat dan berkompeten yang memiliki akses terhadap perawatan kesehatan dan bantuan-bantuan sosial lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kehidupan mereka? Inikah suatu masyarakat yakni rasisme dan diskriminasi tidak ada dan keberagaman budaya dan ras dihormati? Dapatkah anda melihat suatu kesesuaian antara sumber-sumber dan kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang tersedia pada satu sisi dan sumber-sumber dan kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan pada sisi lain? Kalau demikian, anda telah membayangkan suatu masyarakat yang tidak membutuhkan para pekerja sosial.

Masyarakat manusia tidak sempurna. Masalah-masalah sosial muncul yang menuntut solusi, dan kebutuhan-kebutuhan manusia muncul yang harus dipenuhi. Apakah anda mau menghadapi realitas masalah-masalah sosial dan kebutuhan-kebutuhan manusia ini? Apakah anda peduli dengan nasib buruk banyak orang yang mengalami beratnya kemiskinan dan ketunawismaan serta air mata kelaparan dan penderitaan? Apakah anda mempertanyakan suatu masyarakat yakni anak-anak memiliki bayi dan anak-anak terlahir dengan kecanduan obat-obatan? Apakah anda dipersalahkan ketika penyakit anda tidak ditangani karena biaya perawatan kesehatan tidak terjangkau? Apakah anda menantang ketidaksetaraan personal dan diskriminasi institusional yang menolak populasi tertentu, yang didasarkan hanya atas keyakinan dan agama, realisasi potensi mereka sepenuhnya dan hak untuk berpartisipasi dalam arus utama kehidupan? Apakah anda ingin terlibat dalam membentuk suatu masyarakat yang berusaha menjamin suatu kualitas kehidupan yang tinggi dan keadilan sosial bagi seluruh anggota masyarakat? Jika jawabannya ya, maka kepada anda diucapkan selamat datang ke profesi pekerjaan sosial!

Semua anggota dari suatu masyarakat seharusnya menikmati manfaat sepenuhnya dari pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh masyarakat itu. Sebaliknya, suatu masyarakat berkembang apabila warganya menyumbangkan potensi mereka sepenuhnya. Gangguan terhadap proses perkembangan normal oleh krisis-krisis pribadi, kemiskinan, pengangguran, kesehatan yang buruk, dan pendidikan yang tidak memadai membahayakan kesejahteraan anggota masyarakat. Terjadinya ketidaksetaraan, diskriminasi, dan bentuk-bentuk lain dari ketidakadilan sosial menghambat kesejahteraan masyarakat.

Para pekerja sosial menanggapi tuntutan-tuntutan kehidupan dalam suatu masyarakat yang berubah dan panggilan bagi keadilan sosial untuk mempromosikan hak-hak anggota masyarakat. Dalam praktek, para pekerja sosial menangani masalah-masalah sosial yang mengancam struktur-struktur masyarakat dan memperbaiki kondisi-kondisi sosial yang menghambat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Definisi pekerjaan sosial yang baru dan berskala internasional yang dibuat oleh Federasi Internasional Pekerja Sosial (*International Federation of Social Workers, IFSW*) dan didukung oleh Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat (*National Association of Social Workers, NASW*) pada tahun 2000 serta diterima oleh Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) pada Kongres II IPSPI 2003, menyatakan:

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 behavior 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 (DuBois & Miley, 2005: 4).

Artinya, profesi pekerjaan sosial mempromosikan perubahan sosial, pemecahan masalah pada relasi manusia dan pemberdayaan serta pembebasan manusia untuk meningkatkan kesejahteraan. Penggunaan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, intervensi pekerjaan sosial pada titik dimana manusia berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak azasi manusia dan keadilan sosial adalah fundamental bagi pekerjaan sosial.

Pada dasarnya, kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial memberdayakan sistem klien untuk meningkatkan kompetensi mereka dan mempermudah struktur-struktur sosial untuk meringankan penderitaan manusia dan mengatasi masalah-masalah sosial. Menurut IFSW, “fokus holistik pekerjaan sosial ialah universal, tetapi prioritas-prioritas praktek pekerjaan sosial bervariasi dari negara ke negara dan dari waktu ke waktu bergantung pada kondisi-kondisi budaya, sejarah, dan sosial ekonomi” (DuBois & Miley, 2005: 4).

Bab ini memfokuskan kepada beberapa pertanyaan yang memberikan suatu orientasi terhadap pekerjaan sosial yang meliputi: Siapakah para pekerja sosial itu? Apa yang mereka lakukan dalam kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial sehari-hari? Apakah tujuan pekerjaan sosial? Bagaimana kaitan antara pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial? Bagaimana pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang memberdayakan?

#### **A. Siapakah para pekerja sosial itu?**

Apa yang mendorong anda untuk memilih pekerjaan sosial sebagai profesi anda? Kalau anda seperti kebanyakan pekerja sosial, ingin bekerja dengan orang, ingin melakukan sesuatu yang bermakna, ingin meniti karir yang membuat suatu perbedaan. Apa kualitas pribadi yang mendorong anda untuk bekerja secara erat dengan orang lain? Kalau anda seperti kebanyakan pekerja sosial, anda memiliki kualitas pribadi yang akan meningkatkan kompetensi anda sebagai seorang profesional.

Seseorang memasuki profesi bantuan seperti pekerjaan sosial karena banyak alasan yang berbeda. Bagi banyak orang, motivasi mereka ialah penghormatan yang tidak mementingkan diri sendiri terhadap orang lain. Ada yang ingin membuat perbedaan dengan memperbaiki kondisi-kondisi manusia dan mempromosikan keadilan sosial. Ada yang memasuki bidang ini untuk membayar utang atas bantuan yang ia pernah terima. Walaupun mempertimbangkan alasan-alasan yang berbeda ini untuk memasuki profesi ini, hampir tanpa kecuali, para profesional pekerjaan sosial memperlihatkan kepedulian.

Para pekerja sosial sering mendeskripsikan diri mereka sebagai “pemberi bantuan” profesional—yang membantu orang lain memecahkan masalah-masalah dan memperoleh sumberdaya-

sumberdaya, yang memberikan dukungan selama krisis, dan yang memfasilitasi respons sosial terhadap kebutuhan-kebutuhan. Mereka adalah kaum profesional dalam arti mereka telah memiliki landasan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang disyaratkan, serta menganut nilai-nilai dan etika profesi pekerjaan sosial.

Para profesional pekerjaan sosial memiliki orientasi yang sama terhadap nilai-nilai. Mereka memandang orang lain dengan pandangan yang positif dan mendemonstrasikan suatu kepedulian yang sejati atas kesejahteraan orang lain. Lagi pula kaum pemberi bantuan profesional yang efektif optimistik akan potensi perubahan dan kehidupan pada umumnya. Harapan yang realistis memotivasi proses-proses perubahan. Di atas itu semua, mereka memiliki suatu visi masa depan yang didasarkan atas cita-cita keadilan sosial.

### **1. Kualitas pribadi yang berharga**

Dengan siapa anda ingin bekerja? Pada umumnya anda akan mendaftarkan ciri-ciri seperti bersahabat, menghargai perasaan orang lain, jujur, pendengar yang baik, kooperatif, dan benar-benar tertarik. Anda barangkali juga akan mencatat pengaruh yang dari orang-orang yang menghormati anda, mendukung usaha-usaha anda, dan menaruh kepercayaan atas kemampuan anda dalam melaksanakan tugas-tugas. Kualitas pribadi kita membuat suatu perbedaan dalam kemampuan kita untuk bekerja secara efektif dengan orang lain.

Demikian pula, ciri-ciri pribadi para pekerja sosial memperkaya kemampuan mereka untuk berfungsi secara profesional. Kualitas pribadi ini antara lain ialah kehangatan, kejujuran, kesejatan, keterbukaan, keteguhan hati, harapan, kerendahan hati, kepedulian, dan kepekaan. Dalam bukunya, *Learning from Clients*, Maluccio (1979) menyatakan bahwa klien lebih responsif terhadap kualitas manusiawi para pekerja sosial daripada terhadap keterampilan-keterampilan teknis mereka. Kualitas semacam ini sangat dibutuhkan dalam mengembangkan rapport dan membangun relasi dengan rekan sekerja dan klien.

## 2. Bekerja dalam kemitraan

Dalam keadaan seperti apakah anda melakukan usaha-usaha terbaik anda? Mungkin anda tidak akan melakukan usaha-usaha terbaik anda apabila anda merasa seperti gigi dalam suatu roda, yang berpikir seolah-olah apa yang anda sedang lakukan adalah hal yang benar. Mungkin anda tidak akan menyumbang sepenuhnya apabila anda merasa patuh, yang berpikir seolah-olah apa yang sedang anda lakukan akan dicap sebagai rendah. Mungkin anda akan melakukan usaha-usaha terbaik anda apabila anda merasa dihargai dan didukung oleh orang-orang dengan siapa anda bekerja. Mungkin anda akan berpartisipasi secara aktif apabila anda merasa seolah-olah suatu bagian dari proses, yang memberikan suatu sumbangan yang bernilai. Mungkin anda akan memperlihatkan suatu komitmen kepada suatu proyek apabila anda memandang diri anda sebagai seorang mitra dalam proses itu.

Para pekerja sosial menghargai bekerja dalam kemitraan dengan klien dan rekan-rekan mereka sepekerjaan. Praktek pekerjaan sosial mencakup fasilitasi perubahan—dengan kata lain, bekerja dengan orang lain, bukan melakukan sesuatu *kepada* mereka atau *bagi* mereka. Para praktisioner yang memberdayakan menghargai perbedaan-perbedaan, menghormati keberagaman, dan menghargai orang karena keunikan mereka sendiri. Para pekerja sosial yang efektif dapat dipercaya, bertanggung jawab, memperlihatkan pertimbangan yang sehat, dan , memperlihatkan akuntabilitas atas tindakan-tindakan mereka.

## B. Apa yang dilakukan oleh pekerja sosial sehari-hari?

Pekerjaan sosial memberikan kesempatan-kesempatan untuk bekerja dalam banyak bidang pelayanan yang berbeda dengan orang-orang yang memiliki masalah, isu, dan kebutuhan yang berbeda. Seperti yang anda akan lihat dalam contoh-contoh berikut ini, ada kesamaan-kesamaan umum dan ciri-ciri yang membedakan apa yang para pekerja sosial lakukan dalam praktek pekerjaan sosial mereka sehari-hari.

### 1. Suara dari lapangan

Profesor George Johnston mengundang beberapa mahasiswa pascasarjana pekerjaan sosial untuk berpartisipasi dalam suatu presentasi panel bagi mahasiswa baru pekerjaan sosial. Ia menugaskan para praktisioner itu untuk menceritakan sesuatu tentang apa yang mereka kerjakan dalam kegiatan pekerjaan sosial mereka sehari-hari. Para pekerja sosial yang berpartisipasi itu ialah Joannie Devereaux dari Panti Asuhan dan Pensiunan; Karen Ostlund dari kantor DPRD Kota; Mike Nicolas dari Unit Hospice Rumah Sakit Umum; dan Mary Ann Grant dari Program Krisis Pemerksaan.

Joannie Devereaux menceritakan pengalaman prakteknya di suatu Panti Asuhan dan Pensiunan:

Panti asuhan dan pensiunan ialah suatu fasilitas pengasuhan berjangka panjang yang baru-baru ini melayani lebih dari 200 residen dan kebanyakan lanjut usia. Tetapi baru-baru ini panti menambahkan suatu program bagi anak-anak muda yang cacat yang tidak dapat hidup secara mandiri. Salah satu sayap dari panti ialah program bagi residen yang mengalami penyakit Alzheimer.

Sebagai satu dari tiga pekerja sosial di panti, aku bekerja utamanya dengan lanjut usia. Satu dari banyak alasan yang aku sukai dari pekerjaanku ialah keberagamannya. Aku terlibat dalam banyak kegiatan yang berbeda seperti menerima para residen baru, mengkonsel residen dan keluarganya, menyiapkan sejarah psikososial residen, berpartisipasi dalam pembahasan rencana pengasuhan tim antardisiplin, dan memimpin workshop pengembangan staf. Baru-baru ini kami memulai suatu kelompok dukungan bagi anggota keluarga residen yang menderita penyakit Alzheimer. Aku membantu memfasilitasi pertemuan-pertemuan dengan anggota keluarga yang berpartisipasi dalam proses perencanaan bagi kelompok.

Aku juga terlibat dalam kegiatan-kegiatan profesional di masyarakat. Aku mengepalai sekelompok

profesional pekerja sosial panti asuhan yang bertemu setiap bulan untuk membahas isu-isu penting dalam pengasuhan jangka panjang. Tetapi kelompok kami melakukan lebih daripada itu. Kami berusaha melakukan banyak tindakan. Misalnya, kami peduli akan nasib para residen di panti asuhan yang membayar pajak. Pemerintah kota membayar sebagian biaya aktual. Bahkan yang paling bermasalah, pembayaran biasanya 6 hingga 9 bulan di belakang. Baru-baru ini kami berkonsultasi dengan DPRD Kota tentang kebutuhan yang mendesak ini.

Baru-baru ini juga aku terlibat dalam evaluasi suatu teknik baru yang meningkatkan partisipasi para residen untuk tinggal di panti asuhan. Kami berharap dapat memperlihatkan bahwa para residen yang terlibat lebih aktif dalam membuat keputusan akan membuat suatu transisi yang lebih positif untuk tinggal di suatu panti asuhan.

Karen Ostlund menceritakan perannya sebagai pekerja sosial legislatif di suatu kantor DPRD Kota:

Aku benar-benar tidak tahu bahwa para praktisioner pekerjaan sosial dapat bekerja di kantor DPRD Kota sebelum aku kuliah di universitas ini. Ternyata, hal pertama yang aku dengar tentang jenis pekerjaan bagi seorang pekerja sosial ialah pada suatu presentasi panel seperti yang kita lakukan hari ini. Tetapi ketika aku mendengar Elaina Conteros menceritakan pekerjaannya, aku suka apa yang aku dengar. Sekarang aku adalah rekan kerjanya sebagai seorang pekerja sosial legislatif.

Banyak di antara kegiatan-kegiatan yang aku lakukan sehari-hari melibatkan advokasi bagi para konstituen. Orang-orang menelepon dengan pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai badan-badan pemerintah pusat. Aku seringkali merujuk mereka kepada sumber-sumber lokal dan regional yang tepat. Menurut pendapatku, birokrasi sering memperparah krisis. Menggunakan teknik-teknik respons yang

menenangkan orang-orang dan mengklarifikasi situasi yang mereka hadapi, aku dapat membantu mereka menemukan solusi. Sebenarnya aku menemukan bahwa keterampilan-keterampilan komunikasi yang baik adalah sangat penting, apakah aku sedang berbicara dengan klien atau sedang menemukan cara untuk keluar dari jejaring birokrasi yang rumit.

Para konstituen yang meminta bantuan DPRD mencakup sejumlah besar para veteran. Aku bertugas sebagai perantara dengan suatu konsorsium badan-badan sosial yang memberikan pelayanan-pelayanan bagi para veteran dan keluarga mereka. Ini berarti bahwa aku harus menghadiri pertemuan-pertemuan bulanan dengan para wakil dari berbagai badan sosial. Ini memberi kami suatu kesempatan untuk memperbarui program-program dan pelayanan-pelayanan, dan ini merupakan forum untuk mengatasi kesulitan-kesulitan dalam penyelenggaraan pelayanan yang kami hadapi.

Aku juga menggunakan keterampilan-keterampilan penelitian, tetapi aku menggunakan penelitian agak berbeda dengan Joannie. Elaina dan aku sering mengumpulkan informasi latar belakang bagi penyusunan perundangan-undangan yang baru. Baru-baru ini aku melakukan penelitian di suatu kecamatan tentang dampak reformasi kesejahteraan.

Mike Nicolas menceritakan pengalamannya sebagai pekerja sosial di suatu Unit Hospice Rumah Sakit Umum Daerah:

Terima kasih atas undangan untuk berbicara di panel ini. Ini memberikan kepadaku suatu kesempatan untuk bercerita tentang sesuatu yang berarti banyak bagiku—pekerjaanku sebagai seorang pekerja sosial medis.

Perawatan hospice ialah suatu program perawatan kesehatan antardisiplin di RSUD. Anggota tim antardisiplin meliputi dokter, perawat, terapis fisik, dietisi, rohaniawan, dan aku—pekerja sosial. Program hospice kami mengkoordinasikan pelayanan-

pelayanan medis, emosional, sosial, dan spiritual bagi pasien yang sakit parah dan keluarganya. Ini bertujuan untuk memungkinkan pasien dan keluarganya melatih opsi hidup dan mati di kalangan keluarga dan teman-teman. Program kami memberikan berbagai perawatan kesehatan dan dukungan sosial serta psikologis.

Sebagai pekerja sosial di program hospice, aku bekerja dengan pasien dan keluarganya dalam banyak cara yang berbeda. Misalnya, mereka berpartisipasi dalam perencanaan sebagai anggota tim. Aku memberikan pelayanan-pelayanan konseling dan mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan yang dipilih sendiri oleh pasien dan keluarganya. Anggota keluarga sering terus menggunakan pelayanan-pelayanan pendukung dari program kami setelah pasien meninggal dunia. Aku memfasilitasi kelompok orang-orang yang berdukacita atas sponsor program hospice kami. Konseling penghiburan sebelum dan sesudah kematian seorang pasien adalah suatu bagian yang sangat penting dari program kami.

Kami di unit hospice sadar akan dampak AIDS. Aku adalah wakil pekerjaan sosial dalam satuan tugas AIDS di masyarakat kami. Kami memiliki dua proyek saat ini. Satu adalah usaha pendidikan masyarakat. Anda akan segera melihat publisitas tentang AIDS yang akan dipamerkan di pusat masyarakat bulan depan. Kami berharap pameran itu sendiri dan tayangan media terkait akan menambah kesadaran akan kebutuhan-kebutuhan yang kami miliki di masyarakat kami. Kami juga sedang melembagakan suatu program relawan yang bersahabat. Baru-baru ini aku juga menjadi panitia yang mengumpulkan informasi demografis dan data lain untuk menyiapkan data statistik bagi pengajuan permohonan grant untuk membiayai program ini.

Pendekatan holistik dari pelayanan hospice berarti bahwa aku memiliki kesempatan bekerja dengan para profesional dari disiplin lain dalam memberikan suatu

pendekatan alternatif untuk mengasuh pasien yang sakit parah. Banyak orang bertanya kepadaku, “Bagaimana anda dapat membenamkan diri anda sendiri dalam kematian?” Anda juga dapat mengajukan pertanyaan seperti itu. Secara paradoks, bekerja dengan isu kematian, aku membenamkan diriku dalam kehidupan. Aku belajar banyak tentang kehidupan dari orang-orang yang hampir meninggal. Dan aku menghargai pentingnya bekerja dalam suatu atmosfer dukungan rekan sekerja.

Mary Ann Grant, seorang pekerja sosial pada pelayanan krisis pemerkosaan, meringkaskan pengalamannya:

Aku bekerja di pusat konseling krisis pemerkosaan. Program ini memberikan dukungan bagi orang-orang yang diperkosa secara seksual. Program perlakuan serangan seksual memiliki tiga komponen, dan aku berpartisipasi pada ketiga-tiganya. Pertama, aku memberikan pelayanan-pelayanan konseling kepada para korban perkosaan dan keluarga mereka atau orang-orang kunci. Hingga tahun lalu, semua pelayanan-pelayanan konseling kami diberikan secara individual. Saat ini kami menambahkan sesi kelompok dan nampaknya hasilnya sangat baik.

Kedua, tanggung jawabku juga meliputi advokasi bagi para klien di rumah sakit dan kantor polisi serta selama proses hukum berlangsung. Advokasi tentu menggunakan bentuk-bentuk yang berbeda yang bergantung pada situasi. Sering aku membantu klien mengantisipasi prosedur medis dan proses-proses hukum. Advokasi juga meliputi peninjauan opsi-opsi dan menemani para klien ketika mereka memulai saluran-saluran hukum.

Ketiga, adalah komponen pendidikan masyarakat dari program kami. Rekan-rekanku dan aku memberikan banyak program pendidikan masyarakat tentang serangan seksual dan pencegahan pemerkosaan. Kami melakukan presentasi ke sekolah-sekolah, rumah sakit, aparat penegakan hukum, dan kelompok-kelompok

minat lainnya. Kami menyadari bahwa kami harus memperluas pelayanan-pelayanan kami ke seluruh lapisan masyarakat. Baru-baru ini kami memperluas perwakilan etnis ke dalam dewan penasehat dan para relawan.

Salah satu jenis pemerkosaan yang kami sering baca ialah pemerkosaan ketika sedang berkencan. Baru-baru ini beberapa klien kami mengungkapkan serangan terhadap mereka adalah suatu pemerkosaan yang dilakukan oleh teman kencan. Tetapi firasat kami menyatakan bahwa ini lebih luas daripada data yang diperlihatkan oleh program kami. Pada saat ini kami berpartisipasi dalam suatu studi di suatu universitas tentang pemerkosaan yang dilakukan oleh teman kencan. Sebagai bagian dari tahap awal proyek, kami mengujicobakan ke lapangan suatu kuesioner yang berfokus pada insidensi dan dinamika pemerkosaan yang dilakukan oleh teman kencan (DuBois & Miley, 2005: 6-9).

## **2. Pekerjaan sosial generalis**

Joannie Devereaux, Karen Ostlund, Mike Nicolas, dan Mary Ann Grant semuanya bekerja di bidang-bidang praktek yang sangat berbeda: panti asuhan, kantor DPRD, hospice berbasis masyarakat, dan program advokasi krisis pemerkosaan. Setiap bidang praktek memberikan program-program dan pelayanan-pelayanan yang berbeda, melayani para klien yang berbeda, dan menghadapi isu-isu yang khas. Namun demikian, ketika para pekerja sosial itu mendeskripsikan kegiatan-kegiatan mereka sehari-hari, ada kesamaan-kesamaan dalam apa yang mereka kerjakan. Mereka memfasilitasi resolusi masalah klien, membantu klien memperoleh sumber-sumber yang kasat mata, memberikan pendidikan, dan mempengaruhi pengembangan kebijakan sosial. Mereka bekerja dengan para klien secara individual dan dalam kelompok. Mereka menggunakan keterampilan-keterampilan profesional mereka sebagai anggota kelompok masyarakat dan tim profesional. Mereka mengembangkan pengetahuan mereka tentang sumber-sumber masyarakat. Mereka juga melakukan evaluasi praktek dan penelitian.

Contoh-contoh ini mendeskripsikan kaum profesional sebagai pekerja sosial *generalis*. Sebagai generalis, mereka menggunakan suatu proses yang umum untuk bekerja dengan klien dan pengetahuan serta keterampilan-keterampilan spesialis untuk memusatkan perhatian pada ciri-ciri yang khas dari setiap situasi. Para praktisioner generalis mengakui pertautan antara isu-isu pribadi dan kolektif, yang mendorong mereka untuk bekerja dengan beragam sistem manusia—masyarakat, komunitas, rukun tetangga/warga, organisasi-organisasi yang kompleks, kelompok-kelompok formal, keluarga, dan individu—untuk menciptakan perubahan-perubahan yang memaksimalkan keberfungsian sistem manusia. Ini berarti bahwa para pekerja sosial generalis bekerja secara langsung dengan sistem klien pada semua level, mengaitkan klien dengan sumber-sumber, berintervensi dengan organisasi-organisasi untuk meningkatkan daya tanggap sistem-sistem sumber, mengadvokasi kebijakan-kebijakan sosial yang adil untuk menjamin pendistribusian sumber-sumber secara merata, dan meneliti semua aspek praktek pekerjaan sosial.

Praktek pekerjaan sosial generalis

- a. Menggunakan proses-proses praktek generik untuk mengorganisasikan pekerjaan dengan sistem klien.
- b. Mengakui potensi perubahan pada level sistem ganda—dalam sistem manusia, di antara sistem-sistem, dan antarsistem lingkungan.
- c. Memandang perilaku manusia dalam konteks lingkungan sosial.
- d. Mengintegrasikan praktek langsung dengan kebijakan sosial dan kegiatan-kegiatan penelitian pekerjaan sosial.

### **C. Misi dan tujuan pekerjaan sosial**

Sebagai pekerja sosial, Joannie Devereaux, Karen Ostlund, Mike Nicolas, dan Mary Ann Grant memiliki lebih dari sekedar kesamaan-kesamaan perspektif generalis mereka. Dalam kenyataan, misi pekerjaan sosial memberikan visi kepada karya mereka dan memberikan arah bagi tujuan-tujuan profesional mereka. Tujuan pekerjaan sosial mengarahkan kegiatan-kegiatan mereka ketika mereka bekerja dengan klien untuk

mengembangkan solusi dalam konteks suatu kontinum kekuatan-kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan.

### **1. Misi pekerjaan sosial**

Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat mendefinisikan misi pekerjaan sosial yaitu mempromosikan atau memulihkan interaksi yang saling menguntungkan antara individu-individu dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kehidupan bagi setiap orang. Pekerjaan sosial dikenal karena pandangannya yang terintegrasi, yang berfokus pada manusia dalam konteks lingkungan fisik dan sosialnya.

Dalam respons kepada misi profesi, pekerja sosial memperkuat keberfungsian manusia dan meningkatkan efektivitas struktur-struktur yang ada di dalam masyarakat yang menyediakan sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan kepada anggota masyarakat. Pekerja sosial berusaha membebaskan kekuatan manusia sehingga individu-individu dapat mewujudkan potensi mereka dan menyumbang bagi kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pekerja sosial memprakarsai kegiatan-kegiatan yang membebaskan kekuatan sosial yang menciptakan perubahan-perubahan dalam masyarakat yang pada gilirannya menciptakan perubahan-perubahan dalam kebijakan-kebijakan sosial, badan-badan sosial, dan struktur-struktur sosial lain di dalam masyarakat (Smalley, 1967).

Fokus ganda pekerjaan sosial pada manusia dan lingkungan sosialnya melahirkan pertanyaan tentang keterkaitan antara masalah-masalah pribadi (*private troubles*) dan isu-isu umum (*public issues*). C. Wright Mills (1959) pertama kali membedakan antara masalah-masalah pribadi dan isu-isu umum dari struktur-struktur sosial. Dalam bukunya, *Sociological Imagination* dalam dari DuBois & Miley (2005: 11), Mills menyampaikan suatu pandangan yang kritis tentang lokasi masalah-masalah dan solusinya. Ia menyatakan bahwa

Masalah-masalah terjadi di dalam karakter individu dan di dalam rentang relasi-relasi dekatnya dengan orang lain; masalah-masalah itu berkaitan dengan

dirinya dan dengan bidang-bidang kehidupan sosial yang terbatas yang ia sadari secara langsung dan secara pribadi. Dengan demikian, pernyataan dan resolusi masalah-masalah terdapat di dalam diri individu sebagai suatu entitas biologis dan di dalam lingkungan dekatnya—setting sosial yang secara langsung membuka pengalaman pribadinya dan kegiatan yang ia ingin lakukan. Masalah ialah suatu persoalan pribadi: nilai-nilai yang dianut oleh individu yang dirasakan mengancam.

Isu-isu berkaitan dengan hal-hal yang melampaui lingkungan lokal individu-individu ini dan rentang kehidupannya. Isu-isu berkaitan dengan pengorganisasian lingkungan sedemikian rupa ke dalam lembaga-lembaga dari suatu masyarakat secara keseluruhan, dengan cara yakni berbagai lingkungan bertumpang tindih dan saling mempengaruhi untuk membentuk struktur sosial dan kehidupan historis yang lebih luas. Isu ialah suatu persoalan publik: nilai-nilai yang dianut oleh publik yang dirasakan mengancam.

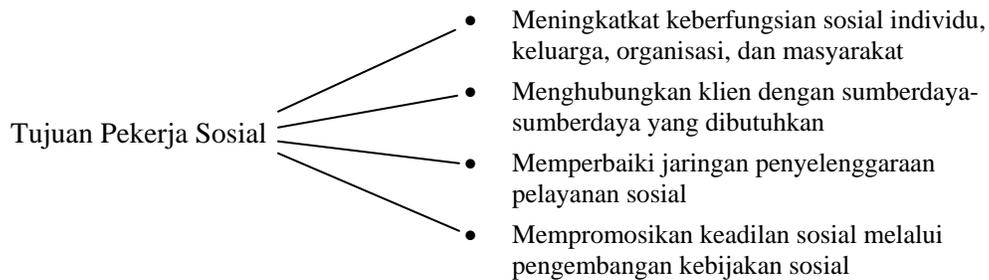
Perspektif Mills memisahkan masalah-masalah pribadi dari isu-isu publik dan menganjurkan bahwa solusi bagi setiap fokus berdasarkan ciri-ciri yang berbeda. Sebaliknya, perspektif pekerjaan sosial menganut bahwa masalah-masalah pribadi dan isu-isu publik saling berkaitan. Efek-efek kumulatif dari masalah-masalah pribadi adalah isu-isu publik. Sebaliknya, individu-individu merasa akibat dari isu-isu publik secara pribadi ialah masalah-masalah pribadi. Lebih-lebih dalam dunia global dewasa ini, dimensi-dimensi global dari masalah-masalah pribadi dan isu-isu publik bergema di seluruh dunia. Tidak hanya masalah-masalah pribadi yang berubah menjadi isu-isu publik, tetapi isu-isu internasional juga berubah menjadi masalah-masalah pribadi (Staub-Berasconi, 1991).

## **2. Tujuan pekerjaan sosial**

Tujuan-tujuan profesi pekerjaan sosial mengubah misinya yang umum ke arah tindakan yang lebih spesifik (Bagan 1.1). Tujuan-tujuan ini mengarahkan pekerja sosial untuk

meningkatkan rasa berkemampuan klien, menghubungkan mereka dengan sumber-sumber, dan mengusahakan perubahan-perubahan yang mendorong organisasi-organisasi dan badan-badan sosial agar lebih responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat (NASW, 1981, dalam DuBois & Miley, 2005, 11-12).

### **Bagan 1.1** **Tujuan Pekerjaan Sosial**



- a. Meningkatkan kemampuan manusia untuk memecahkan masalah-masalah, menghadapi kesulitan-kesulitan, dan melaksanakan tugas-tugas kehidupannya secara efektif. Untuk mencapai tujuan ini, para praktisioner mengases hambatan-hambatan yang membatasi kemampuan klien untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupannya. Para praktisioner juga mengidentifikasi sumber-sumber dan kekuatan-kekuatan, meningkatkan keterampilan-keterampilan untuk menghadapi masalah-masalah dalam kehidupan, mengembangkan rencana-rencana pemecahan masalah, dan mendukung usaha-usaha klien untuk menciptakan perubahan-perubahan di dalam kehidupan dan situasi-situasi mereka.
- b. Menghubungkan klien dengan sumber-sumber yang dibutuhkan. Pada satu sisi, pencapaian tujuan ini berarti membantu klien melokasikan sumber-sumber yang mereka butuhkan untuk menghadapi situasi-situasi mereka secara lebih efektif. Pada sisi lain, ini berarti bahwa pekerja sosial mengadvokasikan kebijakan-

kebijakan dan pelayanan-pelayanan yang memberikan manfaat-manfaat yang optimal, memperbaiki komunikasi di antara karyawan badan-badan sosial yang mewakili berbagai program dan pelayanan, dan mengidentifikasi jurang-jurang dan kendala-kendala dalam pelayanan-pelayanan sosial yang harus dialamatkan.

- c. Memperbaiki jaringan penyelenggaraan pelayanan sosial. Tujuan ini berarti bahwa para pekerja sosial harus menjamin agar sistem yang menyelenggarakan pelayanan-pelayanan social manusiawi dan memberikan secara memadai sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan kepada klien. Untuk mencapai tujuan ini, para pekerja sosial mendorong perencanaan yang berpusat pada klien, mendemonstrasikan efektivitas dan efisiensi, dan menggabungkan ukuran-ukuran akuntabilitas.
- d. Mempromosikan keadilan sosial melalui pengembangan kebijakan sosial. Dalam rangka pengembangan kebijakan-kebijakan sosial, para pekerja sosial menguji isu-isu sosial yang berimplikasi kebijakan sosial. Para pekerja sosial mengajukan saran-saran bagi kebijakan-kebijakan baru dan bagi pencabutan kebijakan-kebijakan yang tidak lagi produktif. Selain itu, para pekerja sosial menerjemahkan kebijakan-kebijakan umum ke dalam program-program dan pelayanan-pelayanan yang tanggap secara efektif terhadap kebutuhan-kebutuhan klien.

Ingat kembali kegiatan-kegiatan profesional yang diceritakan oleh Joannie Devereaux, Karen Ostlund, Mike Nicolas, dan Mary Ann Grant dalam kuliah pengantar pekerjaan sosial. Bagaimana kegiatan-kegiatan mereka itu mencerminkan tujuan profesi pekerjaan sosial?

Pekerjaan Joannie di panti asuhan meliputi kegiatan-kegiatan yang meningkatkan kemampuan manusia untuk berkembang. Konselingnya dengan para residen dan keluarga mereka bertujuan untuk membantu transisi para residen ke dalam kehidupan di panti asuhan. Melalui relasinya dengan suatu kelompok masyarakat, ia mendorong

perubahan-perubahan dalam kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur pemerintah untuk membiayai panti asuhan.

Cerita Karen tentang pekerjaannya sebagai seorang pekerja sosial legislatif menekankan kegiatan-kegiatan yang menghubungkan klien dengan sumber-sumber yang dibutuhkan dan menelusuri liku-liku birokrasi dalam rangka memperbaiki penyelenggaraan pelayanan sosial. Ia juga menggunakan keterampilan-keterampilan penelitian yang dikuasainya untuk mengumpulkan data latar belakang bagi pengembangan kebijakan-kebijakan sosial yang baru.

Mike membuat suatu perbedaan dengan banyak cara, tetapi secara khusus melalui pekerjaannya dengan satuan tugas AIDS. Satuan tugas ini mengembangkan program-program dan pelayanan-pelayanan yang memfokuskan perhatian pada isu-isu dalam masyarakat—mempromosikan pendidikan masyarakat tentang AIDS, memperoleh dukungan masyarakat, dan mengembangkan jejaring dukungan bagi orang-orang di dalam masyarakat yang banyak terdapat masalah AIDS.

Akhirnya, presentasi Mary Ann tentang pekerjaannya di program krisis pemerkosaan memperlihatkan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan tujuan-tujuan profesi pekerjaan sosial. Intervensi krisis, menurut definisi, mendukung orang-orang selama krisis dalam kehidupan mereka. Dalam program krisis pemerkosaan, Mary Ann memberi konseling kepada korban pemerkosaan secara individual dan dalam kelompok-kelompok kecil. Ia memberi semangat kepada mereka dalam menghadapi akibat buruk dari pemerkosaan melalui advokasi di ruang gawat darurat rumah sakit, kantor polisi, dan dengar pendapat di pengadilan. Ia dan rekan-rekan sekerjanya juga mengusahakan cara-cara untuk membuat pelayanan-pelayanan yang diberikan lebih sensitif secara etnis.

### **3. Kekuatan-kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan**

Misi profesi pekerjaan sosial dan pernyataan tujuan profesi pekerjaan sosial berkaitan secara jelas dengan kebutuhan-kebutuhan manusia dan kekuatan-kekuatan manusia. Kebutuhan-kebutuhan manusia adalah inti dari profesi pekerjaan sosial—daya dorong bagi kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial. Kekuatan-kekuatan manusia adalah blok-blok yang membangun praktek pekerjaan sosial—sumber energi bagi pengembangan solusi-solusi. Pembahasan berikut ini tentang sumber-sumber kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan memberikan suatu konteks bagi pemahaman dimensi-dimensi pekerjaan sosial yang berfokus pada interaksi antara manusia dan lingkungan fisik dan sosialnya.

***Kebutuhan-kebutuhan dasar universal.*** Kebutuhan-kebutuhan dasar universal ialah kebutuhan-kebutuhan yang dialami oleh semua manusia, yang termasuk kebutuhan-kebutuhan akan pertumbuhan fisik, intelektual, emosional, sosial, dan spiritual (Brill & Levine, 2002). *Kebutuhan-kebutuhan fisik* meliputi persediaan-persediaan kehidupan dasar seperti makanan, perumahan, dan pakaian; kesempatan-kesempatan bagi perkembangan fisik; dan perawatan kesehatan yang sangat penting. *Perkembangan intelektual* berkembang ketika kesempatan-kesempatan berkesesuaian dengan kemampuan individu. Relasi dengan orang-orang kunci dan penerimaan diri membantu *perkembangan emosi*. *Pertumbuhan sosial* meliputi kebutuhan-kebutuhan sosialisasi dan pengembangan relasi-relasi yang berguna dengan orang lain. Akhirnya, *pertumbuhan spiritual* berpusat pada penemuan suatu makna kehidupan yang memberikan tujuan dan melampaui pengalaman sehari-hari.

Para pakar membuat beberapa asumsi tentang kebutuhan-kebutuhan dasar universal ini (Brill & Levine, 2002). Pertama, mereka mengasumsikan bahwa semua manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan akan keamanan dan keterikatan (dependensi) serta akan pertumbuhan dan kebebasan (independensi). Kedua, mereka mengasumsikan bahwa semua manusia adalah unik dan memiliki potensi untuk mengembangkan kemampuan pada setiap aspek kehidupan mereka. Dan ketiga, mereka berkeyakinan bahwa manusia mewujudkan potensi mereka bagi

pertumbuhan fisik, intelektual, emosional, sosial, dan spiritual hanya melalui interaksi yang dinamis dari aspek-aspek pertumbuhan ini. Tidak ada satu aspek pertumbuhan pun yang terwujud secara terpisah dari aspek-aspek yang lain.

Kebutuhan-kebutuhan dasar dipenuhi secara berbeda. Bagi beberapa orang, kekuatan-kekuatan pribadi dan sumber-sumber lingkungan memungkinkan mereka mencapai keberfungsian yang optimal. Bagi beberapa orang yang lain, kemampuan-kemampuan dan hambatan-hambatan lingkungan mereka membatasi dan mereka mengalami kekurangan.

***Kebutuhan-kebutuhan motivasional.*** Pola hierarki kebutuhan Abraham Maslow menggambarkan kebutuhan-kebutuhan motivasional ini, yang mendasari semua perilaku manusia. Maslow berpendapat bahwa manusia harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar fundamental mereka sebelum mulai mencapai kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan tingkat yang lebih tinggi. Kebutuhan-kebutuhan yang paling dasar berkisar pada *kebutuhan-kebutuhan fisiologis* seperti makanan, air, dan tidur. Tingkat kedua, meliputi kebutuhan akan keamanan, yang dipuaskan oleh lingkungan fisik dan psikologis yang aman dan nyaman. Tingkat ketiga, meliputi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan akan *kepemilikan* dan cinta kasih melalui relasi yang intim dan memuaskan. Tingkat keempat, ialah kebutuhan-kebutuhan harga diri yang meliputi perasaan berkompeten dan rasa berharga secara pribadi yang berasal dari pengakuan akan prestasi. Dan tingkat kelima, aktualisasi diri berada pada puncak hierarki. Aktualisasi diri ialah proses mewujudkan potensi maksimum seseorang, yang ditandai oleh suatu visi yang mencakup keseluruhan manusia itu. Dalam perspektif Maslow, kekurangan-kekurangan menunjukkan kebutuhan dan pertumbuhan berkaitan dengan aktualisasi diri.

***Pengembangan pribadi.*** Faktor-faktor biologis, psikologis, interpersonal, sosial, dan budaya mempengaruhi perkembangan pribadi. Charlotte Towle, seorang tokoh senior dalam pendidikan pekerjaan sosial, memberikan

suatu rencana untuk memahami kebutuhan-kebutuhan perkembangan dalam buku klasiknya, *Common Human Needs*, yang dipublikasikan pertama kali pada tahun 1945. Menurut Towle (1957), kebutuhan-kebutuhan perkembangan meliputi kebutuhan-kebutuhan yang berkaitan dengan kesejahteraan fisik, kesejahteraan psikologis, perkembangan intelektual, relasi-relasi interpersonal, dan pertumbuhan spiritual. Semua faktor-faktor ini mempengaruhi penyesuaian pribadi. Suatu konfigurasi yang unik dari kebutuhan-kebutuhan perkembangan terjadi pada setiap tahap masa hidup manusia. Semua kebutuhan perkembangan ini berinteraksi dengan kebutuhan-kebutuhan lain dalam memberikan sumber-sumber yang menyumbang bagi pertumbuhan dan penyesuaian perkembangan.

***Tugas-tugas kehidupan*** Manusia harus menghadapi tuntutan-tuntutan dari berbagai situasi—beberapa dapat diramalkan dan beberapa tidak dapat diramalkan—sepanjang hidup mereka. Tugas-tugas kehidupan ini memiliki implikasi yang signifikan bagi keberfungsian pribadi dan bagi pengembangan relasi-relasi sosial. Konsep tugas kehidupan berkaitan dengan “kehidupan sehari-hari, seperti bertumbuh di dalam keluarga, belajar di sekolah, memasuki dunia kerja, menikah dan mengurus suatu keluarga, dan juga dengan situasi-situasi traumatik kehidupan yang umum seperti berduka atau kehilangan, perpisahan, sakit, atau kesulitan-kesulitan keuangan” (Barlett, 1970, h. 96, dalam DuBois & Miley, 2005: 14).

***Pengembangan identitas.*** Banyak teoritis perkembangan, termasuk Erikson (1963), Kohlberg (1973), dan Levinson (1978), beranggapan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan-kebutuhan perkembangan yang sama. Akan tetapi para teoritis ini menggunakan sifat-sifat “maskulin” seperti otonomi, independensi, dan prestasi sebagai standard bagi perkembangan normal (Gilligan, 1982). Mereka menyamakan identitas kedewasaan dengan keberfungsian yang otonom, prestasi kerja, dan individuasi atau terpisah dari orang lain. Sebaliknya, “keprihatinan tentang relasi dilihat sebagai suatu kelemahan kaum

perempuan (dan kaum laki-laki) daripada sebagai suatu kekuatan manusia” (McGoldrick, 1989: 203).

Perspektif ini menciptakan suatu kekosongan antara kaum laki-laki dan kaum perempuan. Bagi kaum laki-laki, kebutuhan-kebutuhan relasi dipenuhi dalam harapan-harapan peran maskulin. Kualitas-kualitas maskulin yang menonjol ialah “kualitas-kualitas yang dianggap penting bagi masa dewasa—kemampuan untuk berpikir otonom, membuat keputusan yang jernih, dan tindakan yang bertanggung jawab” (Gilligan, 1982: 17). Menurut Gilligan, para teoritis perkembangan mendefinisikan perkembangan kaum perempuan dalam kerangka tempat kaum perempuan di dalam siklus kehidupan kaum laki-laki, bukan mempertimbangkan keunikan pengalaman kaum perempuan.

Untuk lebih memahami perkembangan identitas kaum perempuan sepenuhnya, seseorang harus memahami relasi-relasi intim dan yang generatif yang merupakan bagian dari perkembangan kaum perempuan. Dalam konteks relasi manusia, peran kaum perempuan mencerminkan pengayoman, pengasuhan, dan pemberian bantuan. Bagi kaum perempuan, konteks relasi mendefinisikan identitas mereka. Kaum perempuan mendefinisikan diri mereka dalam rangka relasi mereka dengan orang lain. Bagi kaum perempuan, interdependensi dan kedekatan berlangsung terus menerus sepanjang siklus perkembangan kehidupan mereka. Perspektif Gilligan menantang kita untuk memahami perbedaan-perbedaan dalam perkembangan identitas antara kaum perempuan dan kaum laki-laki.

***Kekuatan-kekuatan budaya.*** Nilai-nilai, adat istiadat, dan simbol-simbol yang diasosiasikan dengan setiap masyarakat mencerminkan keberagaman dalam warisan budaya dan mendefinisikan identitas budaya. Banyak orang mewarisi pola-pola budaya para leluhur mereka. Kelompok-kelompok etnis memiliki sifat-sifat, adat istiadat, nilai-nilai, dan simbol-simbol yang sama. Sebagai suatu sumber kebanggaan dan harga diri, identitas budaya memberikan suatu rasa memiliki kepada kelompok-kelompok etnis dan ras.

Etnisitas mempengaruhi semua tugas-tugas yang berkaitan dengan berbagai tahap siklus kehidupan. Sebagai contoh, pola-pola sosialisasi anak-anak dan orang dewasa berbeda karena kelas sosial, etnisitas, dan status kelompok minoritas (Devore & Schleisinger, 1999). Identitas budaya menentukan peran-peran orangtua dalam pengasuhan anak dan menentukan norma-norma bagi otoritas orangtua dalam pengasuhan anak. Asumsi-asumsi budaya tentang independensi atau dependensi anak dan pengalaman-pengalaman seks tertentu serta tugas-tugas peran anggota-anggota keluarga mempengaruhi sosialisasi anggota-anggota keluarga.

Faktor-faktor budaya yang penting lainnya mencakup pengaruh-pengaruh bilingualisme dan bikulturalisme. Bergantung pada asal-usul etnis mereka, keluarga-keluarga mengalami perbedaan-perbedaan dalam jejaring kekerabatan antargenerasi dan kekuatan-kekuatan budaya. Orang-orang juga berbeda dalam sejauh mana mereka beridentifikasi dengan suatu kelompok etnis dan dalam respons mereka terhadap penstereotipikan. Efek-efek rasisme, diskriminasi, dan segregasi dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas-tugas perkembangan.

***Lingkungan fisik*** Lingkungan fisik, termasuk dunia alamiah dan yang dibangun oleh manusia serta tata waktu dan ruangnya, mempengaruhi bagaimana orang-orang memandang kemungkinan-kemungkinan, memenuhi tujuan-tujuan, dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan (Germain, 1981). Komponen-komponen fisik dari lingkungan manusia mencakup hal-hal seperti kebutuhan-kebutuhan ekologis (air bersih, tanah yang tidak tercemar, dan udara bersih), ruang untuk kehidupan, tata perumahan, dan bantuan transportasi. Kelangsungan hidup manusia bergantung pada pengurangan polusi lingkungan yang meluas dan konservasi sumber-sumber alam. Ruang mendefinisikan identitas. Dalam budaya Barat, lingkungan yang berdesak-desakan dan kurangnya privasi mengganggu perkembangan pribadi. Interpretasi-interpretasi budaya mempengaruhi bagaimana orang-orang merasakan interaksi mereka dengan lingkungan fisik.

Kompetensi lingkungan berasal dari kesesuaian antara bantuan-bantuan dan kebutuhan-kebutuhan serta dari persepsi orang-orang bahwa mereka mampu mempengaruhi perubahan-perubahan lingkungan (Germain, 1981). Kompetensi lingkungan meningkat ketika konfigurasi lingkungan fisik memberi kenyamanan, merangsang, dan melindungi. Sebaliknya, lingkungan fisik cacat ketika ia melemahkan rasa diri seseorang, meningkatkan ketakutan akan bahaya, dan mengganggu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan siklus kehidupan.

***Keadilan sosial.*** Idealnya, semua anggota dari suatu masyarakat memiliki hak-hak yang sama atas partisipasi di dalam masyarakat, perlindungan oleh hukum, kesempatan-kesempatan untuk berkembang, tanggung jawab bagi keteraturan sosial, dan akses kepada manfaat-manfaat sosial. Keadilan sosial berlaku apabila semua anggota dari suatu masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama di dalam keteraturan sosial, memperoleh jaminan sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan yang sama, dan menikmati manfaat kebebasan sipil mereka sepenuhnya.

Masalah-masalah sosial timbul ketika masyarakat tidak memperlakukan anggota masyarakat secara adil dan merata serta ketika masyarakat melanggar hak-hak sipil dan manusiawi anggotanya. Sikap-sikap prasangka buruk, praktek-praktek diskriminasi, penekanan, dan pengucilan anggota masyarakat dari partisipasi penuh dalam masyarakat menghambat akses yang sama dari masyarakat atas kesempatan-kesempatan dan sumber-sumber yang dibutuhkan bagi keberfungsian sosial yang optimum. Pembangunan hak-hak manusia dan sipil dalam masyarakat mana pun menentukan batas-batas keadilan yang didefinisikan oleh masyarakat. Sebagai contoh, walaupun undang-undang di beberapa negara membatasi kebebasan pribadi, beberapa warnanegara mempertahankan undang-undang ini sebagai sesuatu yang penting bagi keteraturan sosial; akan tetapi, anggota-anggota dari masyarakat global lainnya mengecam praktek-praktek ini dan menuduh mereka melanggar hak-hak manusia.

***Kehidupan dunia.*** Kita hidup di dalam suatu masyarakat global yang interdependen. Oleh karena itu kita harus prihatin dengan isu-isu dan kebutuhan-kebutuhan dunia dan dengan bagaimana solusi-solusi digerakkan di dalam suatu masyarakat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat lain. Kebutuhan-kebutuhan diciptakan oleh kekurangan-kekurangan makanan, masalah-masalah ekonomi, pergolakan-pergolakan politik, bencana-bencana alam, polusi, dan perang yang mengancam keberfungsian masyarakat dan berdampak terhadap semua warga dunia.

#### **4. Hubungan antara kekuatan-kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan**

Kita semua memiliki kebutuhan-kebutuhan biologis, perkembangan, sosial, dan budaya umum yang sama. Pada saat yang sama, setiap orang mengembangkan suatu spektrum kekuatan-kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan yang unik yang dipengaruhi oleh perkembangan fisik, kognitif, psikososial, dan budaya khusus kita sendiri. Interaksi kita dengan lingkungan sosial juga mempengaruhi kemampuan kita untuk menyesuaikan diri dengan satu sama lain. Biasanya kita menggunakan sumber-sumber yang terhadap di dalam lingkungan kita sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial pribadi kita. Apabila tuntutan-tuntutan dan kebutuhan-kebutuhan lingkungan kita sesuai dengan syarat-syarat yang kita miliki, kita mengalami suatu “syukur karena sesuai dan rasa berkompeten.” Apabila suatu ketidaksesuaian terjadi, kita mengalami masalah-masalah dalam kehidupan.

#### **D. Hubungan antara pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial?**

Apa yang ada di pikiran anda ketika anda mendengar istilah *kesejahteraan sosial*? Apakah anda memandang kesejahteraan sosial sama dengan program-program bantuan publik atau apakah anda memandangnya kesejahteraan sosial sebagai salah satu dari institusi-institusi sosial yang terdapat di dalam masyarakat? Pokok bahasan ini akan mengklarifikasikan hubungan antara pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Untuk melakukannya, pokok bahasan ini mendefinisikan kesejahteraan sosial dalam konteks institusi sosial, menguji

fungsi-fungsi kesejahteraan sosial, mendaftarkan bidang-bidang praktek pekerjaan sosial, dan menjelajahi hubungan antara pekerjaan sosial dan masyarakat.

### 1. Institusi sosial

Institusi-institusi sosial yang memusatkan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan fisik, ekonomi, pendidikan, keagamaan, dan politik warga negara memenuhi kebutuhan-kebutuhan manusia dan mengatasi masalah-masalah sosial. Institusi-institusi sosial semacam keluarga, pendidikan, pemerintah, agama, ekonomi, dan kesejahteraan sosial muncul sebagai respons terhadap kebutuhan-kebutuhan individual dan kolektif di dalam masyarakat (Tabel.1.1)..

*Keluarga* mengurus kesehatan, pertumbuhan, dan perkembangan anak-anak; menyediakan makanan, perumahan, dan pakaian; dan mensosialisasikan anak-anak bagi kehidupan yang efektif. Melalui *institusi pendidikan*, orang-orang secara formal memperoleh pengetahuan, keterampilan-keterampilan, keyakinan-keyakinan, sikap-sikap, dan norma-norma suatu masyarakat. *Institusi ekonomi* menyediakan suatu wahana bagi produksi dan distribusi barang-barang dan pelayanan-pelayanan. *Institusi-institusi politik* berfungsi sebagai struktur-struktur yang melatih kekuasaan dan melindungi hukum dan ketertiban. Arah dan makna bagi makhluk manusia dalam memahami tujuan akhir kehidupan ialah persoalan sentral dari *institusi-institusi keagamaan*. Akhirnya, *institusi kesejahteraan sosial* memberikan pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan oleh semua warganegara pada suatu waktu atau pada waktu lain untuk mempertahankan atau melaksanakan peran-peran mereka sebagai anggota masyarakat yang produktif secara sosial.

**Tabel 1.1. Fungsi-fungsi institusi sosial**

Institusi sosial	Fungsi
Institusi keluarga	Melakukan pengasuhan pribadi primer dan sistem saling bantu

Institusi pendidikan	antara anak-anak dengan orangtua dan antara keluarga dan masyarakat
Institusi ekonomi	Mensosialisasikan dan mempersiapkan menjadi warganegara yang produktif dan partisipatoris
Institusi politik	Mengalokasikan dan mendistribusikan sumber-sumber
Institusi keagamaan	Mengalokasikan tujuan-tujuan dan nilai-nilai sosial publik yang otoritatif
Institusi kesejahteraan sosial	Mempromosikan makna dan pemahaman pribadi tentang tujuan akhir Menyediakan dukungan-dukungan untuk mempertahankan atau melaksanakan keberfungsian sosial

## 2. Institusi kesejahteraan sosial

Institusi kesejahteraan sosial merespons kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan anggota-anggotanya atas kesejahteraan kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan sosial. Beberapa pakar memandang kesejahteraan sosial sebagai suatu “dukungan terdepan untuk memudahkan individu-individu menghadapi secara berhasil suatu lingkungan ekonomi dan sosial yang berubah serta untuk menjamin stabilitas dan perkembangan institusi-institusi sosial” (Romanyshyn & Romanyshyn, 1971: 34). Idealnya, masyarakat menggunakan institusi kesejahteraan sosial untuk memberikan kepada semua warganegara kesempatan-kesempatan untuk berpartisipasi secara penuh dalam masyarakat dan untuk mencapai potensi maksimum mereka.

Kesejahteraan sosial memusatkan perhatian pada “kebutuhan-kebutuhan kesejahteraan umum” dari individu-

individu dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan universal suatu populasi:

Kesejahteraan sosial mencakup santunan (*provisions*) dan proses-proses yang berkaitan langsung dengan pemecahan dan pencegahan masalah-masalah sosial, pengembangan sumberdaya manusia, dan perbaikan kualitas kehidupan. Ini meliputi pelayanan-pelayanan sosial kepada individu dan keluarga serta usaha-usaha untuk memperkuat atau memperbaharui institusi-institusi sosial ... fungsi-fungsi kesejahteraan sosial untuk memelihara sistem sosial dan untuk menyesuaikannya dengan kenyataan sosial yang berubah. ((Romanyshyn & Romanyshyn, 1971: 3).

Santunan kesejahteraan sosial (*social welfare provisions*) meliputi beragam pelayanan-pelayanan sosial publik dan privat. Sebagai contoh, sistem kesejahteraan sosial memberikan pelayanan-pelayanan kesejahteraan keluarga dan anak, santunan medis dan kesehatan, pelayanan-pelayanan hukum, kegiatan-kegiatan peradilan kriminal, dan bantuan-bantuan penghasilan. Kesejahteraan sosial dapat memberikan pelayanan-pelayanan ini sebagai manfaat sosial (*social utilities*) yang tersedia bagi semua orang dan kelompok sebagai hak warganegara. Atau pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus atau memusatkan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan khusus dari kelompok-kelompok orang tertentu.

### **3. Fungsi kesejahteraan sosial**

Banyak pendapat yang berbeda tentang fungsi-fungsi kesejahteraan sosial. Pada satu sisi, orang-orang yang menganut suatu *pandangan residual* (*residual view*) yakin bahwa kesejahteraan diterapkan hanya ketika struktur-struktur keluarga, ekonomi, atau politik hancur.. Banyak mengecam pandangan residual tentang kesejahteraan sosial sebagai suatu cara memperkecil jurang (*a stopgap measure*) atau “pendekatan perban” (*bandage approach*) dalam pemberian pelayanan-pelayanan. Pada sisi lain, orang-orang yang menganut suatu pandangan institusional (*institutional view*) menyatakan kesejahteraan sebagai suatu

fungsi yang terintegrasi dari suatu masyarakat industri modern yang memberikan pelayanan-pelayanan sebagai suatu hak warganegara (Wilensky & Lebeaux, 1965). Walaupun bentuk institusional dari kesejahteraan sosial di Amerika Serikat memperoleh legitimasinya dari mandat konstitusional untuk mempromosikan kesejahteraan, banyak mengkritisnya karena merampas fungsi-fungsi yang sah dari institusi-institusi lain. Idealnya, kesejahteraan sosial merespons segera kebutuhan-kebutuhan sosial yang dialami bersama dengan memberikan penghasilan, perumahan, pendidikan, perawatan kesehatan, dan keselamatan pribadi yang memadai.

Orang-orang yang menerima santunan kesejahteraan sosial bukanlah sekelompok orang. Dalam kenyataan, kesejahteraan sosial mencakup beragam santunan yang diterima oleh seluruh populasi. Beberapa kalangan menyatakan bahwa pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial merupakan bagian yang integral dari infrastruktur masyarakat yang membeikan pelayanan-pelayanan kebutuhan publik (*public utility services*), seperti transportasi dan pendidikan. Kerangka referensi ini menganjurkan bahwa para pengguna pelayanan-pelayanan kebutuhan publik, yang mencakup kesejahteraan sosial, adalah warganegara yang memiliki hak-hak, bukan orang-orang yang melanggar hukum, yang tidak dapat dibantu, dan yang terstigmatisasi.

Secara khusus, kebutuhan-kebutuhan sosial tidak diidentifikasi hingga kebutuhan-kebutuhan itu menjadi masalah-masalah sosial yang semakin kritis dan kompleks yang menuntut intervensi berskala luas melalui perencanaan sosial. Dengan fragmentasi dan/atau tiadanya perencanaan sosial, besarnya tantangan dapat menjadi bencana besar.

Fragmentasi selanjutnya terjadi sebagai konsekuensi dari kegagalan institusi kesejahteraan sosial untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan semua orang secara merata. Pertama, orang-orang mengalami beragam derajat kebutuhan. Ketika tuntutan-tuntutan semakin besar, sumber-sumber sosial bisa saja tidak mencukupi. Juga, orang-orang yang memiliki status dan kekuasaan berada dalam posisi untuk

mendefinisikan kebutuhan-kebutuhan mana yang menekan dan bagaimana kebutuhan-kebutuhan dialamatkan. Orang-orang yang tidak memiliki kekuasaan—yaitu, orang-orang yang dibedakan oleh status social ekonomi, usia, jender, orientasi seksual, atau keberagaman ras atau etnis—memiliki pengaruh yang kecil dan seringkali mengalami jurang dan hambatan dalam memperoleh santunan-santunan institusional.

Ironisnya, daripada menjelaskan jurang dan hambatan ini dalam kerangka faktor-faktor struktural yang menciptakan kebutuhan-kebutuhan, orang-orang seringkali distigmatisasi, dihakimi, dan dipersalahkan atas kelemahan-kelemahan struktur institusional. Seperti yang Pierce (1989) refleksikan:

Terganggu oleh pertanyaan siapa yang menerima santunan kesejahteraan sosial kehilangan poin dari suatu institusi sosial. Kebutuhan-kebutuhan yang suatu institusi sosial penuhi dan orang-orang yang mengalami kebutuhan-kebutuhan itu bukanlah orang-orang baik atau jahat. Kebutuhan-kebutuhan dan institusi yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan itu ialah suatu hasil interaksi dari semua bagian dan orang-orang di dalam suatu masyarakat tertentu. Untuk menyalahkan orang-orang yang mengalami kebutuhan dan menaruh stigma di atas mereka ialah mempertahankan mereka akuntabel bagi hasil dari suatu proses terhadap mana mereka sendiri tidak memiliki masukan. Bagian yang pekerjaan sosial mainkan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan orang didalam institusi kesejahteraan sosial ialah suatu yang alamiah dan berguna di dalam masyarakat. Makna dan nilai-nilai semacam ini yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial harus diuji secara seksama. Para pekerja sosial harus berurusan secara terus menerus dengan orang-orang yang tidak ebrharga di mata masyarakat dan berurusan dengan suatu masyarakat yang tidak menghargai para pekerja sosial (h. 47, dalam DuBois & Miley, 2005: 19).

Para pekerja sosial dideskripsikan secara singkat sebagai “para pemberi bantuan profesional yang ditunjuk oleh masyarakat untuk membantu orang-orang yang mengalami stres, tidak beruntung, cacat, berperilaku menyimpang, gagal, atau hidupnya bergantung pada belas kasih orang lain. Mereka juga didaulat untuk membantu orang-orang dalam memperkecil kesempatan-kesempatan mereka menjadi miskin, bodoh, terlantar, dianiaya, diceraikan, nakal, kriminal, terasing, atau gila” (Siporin, 1975: h. 4, dalam DuBois & Miley, 2005: 19). Sebenarnya mandat utama profesi pekerjaan sosial ialah bekerja dengan orang-orang yang hak-haknya dicabut dan tertekan. Daripada memberi cap yang berkonotasi patologi, para pekerja sosial yang berbasis pemberdayaan berfokus pada kekuatan-kekuatan sistem manusia, dengan demikian mempromosikan kemampuan personal dan sosial.

#### **4. Bidang-bidang praktek pekerjaan sosial**

Para pekerja sosial menghadapi masalah-masalah seperti penganiayaan dan penerlantaran anak, ketunawismaan, kemiskinan, kebutuhan-kebutuhan perawatan kesehatan, penurunan kepedulian bertetangga, apatisme masyarakat, penyalahgunaan obat-obatan, dan kekerasan dalam rumah tangga. Para pekerja sosial generalis bekerja dengan organisasi-organisasi masyarakat, kelompok-kelompok RT/RW, keluarga, dan orang-orang lanjut usia, berperilaku nakal, pengangguran, atau sakit jiwa menahun, atau yang cacat. Bidang-bidang praktek mengorganisasikan jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh para pekerja sosial. Pelayanan-pelayanan dikelompokkan ke dalam sejumlah bidang-bidang praktek karena bidang-bidang pelayanan itu memfokuskan perhatian pada masalah sosial yang spesifik, memenuhi kebutuhan-kebutuhan kelompok populasi klien, atau mencerminkan setting-setting khusus.

Bidang-bidang praktek tradisional meliputi pelayanan-pelayanan kesejahteraan keluarga dan anak, kesehatan dan rehabilitasi, kesehatan jiwa, pekerjaan sosial okupasional, perumahan, pengembangan masyarakat, informasi dan rujukan, pemeliharaan penghasilan, pelayanan-pelayanan lanjut usia atau gerontologi, pekerjaan sosial pendidikan

atau sekolah, dan pekerjaan sosial di bidang koreksi (Tabel 1.2).

- a. *Pelayanan-pelayanan keluarga.* Para pekerja sosial memberikan pelayanan-pelayanan dukungan kepada keluarga untuk meningkatkan keberfungsian keluarga. Contoh pelayanan-pelayanan meliputi konseling, terapi keluarga, dan pendidikan kehidupan keluarga.
- b. *Pelayanan-pelayanan perlindungan anak.* Pada dasarnya diberikan oleh Dinas Sosial, pelayanan-pelayanan ini memusatkan perhatian pada isu-isu penganiayaan dan penerlantaran anak. Pelayanan-pelayanan mencakup pelayanan-pelayanan perlindungan anak; penyelidikan, pencegahan, dan intervensi penganiayaan anak; dan pelayanan-pelayanan penguatan dan reunifikasi keluarga.
- c. *Pengasuhan kesehatan.* Dalam bidang pengasuhan kesehatan, para praktisioner pekerjaan sosial bekerja di setting medis seperti rumah sakit, panti asuhan, puskesmas, dan program hospice. Mereka juga memberikan konseling rehabilitasi.
- d. *Pekerjaan sosial okupasional.* Biasanya di bawah naungan suatu program bantuan karyawan, para pekerja sosial memberikan konseling, rujukan, dan pelayanan-pelayanan pendidikan bagi karyawan dan keluarganya. Isu-isu batrangkali berkaitan dengan pekerjaan seperti ketegangan kerja, atau pribadi, seperti krisis keluarga atau kecanduan obat-obatan.
- e. *Pekerjaan sosial gerontologi.* Para pekerja sosial gerontologi memberikan pelayanan-pelayanan kepada para lanjut usia dan para pengasuhnya. Pelayanan-pelayanan yang komprehensif yang spesialis bagi lanjut usia pada dasarnya masuk ke dalam naungan panti asuhan bagi lanjut usia. Akan tetapi pelayanan-pelayanan bagi lanjut usia juga dapat menjadi komponen dari badan sosial masyarakat yang memberikan pelayanan-pelayanan ganda.

- f. *Pekerjaan sosial sekolah.* Para pekerja sosial di sekolah-sekolah adalah suatu bagian dari tim antardisiplin yang seringkali mencakup konselor bimbingan, psikolog sekolah, dan guru. Pelayanan-pelayanan pekerjaan social sekolah tersedia bagi anak-anak usia sekolah dan keluarganya untuk mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan pendidikan dan perilaku.
- g. *Peradilan kriminal.* Para pekerja sosial dapat hadir di pengadilan remaja dan orang dewasa. Mereka memantau klien yang sedang menjalankan pelayanan probasi atau parole, memberikan konseling di penjara dan balai pemasyarakatan, dan bekerja dalam program perlindungan korban.
- h. *Informasi dan rujukan.* Para pakar informasi dan rujukan memainkan suatu peran kunci dalam memberikan informasi penyelenggaraan pelayanan, melakukan rujukan-rujukan kepada sumber-sumber masyarakat, dan memprakarsai program-program penjangkauan masyarakat. Banyak badan-badan sosial melibatkan komponen informasi dan rujukan dalam spektrum pelayanan-pelayanan mereka.
- i. *Pengorganisasian masyarakat.* Para pekerja sosial yang dipekerjakan oleh program aksi masyarakat terlibat di dalam pengembangan masyarakat dan RT/RW, perencanaan sosial, dan pengorganisasian aksi langsung. Para pekerja sosial memobilisasikan anggota-anggota masyarakat atau masyarakat pemilih dalam reformasi kegiatan-kegiatan.
- j. *Kesehatan jiwa.* Manajemen kasus, terapi, perlakuan obat-obatan dan alkohol, dan advokasi kesehatan jiwa adalah beberapa dari kegiatan-kegiatan para pekerja sosial yang dipekerjakan di setting kesehatan jiwa. Setting kesehatan jiwa meliputi pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit umum, program rehabilitasi, dan panti asuhan bagi orang-orang yang mengalami gangguan jiwa.

**Tabel 1.2 Bidang-bidang praktek pekerjaan sosial**

<b>Bidang</b>	<b>Cobtoh-contoh pelayanan</b>
Pelayanan- pelayanan keluarga dan anak-anak	Penguatan keluarga Konseling keluarga Orangtua asuh dan adopsi Rawat siang Pencegahan penganiayaan dan penerlantaran anak Pencegahan kekerasan dalam rumah tangga
Kesehatan dan rehabilitasi	Pekerjaan sosial sekolah Pekerjaan sosial puskesmas Pekerjaan sosial kesehatan ibu Rehabilitasi kerja Pengasuhan hospice
Kesehatan jiwa	Klinik kesehatan jiwa Rehabilitasi kecanduan obat- obatan dan alkohol Pengintegrasian masyarakat
Informasi dan rujukan	Pemberian informasi tentang sumber-sumber Publikasi direktori masyarakat Pelayanan-pelayanan cepat tanggap Bantuan tanggap darurat Manajemen krisis
Pekerjaan sosial industri	Program bantuan karyawan Perlakuan bagi stres yang berkaitan dengan pekerjaan Program relokasi kerja Perencanaan pensiun
Koreksi remaja dan	Pelayanan probasi dan parole

orang dewasa	Pekerjaan sosial kepolisian Bekerja di balai pemasyarakatan dan sekolah-sekolah pelatihan
Pelayanan-pelayanan gerontologi	Pekerjaan sosial penjara Program penanggulangan penahanan
Pekerjaan sosial sekolah	Pelayanan dalam rumah Pelayanan bagi para pengasuh Pengasuhan siang Pengasuhan jangka panjang Pelayanan rawat rumah
Perumahan	Konseling penyesuaian sekolah Tes pendidikan Konseling keluarga Manajemen perilaku
Pemeliharaan penghasilan	Subsidi Rumah singgah bagi para tuna wisma Program akses bagi orang cacat
Pengembangan masyarakat	Program asuransi sosial Program bantuan publik Kupon makanan
	Perencanaan sosial Pengorganisasian masyarakat Revitalisasi RT/RW

Kadang-kadang para pekerja sosial mengembangkan spesialisasi-spesialisasi dalam suatu bidang praktek seperti adopsi anak, penyalahgunaan obat-obatan, perencanaan, probasi remaja, atau pekerjaan sosial rumah sakit. Spesialisasi-spesialisasi tambahan dikelompokkan sesuai dengan peran-peran praktek seperti para praktisioner pelayanan langsung, pengorganisasi masyarakat, analisis kebijakan, spesialis orangtua asuh, pendidik kehidupan keluarga, dan administrator. Akan tetapi, bahkan apabila

para pekerja sosial mengembangkan spesialisasi, pandangan generalis masih tetap berlaku, karena masalah-masalah harus dipahami di dalam konteks dan intervensi yang dikembangkan dengan mempertimbangkan implikasinya terhadap semua level sistem.

## **5. Pekerjaan sosial, kesejahteraan sosial, dan masyarakat**

Untuk memenuhi mandatnya dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial, pekerja sosial mengemban peran-peran yang berbeda dalam kaitan dengan masyarakat. Peran-peran ini mencerminkan model-model pekerjaan sosial yang berbeda. Hakekat masalah sosial yang pasti dan cara masyarakat mendefinisikan usaha-usaha kesejahteraan sosial mempengaruhi peran pekerjaan sosial.

### *a. Model-model konsensus dan konflik*

Dua model masyarakat, konsensus dan konflik, mencerminkan perspektif sosiologis yang berbeda yaitu perspektif struktural fungsional dan perspektif konflik (Leonard, 1976, dalam DuBois & Miley, 2005: 22).

Suatu model konsensus atau struktural fungsional masyarakat menghargai pemeliharaan keseimbangan dalam relasi antara masyarakat dan anggota-anggotanya. Dalam model ini, peran pekerjaan sosial ialah mengatasi konflik-konflik dan ketegangan-ketegangan, mensosialisasikan orang-orang yang dicap “menyimpang,” dan menciptakan harmoni antara orang-orang dan lingkungan mereka melalui penyesuaian timbal balik mereka. Dengan kata lain, peran para pekerja sosial ialah mengendalikan warnanegara yang mengganggu dan mereformasi struktur-struktur sosial yang disfungsional.

Sebaliknya, model konflik berfokus pada isu-isu kekuasaan dan memandang bahwa masalah-masalah sosial bersumber dari pendistribusian kekuasaan dan kewenangan yang tidak merata. Dari sudut pandang model konflik, para pekerja sosial memainkan suatu peran yang lebih langsung dalam menghadapi ketidakadilan dan membela (mengadvokasikan)

kepentingan-kepentingan dari kelompok-kelompok orang yang tertekan dan rentan. Tujuan pekerjaan sosial ialah mengubah kekuasaan dan kewenangan dalam aturan-aturan sosial.

b. *Pekerjaan sosial dan masyarakat*: Empat kemungkinan relasi

Relasi antara pekerjaan sosial dan masyarakat dapat dipahami dalam kerangka empat kemungkinan pola:

- 1) Pekerjaan sosial sebagai suatu agen pengendalian sosial atas nama masyarakat
- 2) Pekerjaan sosial sebagai suatu pembaharu masyarakat
- 3) Pekerjaan sosial terpisah dari masyarakat
- 4) Pekerjaan sosial sebagai suatu penengah antara individu-individu dan masyarakat (Cowger, 1977, dalam DuBois & Miley, 2005: 23).

Sebagai agen masyarakat, para pekerja sosial meresosialisasikan klien dengan cara menggunakan pengendalian sosial. Klien cenderung tidak mau secara sukarela—yaitu, dipaksa atau didorong untuk meminta atau menerima pelayanan. Contoh dari klien-klien yang tidak sukarela ialah orang-orang nakal yang diputuskan bersalah oleh pengadilan, orang-orang yang memperoleh pelayanan bersyarat, dan orang-orang yang berada di lembaga pemasyarakatan. Sebagai agen masyarakat, para pekerja sosial berusaha untuk mereformasi individu-individu atas nama masyarakat.

Ketika pekerja sosial dipandang berposisi atau berkonflik dengan masyarakat, peran pekerja sosial ialah mengadvokasi perubahan sosial yang mereformasi struktur-struktur institusi politik, ekonomi, dan sosial. Orang-orang yang menganut perspektif ini yakin bahwa masalah-masalah sosial bersumber dari struktur-struktur sosial yang timpang. Para pekerja sosial merespons masalah-masalah sosial dengan memperbaiki atau mereformasi kondisi-kondisi sosial melalui strategi-strategi seperti aksi sosial dan reformasi politik.

Ketika pekerjaan sosial dipandang terpisah dari masyarakat, ada sedikit atau tidak ada relasi interaktif antara para pekerja sosial dengan masyarakat. Suatu contoh dari perspektif ini ialah praktek klinis yang lebih berfokus pada penyembuhan individual daripada terhadap perubahan sosial. Bila mereka mengadopsi posisi netral ini terhadap masyarakat, para pekerja sosial tidak menggunakan strategi-strategi reformasi sosial atau perubahan sosial.

Kemungkinan relasi terakhir menempatkan pekerjaan sosial dalam suatu posisi penengah di antara sistem klien dan lingkungan sosial. Sudut pandang ini menekankan konteks keberfungsian sosial. Sebagai penengah, para pekerja sosial menjadi penengah di antara sistem klien dan lingkungan sosial mereka.

Masing-masing posisi ini memandang relasi antara pekerjaan sosial dan masyarakat secara berbeda. Masing-masing memberikan suatu makna yang berbeda ke dalam praktek pekerjaan sosial. Pekerjaan sosial sebagai suatu instrumen sosialisasi dari masyarakat menekankan pengendalian sosial. Ini menganjurkan bahwa kebajikan publik (*public good*) diutamakan di atas kebutuhan-kebutuhan individu. Pada sisi lain, karena para pembaharu sosial sering memaksa profesi pekerjaan sosial untuk merespons masalah-masalah sosial dalam mengusahakan perbaikan kondisi-kondisi sosial, suatu posisi radikal dapat mengucilkan aliansi-aliansi (sekutu-sekutu) potensial dan menghambat usaha-usaha perubahan sosial. Selanjutnya, karena beberapa pekerja sosial barangkali melibatkan diri secara sendirian dalam intervensi terapeutik dan mengambil suatu “posisi netral” dalam relasi dengan masyarakat, posisi ini nampaknya tidak konsisten dengan mandat keadilan sosial dari profesi ini. Peran penengah nampaknya menjadi yang paling dekat dengan gagasan pekerjaan sosial sebagai suatu proses yang memberdayakan yang bekerja dalam kemitraan dengan klien untuk menciptakan perubahan, perubahan yang dapat terjadi pada individu dan lingkungannya. Selanjutnya, suatu pemahaman akan prinsip-prinsip

yang mendasari kemitraan dan pemberdayaan ini dapat mentransformasikan cara pekerja sosial mengimplementasikan strategi-strategi yang berkaitan dengan pengendalian sosial dan perubahan sosial.

### **E. Bagaimana pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang memberdayakan?**

Apa yang terjadi ketika anda memutuskan untuk menciptakan suatu perubahan dan menyusun rencana pelaksanaan? Apa yang mendorong anda untuk memutuskan melaksanakannya segera? Apa yang mendorong anda untuk yakin dalam kemampuan anda melaksanakan rencana itu? Bagaimana anda menerjemahkan isu-isu pribadi menjadi isu-isu politik?

Kalau anda yakin tugas ini mustahil, menganggap aksi-aksi anda tidak akan menghasilkan suatu perbedaan, atau menyimpulkan kemampuan-kemampuan dan sumber-sumber anda tidak berkaitan, apakah anda akan nekad untuk tetap melakukan sesuatu? Kemungkinan tidak! Nampaknya anda akan merasa tidak mampu, putus asa, dan tidak berdaya. Ketika orang-orang merasa tidak berdaya, mereka cenderung menyetujui saja tanpa bersikap krisis, dan kehilangan rasa kendali mereka atas kehidupan mereka (Kiefer, 1984, dalam DuBois & Miley, 2005: 23-24).

Untuk memprakarsai perubahan, anda harus yakin bahwa aksi-aksi anda adalah mungkin dan bahwa usaha-usaha anda akan menghasilkan suatu perbedaan. Anda harus yakin bahwa anda mampu melakukan tindakan dan mengumpulkan sumber-sumber untuk memperbesar kemampuan anda. Perspektif anda tentang pengharapan melengkapi manfaat dari sumber-sumber anda untuk menambah energi respons anda. Dalam kondisi seperti ini, nampaknya anda mengalami pemberdayaan. Ketika orang-orang mengalami pemberdayaan, mereka merasa efektif, menyimpulkan bahwa mereka berkompeten, dan merasa bahwa mereka memiliki kekuatan dan kendali atas kehidupan mereka. Mereka mengakui adanya saling pertautan antara arena-arena pemberdayaan personal, interpersonal, organisasional, dan masyarakat.

**Kotak 1.2**  
**Renungan tentang Pemberdayaan**

Bagaimana anda berpikir menentukan apa yang anda lakukan Para pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan menerapkan gagasan-gagasan abstrak tentang pemberdayaan ke dalam praktek mereka sehari-hari. Pemberdayaan memiliki implikasi bagaimanaha para pekerja sosial memandang klien, membangun relasi, dan memadukan sumber-sumber pribadi dan politik.

Sejumlah asumsi mendasari proses pemberdayaan dalam pekerjaan sosial:

- Pemberdayaan ialah suatu proses kolaboratif yakni klien dan para praktisioner bekerja bersama-sama sebagai mitra.
- Proses pemerdayaan memandang klien sebagai sosok yang berkompeten dan mampu, yang diberikan akses kepada sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan.
- Klien harus memandang dirinya sebagai agen yang menyebabkan, yang mampu mempengaruhi perubahan.
- Kompetensi diperoleh atau diperbaharui sepanjang pengalaman-pengalaman hidup, khususnya pengalaman-pengalaman yang menegaskan kemujaraban, daripada dari keadaan-keadaan yakni seseorang disuruh untuk melakukan sesuatu.
- Banyak faktor menyumbang kepada situasi tertentu, dan oleh karena itu solusi-solusi yang efektif adalah yang pendekatannya seharusnya beragam.
- Jejaring sosial informal adalah suatu sumber dukungan yang signifikan untuk memediasi stres dan meningkatkan kompetensi dan rasa kendali seseorang.
- Orang-orang harus berpartisipasi dalam pemberdayaannya sendiri; tujuan-tujuan, cara-cara, dan hasil-hasil harus didefinisikan sendiri oleh orang-orang itu.
- Tingkat kesadaran ialah suatu isu kunci dalam pemberdayaan; informasi adalah mutlak bagi terjadinya perubahan.
- Pemberdayaan meliputi akses kepada sumber-sumber dan kemampuan untuk menggunakan sumber-sumber itu secara efektif.
- Proses pemerdayaan ialah dinamis, sinergistik, terus

berubah, dan evolusioner.

- Pemberdayaan dicapai melalui pengembangan struktur-struktur personal, politik, dan sosioekonomi yang paralel.

## 1. Pemberdayaan

Pemberdayaan ialah “proses menambah kekuatan personal, interpersonal, atau politik sehingga individu, keluarga, dan masyarakat dapat melakukan aksi untuk memperbaiki situasi-situasi mereka” (Gutierrez, 1994, h. 202). Akar pemberdayaan terletak pada landasan politis dan filosofis budaya kita sebagai “konsep demokrasi dan pengejawantahannya dalam institusi-institusi politik kita yang didasarkan atas prinsip pemberdayaan warganegara untuk berpartisipasi dalam keputusan-keputusan yang mempengaruhi kesejahteraan mereka” (Swift, 1984: xiii). Seperti yang Rappaport (1987: 121, dalam DuBois & Miley, 2005: 25) katakan, pemberdayaan

menegaskan determinasi individual atas kehidupan individu itu sendiri dan partisipasi yang demokratis dalam kehidupan suatu masyarakat, yang sering melalui struktur-struktur mediasi seperti sekolah, RT/RW, gereja, dan organisasi-organisasi swadaya masyarakat lainnya. Pemberdayaan mencakup suatu rasa kendali atau pengaruh pribadi yang psikologis dan suatu kepedulian terhadap pengaruh sosial, kekuatan politik, dan hak-hak hukum aktual. Ini adalah suatu bangunan bertingkat yang dapat diterapkan kepada warganegara secara individual dan kepada organisasi-organisasi serta RT/RW; ini menganjurkan studi manusia dalam konteks.

Sebagai suatu hasil, pemberdayaan mendefinisikan tujuan akhir pencapaian kekuasaan. Pemberdayaan mengacu kepada suatu *pola pikir (state of mind)*, seperti perasaan berharga dan berkompeten atau merasakan kekuasaan dan kendali; ini juga mengacu kepada suatu *relokasi kekuasaan* yang bersumber dari pembaharuan struktur-struktur sosial (Swift & Levin, 1987). Dengan kata lain, pemberdayaan meliputi elemen-elemen subyektif dari persepsi dan elemen-elemen yang lebih obyektif dari sumber-sumber kekuasaan di dalam struktur-struktur sosial. Pemberdayaan berarti

penggunaan kendali psikologis atas urusan-urusan pribadi, dan suatu penggunaan pengaruh atas peristiwa-peristiwa dalam arena sosial politik (Gutierrez, 1990, 1994, dalam DuBois & Miley, 2005: 25).

## **2. Akses ke sumber-sumber**

Menganggap bahwa orang-orang akan dapat mengalami pemberdayaan tanpa memiliki opsi-opsi hanya menciptakan suatu olok-olok pemberdayaan (Breton, 1993, 1994, 2002, dalam DuBois & Miley, 2005: 25). Pemberdayaan bergantung pada akses yang dimiliki kepada sumber-sumber. Ini berarti bahwa orang-orang mengetahui pilihan-pilihan mereka dan memiliki kesempatan-kesempatan untuk memilih serangkaian tindakan dari opsi-opsi yang ada. "Pemberdayaan berarti bahwa banyak kompetensi sudah ada atau setidaknya memungkinkan, berdasarkan tempat dan kesempatan-kesempatan ... (dan) bahwa apa yang anda lihat sebagai keberfungsian yang buruk adalah suatu hasil dari struktur social dan kurangnya sumber-sumber yang membuat mustahil bagi kompetensi-kompetensi yang ada untuk beroperasi" (Rappaport, 1981: 16, dalam DuBois & Miley, 2005: 25). Dengan kata lain, dimensi personal, interpersonal, dan struktur politik dari pemberdayaan saling berkaitan. Mengakses sumber-sumber pada satu dimensi mengarah kepada pengembangan sumber-sumber pada dimensi lain.

Individu-individu, kelompok-kelompok, organisasi-organisasi, dan masyarakat semuanya sama-sama dapat mengusahakan pemberdayaan. Seperti yang Anderson (1992) katakan:

Konsep pemberdayaan mengaitkan kekuatan-kekuatan dan kompetensi-kompetensi individu, sistem saling bantu alamiah, dan perilaku-perilaku yang proaktif terhadap aksi sosial, kebijakan sosial, perubahan sosial, dan pengembangan masyarakat. Konsep ini dapat diterapkan pada semua level praktek generalis. Sebagai contoh, organisasi dapat memerdayakan karena mereka mempengaruhi keputusan-keputusan kebijakan atau karena mereka memberikan konteks bagi individu-individu untuk merasa mengendalikan

kehidupan mereka sendiri. Suatu masyarakat dapat diberdayakan karena warganya melibatkan diri dalam kegiatan-kegiatan yang mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat (h. 7, dalam DuBois & Miley, 2005: 25).

Karena pemberdayaan berarti bahwa orang-orang menambah kendali atau kekuasaan mereka atas kehidupan mereka, pemberdayaan tidak mesti mengakibatkan suatu perebutan kekuasaan atau pelepasan kekuasaan oleh satu kelompok terhadap kelompok lain, karena “tidak ada di dalam definisi pemberdayaan yang menuntut bahwa peningkatan kekuasaan pada satu orang atau kelompok berarti pengurangan kekuasaan pada orang atau kelompok lain” (Swift & Levin, 1987: 75).

### **3. Implikasi bagi pekerjaan sosial**

Nilai-nilai profesi pekerjaan sosial mendukung suatu landasan pemberdayaan bagi praktek. Pekerjaan sosial mengadopsi suatu pandangan bahwa manusia adalah “organisme yang berusaha dan aktif yang mampu mengorganisasikan kehidupan mereka dan mengembangkan potensi mereka sepanjang mereka memiliki dukungan-dukungan lingkungan yang tepat” (Maluccio, 1983: 136). Perhatikan bagaimana pandangan ini menekankan kemampuan manusia untuk menyesuaikan diri dan kesempatan-kesempatan untuk bertumbuh sepanjang seluruh siklus kehidupan. Pandangan ini berkaitan dengan tujuan pekerjaan sosial sebagai suatu cara pelepasan kekuasaan manusia dan sosial untuk mempromosikan kompetensi personal, interpersonal, dan struktural.

Orang-orang mencapai pemberdayaan melalui pengalaman-pengalaman yang memberdayakan. Akan tetapi para pekerja sosial tidak akan menemukan suatu manual yang dapat digunakan untuk memerdayakan klien, atau mereka tidak akan menemukan suatu resep dengan pengukuran campuran yang pasti yang dikombinasikan untuk mencapai pemberdayaan. Proses pemberdayaan adalah berwajah banyak dan multidimensional (Rappaport, 1984). Kombinasi-kombinasi dan perubahan faktor-faktor psiko-

sosial-budaya, manusia, situasi, sumber-sumber, dan solusi-solusi adalah kompleks. Karena setiap keadaan, sekelompok pelaku, atau kombinasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi adalah khas, proses yang menyebabkan pemberdayaan sangat terindividualisasi dan tidak dapat direplikasikan. Klien dan pekerja sosial mengembangkan solusi-solusi yang mereka rangkai secara unik terhadap dinamika setiap situasi. Akan tetapi ada elemen-elemen umum yang mencirikan proses-proses ini.

a. *Berfokus pada kekuatan-kekuatan*

Suatu orientasi terhadap kekuatan-kekuatan dan kemampuan kontras dengan kecenderungan untuk berfokus kepada kelemahan-kelemahan dan keberfungsian yang maladaptif. Bahan kepustakaan profesional sarat dengan informasi tentang masalah-masalah fungsional, maladaptasi, viktimisasi, dan ketidakberdayaan. Kaum profesional terlalu sering mengidentifikasi kelemahan-kelemahan, ketidakmampuan-ketidakmampuan, atau keberfungsian yang maladaptif, namun gagal memperhatikan kekuatan-kekuatan klien. Proses bantuan tidak memfasilitasi perubahan apabila kita mendeskripsikan masalah-masalah dalam arti kelemahan-kelemahan, ketidakmampuan-ketidakmampuan, atau maladaptif di dalam diri klien; apabila para pakar berlandaskan pada definisi masalah semata-mata; atau apabila para pekerja sosial melaksanakan rencana tindakan sebagai suatu cara untuk mengatasi kelemahan-kelemahan klien. Dalam kenyataan, “tiga serangkai ini membantu menjamin agar pihak penerima bantuan tetaplah suatu ruang darurat, yakni orang-orang lumpuh yang ditambal-sulam” (Weick, Rapp, Sullivan, & Kisthardt, 1989: 352, dalam DuBois & Miley, 2005: 26). Dengan berfokus pada kekuatan-kekuatan berarti mempertimbangkan hakekat sumber-sumber personal dan lingkungan yang multidimensional (Cowger & Snively, 2002; Miley, O’Melia, & DuBois, 2004; Sleebey, 2003, dalam DuBois & Miley, 2005: 26).

Tentu saja para pekerja sosial harus memperhatikan dinamika viktimisasi dan ketidakberdayaan; akan tetapi

mencirikan klien sebagai korban yang miskin, membutuhkan bantuan, dan impoten yang tidak mampu menemukan solusi atas masalah mereka kontraproduktif terhadap perubahan. “Pemberdayaan klien dan pengubahan status korban mereka berarti menghentikan posisi kita sebagai dermawan” (Pinderhughes, 1983: 337, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

*b. Bekerja secara kolaboratif*

Para pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan bekerja secara kolaboratif dengan klien mereka. Mereka berfokus pada kekuatan-kekuatan, keterampilan-keterampilan adaptif, kompetensi-kompetensi, dan potensi klien mereka. Menaruh keyakinan atas potensi manusia adalah sentral, karena pemberdayaan ialah

berkaitan dengan gagasan bahwa manusia belum memanfaatkan, belum menentukan cadangan kemampuan-kemampuan mental, fisik, emosional, sosial, dan spiritual yang dapat diekspresikan. Adanya kapasitas bagi pertumbuhan dan peningkatan kesejahteraan yang berkelanjutan ini berarti bahwa manusia harus diperlakukan dengan hormat bahwa kekuasaan ini ada. Kapasitas ini mengakui aspek-aspek kehidupan yang sedang berlangsung dan yang akan berlangsung (Weivk, Rapp, Sullivan, & Kisthardt, 1989: 353, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

Selanjutnya, pemberdayaan berasumsi bahwa manusia itu sendiri harus dilibatkan secara integratif dalam proses-proses perubahan—dari mendefinisikan situasi-situasi mereka hingga menentukan tujuan-tujuan, menyeleksi tindakan-tindakan mereka dan mengevaluasi hasil-hasilnya. Kemitraan antara praktisioner dengan klien ialah syarat bagi praktek yang berorientasi pemberdayaan (Breton, 1994). Senada dengan Breton, Bricker-Jenkins (1990) menekankan pentingnya menganggap klien sebagai pakar dan konsultan utama bagi pengembangan model-model praktek pekerjaan sosial.

Budaya organisasi patriarkal yang melekat pada penyelenggaraan pelayanan sosial menghalangi bekerja secara kolaboratif dengan klien. Untuk menghadapi pengaruh ini, para pekerja sosial memusatkan perhatian pada keseimbangan kekuasaan yang lebih menghendaki kepakaran profesional dan dependensi klien, melaporkan jargon dan label yang mengeksploitasi klien dan meningkatkan pengendalian sosial, dan menggabungkan taksonomi inklusivitas dan kolaborasi (Holmes & Saleebey, 1993). Badan-badan sosial yang menerapkan prinsip-prinsip pemberdayaan ke dalam struktur-struktur dan proses-proses organisasi mereka sendiri mendukung usaha-usaha para pekerja sosial untuk melibatkan klien secara kolaboratif (Shera & Page, 1995, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

- c. *Bercermin secara kritis kepada aturan-aturan struktural*  
Merespons kepada nilai-nilai inti martabat manusia dan keadilan sosial, para pekerja sosial yang menggabungkan refleksi kritis ke dalam praktek mereka melibatkan diri dalam suatu proses berpikir, berbuat, dan merefleksi yang berkelanjutan—suatu proses yang mengumpulkan umpan-balik untuk memperbaharui perspektif-perspektif dan tindakan-tindakan. Para pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan menguji secara kritis aturan-aturan sosial politik yang membatasi akses kepada sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan. “Refleksi kritis berusaha untuk menantang kondisi-kondisi sosial, politik, dan struktur yang ada yang mempromosikan kepentingan-kepentingan beberapa pihak dan menekan kepentingan-kepentingan pihak yang lain “ (Ruch, 2002: 2005). Dengan menganalisis akibat-akibat dari diskriminasi, penekanan, dan pelanggaran-pelanggaran lain tentang hak-hak azasi manusia, refleksi kritis mempertanyakan status quo dari aturan-aturan struktural, distribusi kekuasaan dan kewenangan, dan akses kepada sumber-sumber serta kesempatan-kesempatan. “Dengan mengkritisi status quo, seseorang tidak dapat menguji secara kritis apa yang dianggap pasti akan terjadi” (Miley, O’Melia, & DuBois, 2004: 29, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

d. *Mengaitkan kekuasaan personal dan politik*

Pemberdayaan mengaitkan dua sumber utama kekuasaan—kekuasaan personal dan kekuasaan politik. Kekuasaan personal meliputi kemampuan individual seseorang untuk mengendalikan nasibnya dan mempengaruhi sekelilingnya. Kekuasaan politik ialah kemampuan untuk mengubah sistem, mendistribusikan sumber-sumber, membentangkan struktur kesempatan, dan mereorganisasikan masyarakat (Lee, 2001).

Proses praktek pekerjaan sosial memberikan konteks bagi pemberdayaan individu, keluarga, dan sistem manusia lain dengan meningkatkan kompetensi sosial mereka. Berpartisipasi dalam perumusan kebijakan sosial ialah suatu jalan untuk menerapkan kekuasaan politik bagi perubahan sosial yang konstruktif. Pengintegrasian praktek pekerjaan sosial dan usaha-usaha kebijakan menciptakan suatu efek sinergistik yang dinamis untuk mempromosikan keberfungsian yang adaptif dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang adil. Pemberdayaan bagi pengembangan pribadi dan keluarga mendorong kecukupan diri sendiri (*self-sufficiency*), dan pemberdayaan bagi pengembangan sosial dan ekonomi mengurangi anomie dan alienasi (Hartman, 1990, dalam DuBois & Miley, 2005: 28). Pada dasarnya tujuan pekerjaan sosial yang berorientasikan pemberdayaan tidak semata-mata menyesuaikan diri dengan masalah-masalah, tetapi pemberdayaan menuntut perubahan yang sistemik.



## **Bab 2**

### **Suatu Profesi Yang Sedang Berkembang**

---

Pekerjaan sosial ialah suatu profesi yang secara historis mempertahankan suatu komitmen yang partisan dalam bekerja dengan orang-orang yang miskin atau tidak beruntung. Akan tetapi pandangan para pekerja sosial terhadap klien mereka dan keinginan-keinginan mereka dalam kaitan dengan tindakan-tindakan tertentu berbeda. Banyak pekerja sosial memandang populasi yang kurang beruntung sebagai korban dari ketidakteraturan sosial, ketidakadilan sosial, dan perubahan sosial. Sebagai pembaharu sosial, mereka menghadapi sebab-sebab akar masalah, struktur-struktur sosial yang diperbaharui, dan terlibat dalam pengadvokasian perubahan-perubahan kebijakan dan perundang-undangan untuk memperbaiki kondisi-kondisi lingkungan dan menciptakan kesempatan-kesempatan. Kelompok pekerja sosial lain memandang populasi yang kurang peuntung sebagai pemohon—tidak berguna, tidak berdaya, dan membutuhkan reformasi pribadi. Sebagai pekerja amal, mereka menerapkan ukuran-ukuran untuk memperbaiki moral individual dan tanggung jawab sosial.

Bab ini menguji perspektif tentang reformasi masyarakat dan reformasi individual yang membentuk perkembangan profesi pekerjaan sosial. Bab ini juga membahas empat pokok bahasan lain yaitu, pertama, penelusuran lahirnya pekerjaan sosial sebagai suatu profesi; kedua, profil persyaratan pekerjaan sosial bagi status profesional, munculnya organisasi profesional, dan perkembangan pendidikan pekerjaan sosial; ketiga, mendeskripsikan landasan umum nilai-nilai pekerjaan sosial, landasan pengetahuan, dan keterampilan-keterampilan; dan keempat, mendeskripsikan prinsip-prinsip yang memandu profesi.

#### **A. Lahirnya pekerjaan sosial sebagai suatu profesi**

Pekerjaan sosial berkembang sebagai suatu kegiatan profesional selama akhir abad ke-19. Akarnya terletak pada kegiatan-kegiatan badan sosial awal, gerakan organisasi amal, dan gerakan rumah pemukiman.

## 1. Badan Sosial Pertama

Sejumlah badan sosial berkembang di Amerika Serikat selama abad ke-19 untuk mengalamatkan berbagai isu sosial antara lain New York Society for the Prevention of Pauperism (1818); Associations for Improving the Condition of the Poor (1840-an); berbagai badan sosial penyelamatan anak; dan American Social Science Association (1865), dari mana beberapa anggotanya tertarik dalam praktek yang digunakan untuk membentuk The Conference of Charities pada tahun 1874 kemudian berubah menjadi The National Conference on Charities and Correction pada tahun 1879. Banyak di antara badan-badan sosial tersebut mensponsori publikasi dan jurnal untuk memberi informasi kepada anggota-anggotanya. Contoh dari jurnal-jurnal awal ialah *Lend A Hand* (1886), *Charities Review* (1891), *Social Casework* (1920), *Child Welfare* (1922), *Social Service Review* (1927), dan *Public Welfare* (1943).

The National Conference on Charities and Correction dibentuk pada tahun 1879 untuk mengalamatkan masalah-masalah sosial seperti kemiskinan, kejahatan, dan keterlantaran. Keanggotaan dari Konferensi Nasional ini, utamanya terdiri dari para pejabat publik dan anggota-anggota relawan dari The State Boards of Charities and Correction, berkepentingan dengan administrasi program-program kesejahteraan yang efektif dan reformasi lembaga-lembaga kesejahteraan kemanusiaan.

Walaupun The National Conference on Charities and Correction sudah lebih tua dari pekerjaan sosial sebagai suatu bidang profesional hampir tiga dasawarsa, tema dari hasil sidang tahunannya mencerminkan akar pekerjaan sosial. Kepedulian terhadap orang miskin, orang cacat, orang yang mengalami gangguan mental, dan yatim piatu di rumah-rumah miskin, panti asuhan, dan tempat penampungan adalah kepentingan sentral pada dasawarsa terakhir abad ke-19. Sebagai suatu lembaga fundamental bagi American Poor Relief, rumah-rumah miskin “berisi orang sakit, orang miskin, orang sakit jiwa, anak-anak haram dan terlantar, PSK dan ibu-ibu yang tidak menikah, atau orang-orang seperti mereka adalah “kaum miskin yang hina, bukan orang-orang yang dapat mengurus hidupnya” (Van Waters, 1931: 4, dalam

DuBois & Miley, 2005: 31). Ini “era bangunan besar” yang memfokuskan diri dalam memberikan pengasuhan bagi kaum terlantar di dalam masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan khusus anak-anak terlantar dan anak-anak muda nakal; serta pendekatan baru kemanusiaan bagi perlakuan orang-orang yang sakit jiwa, mendorong keanggotaan The National Conference on Charities and Correction untuk menguji pengasuhan terinstitusionalisasi dengan satu mata yang kritis dan untuk mengembangkan metode-metode praktek untuk mengurus orang sakit, orang miskin, anak terlantar, dan anak pelaku kriminal.

## **2. Masyarakat Organisasi Amal**

S. Humphreys Gurteen mendirikan Masyarakat Organisasi Amal (*Charity Organization Society, COS*) pertama di Amerika Serikat pada tahun 1877 di Buffalo, New York. Gurteen yang adalah seorang pendeta suatu gereja di Inggris terkesan dengan karya The London Society for Organizing Charitable Relief and Reprising Mendicancy. Ia mengusulkan untuk mengadopsi struktur organisasi dari masyarakat amal itu untuk mengatasi kekacauan dan praktek-praktek pemberian bantuan amal yang indiskriminatif yang terjadi di Buffalo, yang diyakini oleh Gurteen melanggengkan kemiskinan (Lubove, 1965, dalam DuBois & Miley, 2005: 31). Dalam beberapa tahun, 25 cabang COS berdiri di seluruh Amerika Serikat untuk mengatasi krisis ekonomi menyusul perang sipil. Pada tahun 1892, cabang COS di Amerika Serikat bertambah menjadi 92 cabang (Brieland, 1995, dalam DuBois & Miley, 2005: 31).

Usaha-usaha gerakan organisasi amal diarahkan secara langsung untuk mengadministrasikan pelayanan-pelayanan sosial melalui kegiatan-kegiatan amal pribadi. COS menggunakan komisi-komisi yang ada di RT/RW yang terdiri dari penduduk lokal dan wakil-wakil badan sosial untuk mengorganisasikan pelayanan-pelayanan kesejahteraan masyarakat (Lubove, 1965, dalam DuBois & Miley, 2005: 31). COS mempopulerkan teknik-teknik investigasi dan registrasi orang-orang miskin untuk mengurangi kemiskinan. Metode filantropinya yang ilmiah mendasarkan amal pada investigasi para pemohon dan prosedur yang efisien.

Berdasarkan keyakinan bahwa penerimaan amal mengkorupsi karakter dan motivasi individual, seorang ‘petugas bayaran’ mengarahkan “para pengunjung yang bersahabat” untuk menemui para pemohon secara teratur. Para pengunjung yang bersahabat memberikan dorongan dan bertugas sebagai model karakter moral (Germain & Gitterman, 1980). Para pekerja organisasi amal mencoba menempatkan sumber-sumber di dalam situasi-situasi keluarga itu sendiri, yang memberikan bantuan amal sebagai suatu usaha terakhir (Austin, 1985, dalam DuBois & Miley, 2005: 31). Persiapan kerja bagi pekerjaan amal dipandang penting ketika metode-metode casework muncul. Tuntutan akan para pekerja terlatih mengarah kepada penempatan secara bertahap para relawan sebagai staf profesional.

Mary Richmond (1861-1928), seorang pemimpin COS yang berpengaruh, adalah orang pertama yang terlibat dengan pekerjaan amal sebagai staf untuk COS Baltimore. Ia ditunjuk sebagai sekretaris umum COS Philadelphia pada tahun 1900 dan kemudian bekerja untuk Yayasan Russell Sage. Sebagai seorang pemimpin yang berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan organisasi amal, Richmond adalah sosok yang sangat penting dalam pembentukan kursus profesi pekerjaan sosial. Bukunya *Social Diagnosis* (1917) menguraikan teknik-teknik asesmen, dan karyanya *What Is Social Case Work?* (1922) memberikan suatu definisi tentang metode casework (Brieland, 1995).

Sejarah COS menunjukkan bahwa pelayanan-pelayanan diberikan hampir secara eksklusif kepada keluarga-keluarga Kulit Putih. “Ada suatu perasaan umum di kalangan anggota staf COS bahwa adalah lebih bijak berkonsentrasi pada masalah-masalah kemiskinan di kalangan orang Kulit Putih, meninggalkan masalah-masalah di kalangan orang Kulit Berwarna demi masa depan” (Solomon, 1976: 75, dalam DuBois & Miley, 2005: 32). Akan tetapi COS Memphis mengoperasikan Badan Amal Kaum Kulit Berwarna (*The Colored Federated Charities*), yang Dewan Direktornya adalah orang Kulit Berwarna, mengoperasikan para pekerjanya sendiri, dan melaksanakan kegiatan pengumpulan dananya sendiri.

Karya COS juga meliputi kegiatan-kegiatan pengorganisasikan komunitas (Dunham, 1970, dalam DuBois & Miley, 2005: 32). Misalnya, jejaring bagi pendekatan kooperatif untuk mengatasi masalah-masalah kaum miskin dikembangkan, dan banyak kegiatan-kegiatan masyarakat ditujukan untuk mencegah penyakit tuberkulosis, mengalamatkan masalah-masalah perumahan, dan mengurangi usaha-usaha yang mempekerjakan anak. Sebagai suatu kasus, COS New York memulai publikasinya, mendirikan pendidikan tinggi pekerjaan sosial pertama (sekarang Columbia University School of Social Work), dan melaksanakan penelitian lapangan (Warner, Queen, & Harper, 1930, dikutip dari Dunham, 1970, dalam DuBois & Miley, 2005: 32).

Banyak kalangan menyebut respons COS terhadap kebutuhan-kebutuhan individu sebagai asal-mula social casework. Minat dalam memahami relasi keluarga, pemanfaatan “jejaring bantuan alamiah,” yang menekankan tanggung jawab pribadi (yang dapat diterjemahkan menjadi self-determination), dan perhatian atas akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan adalah beberapa usaha COS yang memberi sumbangan kepada pekerjaan social (Leiby, 1984, dalam DuBois & Miley, 2005: 32).

### **3. Gerakan Rumah Pemukiman**

Gerakan rumah pemukiman berula di London pada akhir abad ke-19 ketika Samuel Barnett menemukan Toynbee Hall. Ia adalah seorang pendeta di suatu daerah kumuh di London, yang mengubah jemaatnya menjadi suatu kegiatan RT/RW. Ia merekrut mahasiswa universitas untuk tinggal di pusat dan bekerja dengan keluarga-keluarga di RT/RW.

Berdasarkan pengalamannya sendiri di Toynbee Hall, Stanton Coit mengembangkan rumah pemukiman pertama di Amerika Serikat yaitu Neighborhood Guild di New York City. Coit mencirikan tujuan rumah-rumah pemukiman seperti ini:

Gagasan fundamental yang terdapat dalam pemukiman ini ialah bahwa, tanpa memandang keyakinan atau ketidakyakinan agama, semua manusia, laki-laki, perempuan, dan anak-anak, di

suatu jalan raya, di jalan raya mana saja di setiap wilayah kelas pekerja ... harus diorganisasikan ke dalam klub yang oleh mereka sendiri, atau dalam persekutuan dengan tetangganya, menjalankan atau mendorong orang lain untuk menjalankan reformasi—domestik, industri, pendidikan, hiburan atau rekreasi—yang dituntut oleh cita-cita masyarakat. Ini adalah ekspresi dari gagasan kerjasama keluarga (Trattner, 1999).

Banyak rumah-rumah pemukiman lain didirikan di kota-kota besar di seluruh Amerika Serikat termasuk Hull House Chicago, yang dimulai oleh Jane Adams dan Ellen Gates pada tahun 1889; The Chicago Commons dimulai oleh Graham Taylor pada tahun 1894; Andover House di Boston yang didirikan oleh Robert Woods pada tahun 1891; dan Henry Street Settlement di New York yang didirikan oleh Lillian Wald pada tahun 1893.

Gerakan rumah pemukiman mengkombinasikan advokasi sosial dan pelayanan-pelayanan sosial untuk merespons disorganisasi sosial yang diakibatkan oleh perkembangan industrialisasi dan urbanisasi serta meningkatnya jumlah imigran ke Amerika Serikat pada abad ke-20. Para aktivis di dalam gerakan prihatin dengan

## **B. Mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai suatu profesi**

Banyak definisi pekerjaan sosial yang ditemukan dalam kepustakaan profesional menyinggung tentang tema pemberian bantuan individual dan perubahan kondisi-kondisi sosial. Beberapa definisi menekankan manusia, sementara definisi lain menggabungkan interaksi timbal balik antara manusia dan lingkungan sosialnya. Di antara kecenderungan-kecenderungan historis yang mempengaruhi definisi praktek ini ialah munculnya social casework sebagai suatu metodologi pada awal tahun 1900-an, gerakan psikoanalitik pada tahun 1920-an, gerakan kesejahteraan publik pada tahun 1930-an, diterimanya metodologi social group work dan community organizing pada tahun 1940-an dan 1950-an, kegiatan-kegiatan reformasi sosial pada tahun 1960-an, dan popularitas perspektif sistem sosial dan ekologi pada tahun 1970-an dan 1980-an.

## 1. Sosial Casework

Dalam *Social Diagnosis* (1917) dan *What Is Social Case Work?* (1922), Mary Richmond mengidentifikasi pertama kali prinsip-prinsip, teori-teori, dan metode-metode social casework atau bekerja dengan individu:

Richmond menegaskan suatu proses yang tentatif tetapi konkret dan komprehensif tentang asesmen keberfungsian sosial. Ia mengalamatkan banyak dimensi interaksi sosial yang menyumbang bagi memadai atau tidak memadainya keberfungsian sosial, kedaan pikiran caseworker sebagai suatu faktor dalam asesmen, pentingnya konteks dalam memahami perilaku, dampak keluarga dan peran-peran sosial terhadap kesejahteraan mental, dan esensi proses wawancara termasuk obyektivitas, empati, pemanfaatan kekuatan-kekuatan individual, dan interaksi individu dan lingkungan sosial... Panduan pertama praktek social casework mencerminkan wilayah bahwa pekerjaan sosial adalah pelopor—interaksi antara individu dan masyarakat (Watkins, 1983: 46, dalam DuBois & Miley, 2005: 36).

Menurut Richmond, social casework menggabungkan empat proses: wawasan kepada individu, wawasan kepada lingkungan sosial, tindakan langsung pikiran atas pikiran, dan tindakan tidak langsung melalui lingkungan sosial (Lubove, 1965: 48, dalam DuBois & Miley, 2005: 36). Edith Abbott mengemukakan suatu ucapan yang menarik yang disampaikan kepada Richmond yang mengklarifikasikan posisinya: “pekerja sosial baik, kata Richmond, tidak berlangsung secara mekanis membantu orang keluar dari suatu selokan. Tetapi ia mulai menemukan apa yang harus dilakukan untuk mengeluarkan orang itu dari selokan itu” (Abbott, 1919: 313, dalam DuBois & Miley, 2005: 36). Walaupun fokus utamanya ialah perubahan individu—“membantu orang keluar dari selokan,” Richmond tidak mengabaikan dampak “selokan”—lingkungan—terhadap keberfungsian individu.

Salah satu perspektif pekerjaan sosial normatif, dinyatakan dalam Laporan Konferensi Milford (American Association of

Social Workers, 1929), mencerminkan suatu ketetapan hati untuk memperkuat sifat umum dari identitas pekerjaan sosial (Lubove, 1965: 48, dalam DuBois & Miley, 2005: 36) dan, dalam proses ini, diberi tekanan yang lebih besar pada adaptasi oleh individu. Laporan Konferensi Milford itu mendorong pendidikan pekerja sosial profesional untuk memfokuskan diri bagaimana membuat penyesuaian-penyesuaian pada individu-individu yang cacat atau menyimpang. .

## **2. Gerakan Psikoanalitik**

Psikoanalitik berfokus pada individu, yang mempertimbangkan faktor-faktor internal seperti kegagalan dan ketidakmampuan menyesuaikan diri, juga dipengaruhi oleh gerakan psikoanalitik, suatu gerakan yang populer pada tahun 1920-an. Perspektif psikodinamika Sigmund Freud lebih menekankan dinamika intrapsikis manusia daripada pengaruh kondisi-kondisi lingkungan terhadap keberfungsian social. Trattner (1999) menyatakan bahwa, “Sekali diingatkan akan pengaruh-pengaruh ketidaksadaran atas motivasi, pekerja sosial psikiatrik merasa bahwa environmentalisme, yang didasarkan atas asumsi bahwa manusia adalah rasional, tidak berkaitan dengan faktor-faktor dinamis dalam perilaku manusia” (h. 261).

Mary Cromwell Jarrett (1877-1961) memprakarsai suatu spesialisasi dalam pekerjaan sosial psikiatrik, mengembangkan suatu kurikulum pendidikan psikiatrik, dan mendirikan Asosiasi Pekerja Sosial Psikiatrik Amerika Serikat. Ia menekankan perubahan pekerjaan sosial yang berfokus psikiatri dari isu-isu lingkungan kepada gangguan internal dan personal. Ia menyimpulkan bahwa proses-proses mental internal adalah determinan utama perilaku (Hartman, 1986a).

Dua faktor tambahan memperkuat tekanan pada perlakuan individu: munculnya gerakan kesehatan mental dan pelayanan-pelayanan kesehatan mental yang diberikan oleh kaum profesional yang bekerja di Palang Merah Amerika Serikat pada waktu Perang Dunia I. Kaum profesional dan awam yang terlibat dalam gerakan kesehatan mental menekankan perbaikan kondisi-kondisi di rumah sakit-rumah

sakit jiwa. “Gerakan advokasi awal yang memfokuskan perhatian publik pada perawatan dan perlakuan di setting rumah sakit dan program-program berbasis rumah sakit diperluas untuk mencakup perawatan rumah sakit terspesialisasi dan unit-unit psikiatrik di rumah sakit-rumah sakit umum” (Lin, 1995: 1705). Palang Merah Amerika Serikat memberikan pelayanan-pelayanan casework kepada para veteran Perang Dunia I dan keluarga mereka untuk mengalamatkan dampak psikologis dari perang (Schriver, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 36). Pelayanan casework kepada para veteran Perang Dunia I ini merupakan usaha-usaha kepeloporan para pekerja sosial di bidang kesehatan mental (Austin, 1985, dalam DuBois & Miley, 2005: 36)). Dengan gerakan-gerakan ini, landasan diagnostik awal Richmond tentang pekerjaan sosial diperkuat untuk mencerminkan suatu focus yang lebih individual yang kurang menekankan reformasi sosial.

### **3. Gerakan Kesejahteraan Umum**

Gerakan kesejahteraan umum pada tahun 1930-an menekankan dimensi-dimensi sosial, budaya, politik, dan ekonomi dari keberfungsian sosial. Penekanan ini timbul dari dampak resesi besar. Meluasnya pengangguran dan kemiskinan menunjukkan suatu sebab struktural dari masalah-masalah sosial. Akan tetapi kecenderungan terhadap intervensi lingkungan dibayangi oleh gerakan psikoanalitik konservatif yang menekankan pada ketidakmampuan individu dalam menyesuaikan diri dengan suatu model medis dari perubahan psikologis.

Dua pekerja sosial, Harry Hopkins dan Frances Perkins, adalah orang-orang yang memberikan kepemimpinan dalam gerakan kesejahteraan umum. Harry Hopkins (1890-1946), seorang pekerja sosial dari Negara Bagian Iowa yang pindah ke New York untuk bekerja di gerakan rumah pemukiman, memainkan suatu peran yang signifikan dalam pengembangan kebijakan sosial selama era resesi besar. Sebagai administrator *New York State's Temporary Emergency Relief Administration*, ia mengembangkan suatu sistem yang memberikan bantuan umum kepada para pengangguran. Pada tahun 1933, ia bergabung dengan program pemerintah pusat Roosevelt untuk mendukung usaha-usaha bantuan propinsi

dan lokal, mengadvokasi pembentukan program-program bantuan kerja, dan mendorong pengembangan Social Security Act 1935 (Bremer, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 38).

Sebagai pekerja sosial dan pembaharu sosial, Frances Perkins (1880-1965), adalah perempuan pertama yang menjadi anggota kabinet presiden AS. Sebelum ditunjuk menjadi Menteri Tenaga Kerja pada pemerintahan Franklin D. Roosevelt, ia mengadvokasikan reformasi legislatif di Negara Bagian New York untuk memperbaiki kondisi-kondisi kerja yang membahayakan. Perkins memperoleh suatu pengalaman administratif sebagai komisaris industrial berskala nasional di New York. Dalam posisinya di kabinet Roosevelt, ia memainkan suatu peran kunci dalam mengembangkan kebijakan jaminan sosial nasional. Sebagai hasil dari pengaruh Perkins, ketentuan-ketentuan bagi kesehatan ibu dan anak, anak cacat, pelayanan kesejahteraan anak, rehabilitasi kerja, kesehatan umum, bantuan kepada anak terlantar, dan asistensi kepada orang cacat dimasukkan dalam perundang-undangan ini (Cohen, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 38).

#### **4. Sosial Group Work dan Community Organization**

Metodologi social group work dan community organization memperoleh penerimaan dan pengakuan formal sebagai intervensi pekerjaan sosial pada tahun 1940-an dan 1950-an. Kedua metodologi ini menekankan konteks situasional dari perubahan perilaku. Penerimaan dan pengakuan group work dan community organization sebagai metode pekerjaan sosial yang diterima menandai suatu transformasi yang signifikan dalam profesi pekerjaan sosial. Sebelumnya pekerjaan sosial cenderung dilihat sebagai identik dengan casework (Goldstein, 1973).

Group work menggunakan interaksi kelompok kecil sebagai wahana bagi perubahan sosial. Dalam sejarah awalnya, group work berfokus pada kegiatan-kegiatan pendidikan, rekreasi, dan pembangunan karakter melalui organisasi-organisasi seperti Perhimpinan Pemuda Kristen Amerika Serikat (*Young Men Christian Association, YMCA*) dan Perhimpinan Pemudi Kristen Amerika Serikat (*Young Women Christian Association, YWCA*), Pramuka, RT/RW, pemukiman-

pemukiman, dan Bala Keselamatan. Fokus social group work termasuk kekayaan, pendidikan, dan reformasi sosial. Sebagai suatu metode pekerjaan sosial, social group work menggunakan saling pengaruh kepribadian dalam proses-proses kelompok untuk mencapai tindakan kelompok yang kooperatif yang mengalamatkan tujuan-tujuanbersama.

Grace Coyle (1892-1962) adalah seorang pemimpin awal dalam social group work. Setelah lulus dari Wellesley College, ia memperoleh sertifikat dari Sekolah Filantropi New York, S2 Ekonomi, dan S3 Sosiologi dari Universitas Columbia. Sebelumnya ia bekerja di suatu rumah pemukiman dan kemudian pindah ke YWCA, dan akhirnya ia menjadi dosen di Universitas Case Western Reserve. Dengan publikasi bukunya, *Social Process in Organized Groups*, ia mulai mengembangkan landasan ilmu sosial dari pekerjaan sosial dalam bekerja dengan individu dan kelompok. Coyle menekankan penggunaan pengalaman-pengalaman kelompok kreatif sebagai suatu wahana bagi perubahan dan menekankan partisipasi anggota-anggota kelompok dan pengendalian yang demokratis (Reid, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 39).

Community organization menciptakan perubahan-perubahan dalam kelompok-kelompok yang lebih besar dan unit-unit organisasi. Usaha-usaha community organization pada asarnya menciptakan perubahan dalam situasi-situasi atau dalam lingkungan, yang pada gilirannya mempengaruhi kesejahteraan pribadi. Sebagai contoh, usaha-usaha community organization sebelumnya mengalamatkan masalah-masalah komunitas yang disebabkan oleh Perang Dunia II, seperti kebutuhan akan jaringan pelayanan-pelayanan bagi keluarga-keluarga tentara dan pelayanan-pelayanan rawat siang bagi anak-anak yang ibunya bekerja di satuan tugas ketentaraan.

Salah seorang pemimpin community organization, Eduard Lindeman (1885-1953), mengajar di Sekolah Pekerjaan Sosial Universitas New York dari tahun 1924 hingga 1950. Visinya tentang pekerjaan sosial melampaui teknik-teknik faksional dari metode psikoanalitik dan menggabungkan suatu filosofi yang menekankan konteks sosial dari pekerjaan sosial: "Ia mengembangkan suatu perspektif terintegrasi, holistik dan

lintas disiplin tentang perilaku manusia dan masalah sosial pada suatu saat ketika para pekerja sosial membaginya ke dalam kamp-kamp perang sepanjang garis-garis ideologi, filosofi, dan teoritik” (Davenport & Davenport, 1986: 500, dalam DuBois & Miley, 2005: 39).

## **5. Dual perspective**

Definisi pekerjaan sosial pada tahun 1950-an mulai menangkap kembali dual perspective tentang individu dan lingkungan sosial yang banyak menghiasi sejarah awal profesi ini. Di antara para kontributor terhadap perspektif ini ialah gagasan Bertha Capen Reynolds, laporan Hollis-Taylor, Definisi Kerja Praktek Pekerjaan Sosial, dan tulisan Hollis tentang “manusia-dalam-situasi.”

Bertha Capen Reynolds (1885-1978) ialah seorang advokat sosial penting bagi kelas pekerja dan kelompok-kelompok tertekan. Setelah memperoleh ijazah dalam pekerjaan sosial dan spesialisasi psikiatrik lanjutan, Reynolds bekerja di suatu rumah sakit umum di Massachusetts. Perlawanannya terhadap model medis yang populer dan pengetahuannya yang eksplisit tentang pengobatan pakar adalah bukti dalam penekanannya dalam memobilisasikan perubahan-perubahan lingkungan dan perhatiannya pada kekuatan-kekuatan klien. Dalam karirnya klak, ia bekerja di National Maritime Union dalam suatu program yang berfungsi sebagai seorang model bagi pekerjaan sosial di perserikatan-perserikatan. Tekanan Reynolds pada keterlibatan konsumen dalam mengarahkan pelayanan-pelayanan sosial membedakan filosofinya tentang penyelenggaraan pelayanan sosial (Freedberg & Goldstein, 1986; Hartman, 1986b, dalam DuBois & Miley, 2005: 39).

Reynolds menulis secara ekstensif tentang kebutuhan bagi para pekerja sosial untuk mendemonstrasikan kepedulian atas keadilan sosial dan isu-isu hak sipil melalui kegiatan-kegiatan politik. Reynolds (1951) mendeskripsikan social casework sebagai membantu “orang-orang untuk menguji dan memahami realitasnya, fisik, sosial, dan emosional, dan untuk memobilisasikan sumber-sumber yang ada di dalam diri mereka dan di dalam lingkungan sosial mereka untuk memenuhi realitas mereka atau mengubahnya” (h. 13). Ia “sedih karena profesi ini telah kehilangan penglihatan akan

komitmennya terhadap manusia, terhadap masyarakat, dan terhadap reformasi” (Goldstein, 1990: 34, dalam DuBois & Miley, 2005: 39). Tanggung jawab individu atas perubahan adalah bukti, tetapi elemen-elemen perubahan berada pada manusia dan lingkungan mereka.

Laporan Hollis-Taylor tentang pendidikan pekerjaan sosial (1951) memotret pekerjaan sosial sebagai suatu aktivitas pemberian bantuan, suatu aktivitas sosial, dan suatu aktivitas perantaraan. Berdasarkan pernyataan PBB tentang dimensi internasional dari praktek pekerjaan sosial, laporan ini mendeskripsikan pekerjaan sosial sebagai berikut:

- a. Ialah suatu aktivitas pemberian bantuan yang dirancang untuk memberi asistensi dalam kaitan dengan masalah-masalah yang menghambat individu, keluarga, dan kelompok dalam mencapai suatu standard kesejahteraan sosial dan ekonomi minimum yang diinginkan.
- b. Ialah suatu aktivitas “sosial” yang dilaksanakan bukan untuk keuntungan pribadi oleh para praktisioner privat tetapi di bawah naungan organisasi, pemerintah atau bukan pemerintah, yang dikembangkan untuk keuntungan anggota-anggota dari masyarakat sesuai dengan asistensi yang ditetapkan.
- c. Ialah suatu aktivitas “perantaraan” yakni orang-orang, keluarga-keluarga, dan kelompok-kelompok yang kurang beruntung dapat menikmati semua sumber-sumber yang tersedia di dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka yang tidak terpenuhi. (h. 58-59).

Definisi Kerja Praktek Pekerjaan Sosial (1958), hasil Sidang Komisi NASW tentang Praktek yang dikepalai oleh Harriet Bartlett, juga menekankan fokus ganda ini:

Metode pekerjaan sosial ialah penggunaan diri yang bertanggung jawab, berkesadaran, dan berdisiplin dalam suatu relasi dengan individu atau kelompok. Melalui relasi ini praktisioner memfasilitasi interaksi antara individu dan lingkungan sosialnya dengan suatu kesadaran yang berkelanjutan tentang pengaruh timbal balik antara satu sama lain. Relasi ini memfasilitasi perubahan-perubahan: (1) di dalam diri individu dalam

kaitannya dengan lingkungan sosialnya, (2) lingkungan sosial dalam pengaruhnya terhadap individu, dan (3) interaksi antara individu dan lingkungan sosialnya. (h. 7, dalam DuBois & Miley, 2005: 40)

Definisi ini memperluas fokus pekerjaan sosial dari bekerja dengan individu menjadi bekerja dengan individu dan kelompok. Definisi ini juga menggambarkan dimensi relasi timbal balik yang interaksional antara individu dan lingkungan sosialnya sebagai suatu sasaran perubahan.

Florence Hollis (1964), seorang profesor pekerjaan sosial terkemuka, menciptakan ungkapan “manusia-dalam-situasinya” untuk mendeskripsikan interaksi tiga sisi dari “konfigurasi yang terdiri dari manusia, situasi, dan interaksi di antara keduanya” (h. 10). Metode psikososial Hollis menekankan realitas fisik, sosial, dan psikologis manusia, serta komponen-komponen sosial luar dalam perkembangan dan keberfungsian individu (Grinnell, 1973, dalam DuBois & Miley, 2005: 40). Hollis menyatakan bahwa pekerjaan sosial dibutuhkan untuk memberikan “bobot kepada individu dan situasi sosial” (h. 266). Pandangannya selanjutnya menganjurkan bahwa intervensi terjadi utamanya pada level individu; ia memfokuskan pada intervensi lingkungan sebagai suatu cara untuk memperbaiki keberfungsian individu.

## **6. Reformasi Sosial**

Tahun 1960-an merupakan titik balik lain bagi profesi ini. Dalam banyak hal, kerusuhan tahun 1960-an menyentuh semua institusi sosial, termasuk pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Salah seorang aktivis pada periode ini, Whitney Young (1921-1971), memulai karir profesionalnya di Minnesota Urban League setelah meraih S2 Pekerjaan Sosial dari Universitas Minnesota. Pada saat kematiannya, ia adalah direktur eksekutif National Urban League. Sebagai seorang profesor pekerjaan sosial, ia mengajar di Universitas Nebraska, Universitas Creighton, dan dekan Fakultas Pekerjaan Sosial di Universitas Atlanta. Sebagai pemimpin dalam profesi pekerjaan sosial, Young adalah ketua National Conference on Social Welfare (1965) dan NASW (1966). Ia menerima pengakuan nasional atas kegiatan-kegiatannya yang

berkaitan dengan hak-hak sipil ketika Presiden Lyndon Johnson menganugerahkannya Medali Kebebasan pada tahun 1969 (Peebles-Wilkins, 1995b, dalam DuBois & Miley, 2005: 41). Young memberitahukan kepada para praktisioner di Konferensi Nasional Kesejahteraan Sosial itu bahwa pekerjaan sosial telah kehilangan semangat untuk mendukung reformasi sosial dalam siaran persnya untuk mencapai status profesional. Ia menantang “profesi untuk menuntut kembali warisan yang hilang para pendahulunya” (Trattner, 1999, h. 311).

Suatu ujian atas kegiatan-kegiatan profesional dalam dasawarsa ini menyaksikan bahwa dalam perluasan dan perbaikan pelayanan-pelayanan pada sektor publik dan privat, pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial baik tradisional maupun inovatif terus berkembang. The Economic Opportunity Act, perluasan dari jaminan sosial dan pelayanan-pelayanan kesejahteraan publik, perluasan dalam jenis dan jumlah pelayanan-pelayanan keluarga, meningkatnya ketersediaan klinik-klinik kesehatan jiwa dan pusat-pusat rawat siang, aksi masyarakat, dan program-program kemiskinan adalah sedikit dari proyek dan setting yang diasumsikan sebagai suatu peran utama profesi ini. (Goldstein, 1973: 47).

Namun demikian, kegiatan-kegiatan “perang terhadap kemiskinan” yang berasal dari program pemerintah pusat dimaksudkan untuk mengalamatkan masalah-masalah sosial pada level akar rumput, dalam banyak hal kritis dalam profesi pekerjaan sosial dan bahkan berorientasi antiprofesi. Para pembuat kebijakan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang efektivitas pendekatan-pendekatan casework dan group work tradisional. Sekali lagi, profesi ditantang untuk menguji ulang fokusnya (Brieland, 1995).

Tantangan ini dipenuhi oleh orang-orang yang mentransformasikan perangkaian proses dan metode. Daripada memulai dengan metode dan kemudian menguji manusia-dalam-situasi, mereka menganjurkan bahwa titik awal seharusnya manusia-dalam-situasi. Dengan kata lain, masalah-masalah, isu-isu, dan kebutuhan-kebutuhan klien

harus mendasari pemilihan metode-metode intervensi. Dengan demikian suatu landasan generik dari fondasi praktek bagi semua kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial memperoleh perhatian. Perspektif generalis, yang menekankan sistem sosial dan perspektif ekologi, memberikan suatu pendekatan yang seragam terhadap praktek pekerjaan sosial yang berorientasi pemecahan masalah.

## **7. Pendekatan Ekosistem**

Pada tahun 1970-an dan 1980-an, profesi pekerjaan sosial menerima definisi pekerjaan sosial yang memperkenalkan bahasa pendekatan ekosistem. Definisi ini berfokus pada elemen-elemen ekologi dan sistem yang dipadukan oleh Meyer (1970; 1983; 1988) dalam pendekatan ekosistem; Germain dan Gitterman (1980; 1996) dalam model kehidupan ekologis; dan Maluccio (1981) dalam model kompetensi klien.

Paradigma Meyer (1988) tentang variabel-variabel lingkungan yang memandang ekosistem berkaitan dan saling mempengaruhi dengan variabel-variabel manusia, dan dengan demikian intervensi lingkungan harus tercakup di antara pilihan-pilihan perlakuan” (h. 287).

Germain (1979) mendeskripsikan sifat transaksional dari pendekatan manusia-dalam-situasi dalam pekerjaan sosial. “Dalam suatu pandangan ekologis, praktek pekerjaan sosial diarahkan pada memperbaiki transaksi-transaksi antara manusia dan lingkungan untuk memperkaya kemampuan-kemampuan adaptif dan memperbaiki lingkungan bagi semua manusia yang menjalankan tugas-tugas kehidupan di dalamnya” (h. 7-8).

Praktek yang berorientasi kompetensi yang dikembangkan oleh Maluccio (1981) mengalamatkan kebutuhan untuk mempertimbangkan kemampuan-kemampuan dan keterampilan-keterampilan, aspek-aspek motivasi, dan kualitas lingkungan sebagai komponen kompetensi ekologi bagi transaksi antara manusia dan lingkungan fisik dan sosialnya. Dengan kata lain, “esensi dari pekerjaan sosial yang berorientasi kompetensi ialah perubahan transaksi antara manusia-lingkungan sehingga mendukung dan/atau

memperkaya kompetensi individu, keluarga, dan kelompok untuk berhubungan secara efektif dengan lingkungan” (h. 11).

## **8. Munculnya definisi pekerjaan sosial**

Seratus tahun yang lalu, definisi-definisi pekerjaan sosial mencerminkan lahirnya profesioanalisme, perubahan perspektif teoritik, dan munculnya tren praktek. Walaupun definisi-definisi ini sama dalam mendeskripsikan misi dan tujuan pekerjaan sosial, definisi-definisi ini memperlihatkan beberapa perbedaan yang menyolok dalam bagaimana definisi-definisi ini menggambarkan hakekat kegiatan-kegiatan profesional. Semua definisi berfokus pada masalah, isu, dan kebutuhan yang muncul dalam transaksi manusia di dalam sistem sosial. Tren mengidentifikasi suatu fokus ganda yang mencakup perlakuan individu dan reformasi sosial, daripada memandang individu sebagai titik utama intervensi yang memberi perhatian terbatas pada lingkungan patut diperhatikan.

Secara tradisional, para pekerja sosial berurusan dengan masalah-masalah pribadi yang dialami oleh klien individual. Namun masalah-masalah pribadi individu harus dipandang dalam konteks isu-isu sosial yang lebih luas. “Memperlakukan” orang melalui konseling dan intervensi psikoterapi dapat meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi masalah dan menyesuaikan diri, tetapi ini tidak menyelesaikan masalah-masalah sosial yang kompleks yang terjadi dalam situasi individu. Meluasnya masalah-masalah sosial, memudarnya sikap-sikap sosial, dan terbatasnya kesempatan-kesempatan serta sumber-sumber yang ada pada mereka, menuntut tindakan yang korektif agar orang-orang dapat memaksimalkan potensi mereka. Definisi terbaru pekerjaan sosial menggabungkan secara serentak dua aktivitas pekerja sosial: pemecahan masalah pada relasi-relasi manusia dan terlibat dalam reformasi sosial.

## **C. Persyaratan bagi status profesional**

Pertanyaan apakah pekerjaan sosial benar-benar suatu profesi telah menantang para pekerja sosial selama hampir seabad dan bersamaan dengan lahirnya definisi profesi ini. Sejarah pekerjaan sosial mencerminkan usaha-usaha yang sistematis oleh para pelopor sebelumnya untuk memperoleh status profesional,

menyatukan organisasi-organisasi profesional, dan mengembangkan standard pendidikan.

### **1. Apakah pekerjaan sosial suatu profesi?**

Status profesional pekerjaan sosial dievaluasi oleh Abraham Flexner pada tahun 1915, dan kesimpulannya bergema di kalangan para pekerja sosial sejak saat itu. Pada tahun 1957, Ernest Greenwood menerapkan kriteria untuk menegaskan posisi pekerjaan sosial sebagai suatu profesi. Dewasa ini profesi pekerjaan sosial terus menghadapi isu yang berkaitan dengan mempertahankan legitimasi profesionalnya.

Pidato Flexner, “Apakah Pekerjaan Sosial suatu Profesi?” yang diselenggarakan pada pertemuan Baltimore Conference on Charities and Correction pada tahun 1915, ialah suatu peristiwa yang sangat signifikan dalam proses pengembangan landasan rasional bagi pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang terorganisasi (Austin, 1983, dalam DuBois & Miley, 2005: 43). Flexner (1916), seorang pakar terkemuka di bidang pendidikan profesional, menguraikan enam sifat yang ia sebut “ciri-ciri suatu profesi.” Menurut Flexner, “Profesi pada dasarnya melibatkan operasi intelektual dengan tanggung jawab individu yang lebih besar, memperoleh bahan bakunya dari ilmu dan pembelajaran, bahan baku ini mereka kerjakan hingga praktis dan menghasilkan kepastian, memiliki suatu teknik yang dapat dikomunikasikan melalui pendidikan, cenderung mengorganisasikan diri sendiri, dan memiliki motivasi yang semakin altruistik” (h. 580). Ciri-ciri ini memberikan suatu kerangka untuk mengases status profesional pekerjaan sosial.

Flexner mengakui evolusi yang pesat dari suatu “kesadaran diri profesional,” menyadari bahwa pekerjaan sosial berada pada tahap awal profesionalisasi, dan memuji motivasi altruistik dari para pekerja sosial dan pengabdian mereka kepada “perbuatan yang baik.” Akan tetapi ia menyimpulkan bahwa pada tahun 1915, pekerjaan sosial belumlah suatu profesi. Karena pekerjaan sosial bertindak sebagai penengah di antara profesi-profesi lain, ia tidak memiliki tanggung jawab atau kekuatan suatu profesi yang sejati.

Usaha-usaha pendidikan sudah nampak, tetapi kurangnya spesifisitas dalam tujuan pekerjaan sosial tidak kondusif untuk suatu disiplin pendidikan terspesialisasi yang teratur dan tinggi. Flexner mengamati bahwa walaupun pekerjaan sosial memiliki tubuh pengetahuannya, fakta-fakta, dan gagasan-gagasan dari laboratorium dan seminar, ia tidak dibangun di atas suatu disiplin pendidikan yang terorganisasi secara bertujuan.

Selain itu, karena luasnya lingkup yang mencirikan praktek pekerjaan sosial pada saat itu, pekerjaan sosial tidak memiliki derajat kompetensi terspesialisasi yang tinggi yang disyaratkan bagi status profesional. Dengan kata lain, Flexner tidak melihat metode praktek tunggal yang umum terhadap luasnya bidang pekerjaan sosial. Mempertimbangkan semua faktor ini, Flexner menyimpulkan bahwa pekerjaan sosial belum mencapai status profesional.

Sejak saat Flexner memproklamasikan ke publik bahwa pekerjaan sosial belum memenuhi kriteria suatu profesi yang sejati, ada suatu kesibukan yang tinggi dengan dan suatu permohonan yang bersemangat untuk memperoleh status profesional (Greenwood, 1957; Hodson, 1925, dalam DuBois & Miley, 2005: 44). Dengan menggunakan kerangka Flexner sebagai model, para pekerja sosial berusaha membuktikan bahwa pekerjaan sosial benar-benar suatu profesi (Austin, 1983). Aktivitas mereka berfokus pada mengalamatkan kekurangan-kekurangan yang diidentifikasi untuk mengklaim status profesional. Hasil dari kegiatan ini termasuk peningkatan jumlah sekolah-sekolah pekerjaan sosial, membentuk suatu badan akreditasi profesional, menstandarisasi kurikulum pendidikan, mengadvokasikan pelatihan bagi semua pekerja sosial, dan menyelenggarakan serangkaian konferensi untuk menguji sifat tunggal dan generik dari keterampilan-keterampilan pekerjaan sosial yang dapat diterima dalam semua setting (Popple, 1985, dalam DuBois & Miley, 2005: 44). Setelah memperoleh kemajuan yang berarti dalam mengembangkan metodologi praktek, meningkatkan persiapan pendidikan bagi pekerja sosial, memperluas landasan pengetahuan empirik pekerjaan sosial, dan mengkonsolidasikan serta mensolidifikasikan asosiasi-asosiasi profesi, para pekerja

sosial menegaskan bahwa pekerjaan sosial benar-benar telah memperoleh status profesional.

Artikel klasik Ernest Greenwood (1957), "Attributes of a Profession," memberikan ciri lain dalam mengevaluasi status profesional dari pekerjaan sosial. Kontinum Greenwood, yang menguraikan perbedaan antara status profesional dan bukan profesional, meliputi indikator status profesional berikut ini:

- a. Suatu profesi memiliki pengetahuan fundamental dan mengembangkan suatu badan teori yang sistematis yang membimbing keterampilan-keterampilan praktek; persiapan pendidikan harus berciri intelektual dan praktis.
- b. Otoritas dan kredibilitas profesional dalam relasi klien dan kaum profesional didasarkan atas penggunaan pertimbangan dan kompetensi profesional.
- c. Suatu profesi diberdayakan untuk mengatur dan mengendalikan anggota, praktek profesional, pendidikan, dan standard penampilannya sendiri. Masyarakat memberi kewenangan membuat peraturan dan hak-hak profesional.
- d. Suatu profesi memiliki suatu kode etik yang dapat memperkuat, eksplisit, sistematis, dan mengikat yang memandu perilaku etik anggota-anggotanya.
- e. Suatu profesi dipandu oleh suatu budaya nilai-nilai, norma-norma, dan simbol-simbol di dalam suatu jaringan organisasional kelompok-kelompok formal dan informal, melalui mana profesi berfungsi dan melaksanakan pelayanan-pelayanannya.

Dengan menggunakan indikator-indikator ini untuk mengevaluasi status profesional pekerjaan sosial, Greenwood menyimpulkan bahwa "pekerjaan sosial sudah berstatus profesi; pekerjaan sosial memiliki banyak butir kesamaan dengan model yang sebaliknya dapat diklasifikasikan" (h. 438). Ia juga menunjukkan bahwa pekerjaan sosial sedang berusaha mencapai status dalam "jenjang profesional, sehingga pekerjaan sosial juga dapat menikmati prestise, otoritas, dan monopoli maksimum yang akhir-akhir ini dimiliki oleh sedikit profesi penting" (h. 438).

Akhir-akhir ini, status profesional pekerjaan sosial diteliti secara seksama dengan cara mengevaluasi apakah pekerjaan sosial memiliki “monopoli” dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial seperti yang dimaksudkan oleh Greenwood. Akan tetapi beberapa pakar menegaskan bahwa adalah penting berjalan melampaui baik ciri maupun proses asesmen tentang status profesional untuk menguji adanya kewenangan dan kendali, yang meliputi faktor-faktor seperti otoritas profesional yang sah, solidaritas keanggotaan, dan monopoli yang diberikan untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan (Lowe, Zimmerman, & Reid, 1989). Beberapa pakar berpendapat bahwa meningkatnya pemberian lisensi dan peraturan akan membatasi orang-orang yang secara hukum dapat mendefinisikan dirinya sebagai pekerja sosial. Tetapi pemberian lisensi gagal mengalamatkan isu kritis tentang penjaminan suatu ranah aktivitas yang unik bagi pekerja sosial, yaitu pelayanan-pelayanan dapat diselenggarakan secara eksklusif oleh para pekerja sosial yang dipersiapkan secara profesional. Ternyata, beberapa pakar berpendapat bahwa kesibukan memberi lisensi akhir-akhir ini menumbangkan isu pendefinisian suatu ranah keahlian praktek profesional: Sebelum profesi pekerjaan sosial dapat mencapai kendali kerja yang dibutuhkan, para pekerja sosial harus menegaskan parameter ranah profesional mereka sendiri.

## **2. Lahirnya organisasi profesi**

Untuk melancarkan penempatan kerja bagi para lulusannya, pada tahun 1911 beberapa mahasiswa kolese membentuk suatu organisasi profesi yang disebut Intercollegiate Bureau of Occupations di Kota New York. Salah satu bagiannya, National Social Worker’s Exchange, yang tertarik secara khusus dalam standard profesional, memimpin gerakan untuk membentuk suatu organisasi yang komprehensif, American Association of Social Workers, pada tahun 1921 (Austin, 1983). Suatu cikal bakal selanjutnya bagi pembentukan asosiasi-asosiasi profesi datang dari para dosen pekerjaan sosial yang berusaha untuk memperoleh penerimaan di kalangan komunitas akademik: “Agar pekerjaan sosial diakui sebagai program gelar profesional yang sah, dan dosen pekerjaan sosial sebagai anggota akademi yang sah, adalah

sangat penting bahwa status profesional pekerjaan sosial ditegaskan” (h. 361, dalam DuBois & Miley, 2005: 43). Ketika bidang-bidang keahlian muncul, asosiasi-asosiasi profesi lain terbentuk, termasuk American Association of Medical Social Workers (1918), National Association of School Social Workers (1919), American Association of Psychiatric Social Workers (1926), American Association of Group Workers (1936), Association for the Study of Community Organization (1946), dan Social Work Research Group (1949).

Sebagai suatu syarat bagi kesatuan profesional, berbagai organisasi pekerjaan sosial bergabung pada tahun 1955 untuk membentuk National Association of Social Workers (NASW). Dengan keanggotaan hampir 150.000 orang, NASW adalah organisasi pekerjaan sosial terbesar di dunia akhir-akhir ini (NASW, 2003). Keanggotaan penuh (biasa) NASW tersedia bagi lulusan program pekerjaan sosial yang diakreditasi oleh Council on Social Work Education (Dewan Pendidikan Pekerjaan Sosial Amerika Serikat). Mahasiswa yang terdaftar dalam program gelar S1 dan S2 Pekerjaan Sosial juga memenuhi syarat menjadi anggota. Keanggotaan luar biasa (*associate membership*) dalam NASW tersedia bagi para praktisioner pelayanan kemanusiaan lain. Selain organisasi nasional, ada cabang-cabang di setiap negara bagian dan di District of Columbia, New York City, Puerto Rico, Virgin Islands, Guam, dan Eropa (utamanya bagi orang Amerika yang bekerja di pangkalan militer). Sebagai anggota asosiasi, NASW memberikan dukungan dan sumber-sumber kepada para praktisioner pekerjaan sosial, mempromosikan pengembangan profesional, mengembangkan standard-standard praktek dan kode etik, serta mempromosikan adicita kemanusiaan dan nilai-nilai pekerjaan sosial.

Selain NASW, sejumlah asosiasi profesional yang memiliki minat khusus terbentuk, misalnya kelompok-kelompok profesional khusus, kepentingan-kepentingan khusus, isu-isu advokasi, dan bidang-bidang keahlian. Contoh ini meliputi Association for Community Organization and Social Administration, Canadian Association of Social Workers, International Federation of Social Workers, National Association of Black Social Workers, National Organization

of Forensic Social Work, dan Society for Social Work Leadership in Health Care. Asosiasi-asosiasi spesialisasi ini mempengaruhi perubahan dan stabilitas. Asosiasi-asosiasi ini juga adalah sumber penting bagi identitas dan pembaharuan profesi.

### **3. Perkembangan pendidikan profesi**

Para pemimpin terdahulu dalam masyarakat organisasi amal dan gerakan rumah pemukiman menyadari bahwa pendidikan formal adalah suatu prasyarat bagi keberhasilan lahirnya profesi. Akan tetapi ada debat yang serius apakah fokusnya pada “pelatihan” atau pada pendidikan berbasis universitas (Pumphrey & Pumphrey, 1961, dalam DuBois & Miley, 2005: 47).

Mary Richmond mendukung pembentukan sekolah-sekolah pelatihan yang secara langsung diafiliasikan dengan badan-badan filantropis, program-program pelatihan yang lebih menekankan praktikalitas daripada teori-teori akademik (Costin, 1983). Program pertama semacam ini ialah kursus pelatihan selama enam minggu yang dilaksanakan pada musim panas tahun 1898 oleh Masyarakat Organisasi Amal New York. Ini diformalisasikan menjadi program pelatihan selama setahun melalui Sekolah Filantropi New York pada tahun 1904.

Dalam merespons kepada tuntutan akan para pekerja sosial terlatih, program-program pekerjaan sosial dikembangkan di kota-kota lain. Di Chicago, kepemimpinan dalam usaha-usaha pendidikan awal datang dari Graham Taylor dari rumah pemukiman Chicago Commons dan Julia Lathrop dari Hull House. Ketika Chicago School of Civics and Philanthropy menjadi School of Social Service Administration, yang berafiliasi dengan Universitas Chicago, usaha pendidikan ini menjadi yang pertama yakni pendidikan pekerjaan sosial dimasukkan dalam suatu struktur universitas koedukasional utama (Costin, 1983). Program-program universitas menekankan pemahaman teoritik dan pengalaman praktis.

Pengakuan bahwa standard-standard umum harus diterapkan kepada program-program pendidikan bersamaan dengan pengembangan kurikulum. Semula, American Association of

Schools of Social Work, yang diorganisasikan pada tahun 1919, membimbing kebijakan kurikulum (Lowy, Bloksberg, & Walberg, 1971). Pada tahun 1952, asosiasi ini, yang berfokus pada pendidikan profesional pada level strata dua, bergabung dengan National Association of Schools of Social Administration, yang mempromosikan pendidikan pekerjaan sosial strata satu, untuk membentuk Dewan Pendidikan Pekerjaan Sosial Amerika Serikat (*Council on Social Work Education, CSWE*). CSWE adalah organisasi yang menetapkan standard pendidikan pekerjaan sosial di Amerika Serikat. Walaupun pada mulanya ditugaskan untuk mengakreditasikan program pendidikan pekerjaan sosial pada strata dua, sejak tahun 1974 CSWE ditugaskan untuk mengakreditasikan program pendidikan pekerjaan sosial pada semua level, termasuk program pendidikan pekerjaan sosial pada strata satu.

Tujuan CSWE ialah mempromosikan pendidikan pekerjaan sosial berkualitas tinggi. Pencapaian tujuan ini dilakukan dengan cara mengakreditasikan program-program, menyelenggarakan konferensi-konferensi bagi para dosen, memelopori kegiatan-kegiatan pengembangan profesi, memprakarsai satuan-satuan tugas pemrograman pendidikan, dan mempublikasikan jurnal (Beless, 1995). Akreditasi—pensertifikasian bahwa standard minimum tertentu telah dipenuhi—ialah suatu alat penjaminan mutu. Banyak negara bagian menyaratkan bahwa para calon harus memiliki suatu ijazah dari suatu program yang disetujui untuk melakukan suatu ujian kualifikasi dalam rangka memperoleh lisensi atau sertifikasi. Juga, ijazah dari suatu program pekerjaan sosial strata satu terakreditasi selalu memperoleh kedudukan yang tinggi dalam program pekerjaan sosial strata dua, suatu praktek yang mengakui bahwa program pekerjaan sosial strata satu terakreditasi memberikan landasan profesional bagi inti praktek, kebijakan, penelitian, dan perilaku manusia. Laporan Hollis-Taylor (1951) menyimpulkan bahwa studi seni dan sains, dasar bagi persiapan profesional, dan konsep dasar pekerjaan sosial, batu pertama bagi pendidikan pekerjaan sosial lanjutan, dapat diperoleh di pendidikan tinggi strata satu.

#### **4. Pekerjaan sosial dewasa ini**

NASW dan CSWE sama-sama memainkan peran-peran yang vital dalam mendefinisikan misi dan tujuan profesi pekerjaan sosial dan dalam memperbaiki ketepatan kegiatan-kegiatan profesional pada beragam level praktek. Akan tetapi perubahan tidak terjadi tanpa kontroversi. Pengakuan akan status profesional para pekerja sosial strata satu oleh NASW pada tahun 1970 dan akibat dari akreditasi program strata satu oleh CSWE pada tahun 1974 muncul setelah ada debat yang serius. Ternyata, penerimaan para lulusan program pekerjaan sosial strata satu sebagai anggota biasa dalam NASW berhadapan dengan penolakan terbuka dan bahkan tuduhan bahwa pengakuan para pekerja sosial lulusan strata satu sebagai profesional dianggap mendeprofesionalisasikan praktek pekerjaan sosial.

Penerimaan ijazah pekerjaan sosial strata satu dan para praktisioner pekerjaan sosial strata satu menuntut profesi pekerjaan sosial mengembangkan suatu klasifikasi perbedaan tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan profesional serta mempertegas landasan kompetensi praktek—pengetahuan, keterampilan-keterampilan, dan nilai-nilai—yang harus dimiliki oleh semua pekerja sosial. Menurut CSWE (2001), mahasiswa yang lulus dari program pekerjaan sosial strata satu yang diakreditasi oleh CSWE dan mahasiswa pekerjaan sosial strata dua setelah menyelesaikan pendidikan tahun pertama harus dapat melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menerapkan keterampilan-keterampilan berpikir kritis dalam konteks praktek pekerjaan sosial profesional.
- b. Memahami landasan nilai profesi, standard-standard dan prinsip-prinsip etisnya, serta praktek yang berkaitan dengan itu.
- c. Berpraktek tanpa diskriminasi dan dengan kehormatan, pengetahuan, dan keterampilan-keterampilan yang berkaitan dengan usia, kelas, warna kulit, budaya, kecacatan, etnis, struktur keluarga, jender, status marital, kebangsaan asal, ras, agama, jenis kelamin, dan orientasi seksual.
- d. Memahami bentuk-bentuk dan mekanisme-mekanisme penekanan dan diskriminasi serta menerapkan strategi-

- strategi bagi advokasi dan perubahan sosial yang memajukan keadilan sosial dan ekonomi.
- e. Memahami dan menerjemahkan sejarah profesi pekerjaan sosial dan struktur-struktur serta isu-isu kontemporeranya.
  - f. Menerapkan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan praktek pekerjaan sosial generalis dengan sistem-sistem dari semua tingkat pendidikan (level strata satu). Menerapkan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan dari suatu perspektif pekerjaan sosial generalis untuk berpraktek dengan sistem-sistem dari semua tingkat pendidikan (level strata dua).
  - g. Menggunakan kerangka teoritik yang didukung oleh bukti empirik untuk memahami perkembangan dan perilaku individu sepanjang masa hidup dan interaksi di antara individu dan individu serta di antara individu dan keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat.
  - h. Menganalisis, merumuskan, dan mempengaruhi kebijakan-kebijakan sosial.
  - i. Mengevaluasi studi-studi penelitian, menerapkan temuan-temuan penelitian ke dalam praktek, dan mengevaluasi intervensi prakteknya sendiri.
  - j. Menggunakan keterampilan-keterampilan komunikasi secara berbeda lintas populasi klien, rekan kerja, dan masyarakat.
  - k. Menggunakan supervisi dan konsultasi yang sesuai dengan praktek pekerjaan sosial.
  - l. Berfungsi di dalam struktur organisasi dan sistem penyelenggaraan pelayanan serta mengusahakan perubahan organisasi yang diperlukan (h. 9).

Tujuan-tujuan yang dinyatakan oleh CSWE menjamin bahwa para pekerja sosial strata satu mengembangkan kompetensi di dalam suatu landasan pengetahuan, nilai-nilai, dan keterampilan-keterampilan yang seragam.

#### **D. Landasan umum praktek pekerjaan sosial**

Landasan umum praktek yang diuraikan oleh Harriet Bartlett (1970) adalah konseptualisasi formatif dari praktek pekerjaan sosial generalis. Bartlett mendeskripsikan fokus utama dari pekerjaan sosial ialah membantu manusia menghadapi situasi-situasi kehidupan dan membantu mereka menyeimbangkan tuntutan-tuntutan lingkungan sosial mereka. Menuet Bartlett,

para pekerja sosial memiliki suatu orientasi khusus yang mencerminkan tanggung jawab mereka terhadap individu di dalam konteks situasi mereka. Untuk bertindak berdasarkan orientasi ini, para pekerja sosial memperoleh sikap-sikap mereka terhadap manusia dari suatu badan nilai-nilai profesional dan mendasarkan pemahaman mereka akan perilaku manusia dan respons lingkungan dari suatu badan pengetahuan. Teknik-teknik dan metode-metode praktek berasal dari landasan nilai dan pengetahuan ini.

Landasan bagi praktek generalis seperti yang diuraikan oleh CSWE (2001) dengan demikian memiliki suatu landasan tujuan, nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan-keterampilan yang generik atau umum yang dimiliki bersama oleh semua pekerja sosial. Landasan umum ini menyatukan profesi walaupun para praktisioner pekerjaan sosial menggunakan beragam metode, bekerja dalam setting-setting yang berbeda, memiliki kelompok-kelompok yang beragam sebagai klien, dan berpraktek dengan klien pada level sistem yang berbeda. Kompleks nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan-keterampilan profesi ini mendeskripsikan mengapa, apa, dan bagaimana pekerjaan sosial (Tabel 2.1).

**Tabel 2.1**  
**Nilai-nilai, Pengetahuan, dan Keterampilan-keterampilan**  
**Pekerjaan Sosial**

**Nilai-nilai dan prinsip-prinsip fundamental**

- Menghormati keberagaman
- Kerahasiaan
- Sikap/perilaku profesional
- Martabat dan harga diri
- Keadilan sosial
- Sikap tidak menghakimi
- Perilaku etis
- Akses kepada sumber-sumber
- Penentuan nasib sendiri

**Pengetahuan fondasi**

- Filsafat pekerjaan sosial
- Teori-teori perilaku manusia
- Keberagaman budaya
- Sejarah kesejahteraan sosial
- Dinamika keluarga
- Dinamika kelompok
- Komunikasi yang efektif
- Sistem manusia
- Kebijakan kesejahteraan social
- Bidang-bidang praktek
- Pengetahuan tentang diri sendiri
- Teori organisasi
- Teori komunitas

**Keterampilan-keterampilan yang disyaratkan**

- Berpikir kritis
- Membangun relasi
- Memberdayakan proses-proses
- Mempraktekkan metode-metode
- Menganalisis kebijakan-kebijakan
- Komunikasi yang efektif
- Kompetensi budaya
- Operasi komputer
- Penelitian
- Perencanaan sosial
- Intervensi krisis
- Manajemen waktu

**1. Nilai-nilai profesional**

Untuk mencapai tujuan-tujuan profesi, para pekerja sosial harus menjadi mitra yang bertanggung jawab dalam proses perubahan. Kegiatan-kegiatan profesional mereka harus disesuaikan dengan nilai-nilai profesi, yang dibangun berdasarkan tujuan pekerjaan sosial, dan dipandu oleh standard-standard praktek etis profesional. Nilai-nilai pekerjaan sosial berfokus pada tiga bidang umum: nilai-nilai tentang manusia, nilai-nilai tentang pekerjaan sosial dalam

kaitan dengan masyarakat, dan nilai-nilai yang menginformasikan perilaku profesional.

a. *Nilai-nilai tentang manusia*

Nilai-nilai umum profesi mencerminkan gagasan-gagasan fundamental pekerja sosial tentang hakekat manusia dan hakekat perubahan—“nilai-nilai inti pelayanan, keadilan sosial, martabat dan harga diri manusia, pentingnya relasi manusia, integritas, dan kompetensi” (NASW, 1999a: 5). Menghormati martabat dan harga diri semua manusia tanpa memandang lingkungan kehidupannya, warisan budaya, gaya hidup, atau keyakinan-keyakinan adalah sangat penting dalam mempraktekkan pekerjaan sosial. Para pekerja sosial profesional memelihara suatu pandangan positif tanpa syarat atas orang lain dengan cara menghormati keberagaman dan menerima gaya hidup pribadi yang beragam. Para pekerja sosial membela hak-hak klien untuk mengakses pelayanan-pelayanan dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan. Mereka mengintegrasikan prinsip-prinsip penentuan nasib sendiri, tidak menghakimi, dan kerahasiaan ke dalam interaksi mereka dengan klien.

b. *Nilai-nilai tentang masyarakat*

Para pekerja sosial menjunjung tinggi keadilan sosial dan menghargai proses demokratis. Para pekerja sosial mengemban tanggung jawab untuk menghadapi ketidaksetaraan dan ketidakadilan sosial. Mereka memiliki komitmen secara profesional untuk membuat institusi-institusi sosial lebih manusiawi dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan manusia. Perbaikan program-program sosial dan pembaharuan kebijakan-kebijakan sosial mencerminkan komitmen para praktisioner untuk memperbaiki kondisi-kondisi sosial dengan cara-cara yang dapat mewujudkan keadilan sosial.

c. *Nilai-nilai tentang perilaku profesional.*

Nilai-nilai memandu kegiatan-kegiatan profesional para pekerja sosial dalam usaha-usaha mereka dengan sistem klien. Para pekerja sosial menghargai kekuatan-kekuatan dan kompetensi-kompetensi sistem klien serta bekerja dalam kemitraan dengan klien untuk mengembangkan

soluasi-solusi yang kreatif. Para pekerja sosial juga menilai mutu praktek mereka dan terus menerus menguji efektivitas praktek mereka sendiri. Selain itu, mereka juga mengemban tanggung jawab atas perilaku etik dan pengembangan profesi mereka secara terus menerus.

## **2. Landasan pengetahuan pekerjaan sosial**

Landasan pengetahuan budaya mempersiapkan mahasiswa dengan pengetahuan yang luas tentang humanitas dan sains serta melengkapi mahasiswa dengan alat-alat untuk berpikir dan menganalisis secara kritis. Landasan profesional meliputi mata-mata kuliah tentang sejarah dan filsafat pekerjaan sosial, bidang-bidang praktek pekerjaan sosial, konstruk teoritik dan model-model praktek, perundang-undangan dan kebijakan sosial, pengaruh-pengaruh budaya, penelitian, dan kesadaran diri.

- a. *Landasan pengetahuan budaya.* Pendidikan bagi praktek pekerjaan sosial profesional adalah berbasis universitas dan meliputi serangkaian mata kuliah tentang pengetahuan budaya yang luas. Suatu latar belakang dalam beragam ilmu-ilmu sains seperti psikologi, sosiologi, antropologi, ekonomi, ilmu politik, dan sejarah, adalah sangat penting bagi pemahaman akan kondisi-kondisi sosial dan perilaku manusia. Mempelajari seni dan literatur mendorong penghargaan terhadap estetika dan kreativitas. Filsafat memberikan suatu kesempatan untuk menguji metode-metode pemikiran dan struktur pengetahuan. Mata kuliah sains memberikan wawasan kepada ciri-ciri biologis manusia dan ciri-ciri fisik lingkungan. Suatu landasan pengetahuan budaya yang kuat adalah sentral bagi pendidikan pekerjaan sosial pada level strata satu dan strata dua.
- b. *Filsafat dan sejarah pekerjaan sosial.* Landasan filsafat dan sejarah pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial membentuk kekuatan profesi. Para pekerja sosial harus memahami kecenderungan-kecenderungan dalam praktek kontemporer di dalam konteks sejarah praktek pekerjaan sosial. Suatu perspektif sejarah memberikan wawasan

kepada sikap-sikap yang saling bertentangan tentang klien yang menerima pelayanan sosial dan cara-cara pekerja sosial memberikan pelayanan-pelayanan sosial.

- c. *Bidang-bidang praktek.* Walaupun para pekerja sosial berpraktek di dalam setting-setting tertentu, mereka harus memiliki suatu pemahaman yang komprehensif tentang semua bidang utama praktek pekerjaan sosial—sektor-sektor kesejahteraan sosial publik dan privat seperti pemeliharaan pendapatan, pelayanan keluarga dan anak-anak, fasilitas perawatan kesehatan, setting kesehatan jiwa, bisnis dan industri, sekolah, dan koreksi. Mereka harus memiliki pengetahuan tentang sumber-sumber pelayanan sosial, ketika mereka membuat rujukan dan mengaitkan klien dengan pelayanan-pelayanan lain. Pemahaman beragam bidang praktek juga memperkaya kemampuan pekerja sosial untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan perencanaan sosial.
- d. *Konstruksi teoritik dan model-model praktek.* Landasan pengetahuan formal pekerjaan sosial meliputi teori-teori tentang perilaku manusia dan lingkungan sosial serta tentang metode-metode dan model-model praktek. Para pekerja sosial berpraktek dari suatu landasan teoritik yang memberikan suatu pemahaman bagaimana sistem-sistem biologis, sosial, psikologis, dan budaya mempengaruhi dan dipengaruhi oleh perilaku manusia. Banyak perspektif pekerjaan sosial berasal dari teori-teori ilmu sosial.

Teori-teori tentang perilaku manusia, komunikasi interpersonal, dan sistem sosial serta teori-teori tentang proses-proses perubahan sosial, organisasi, masyarakat, kelompok, dan individu mendukung praktek pekerjaan sosial. Perspektif teoritik mempengaruhi bagaimana para pekerja sosial memandang klien dan berkomunikasi dengan mereka. Perspektif ini juga mempengaruhi bagaimana para pekerja sosial membuat asesmen, merancang intervensi, mengembangkan solusi, mengakses sumber-sumber, dan mengevaluasi hasil. Para pekerja sosial menggunakan banyak pendekatan yang berbeda dalam bekerja dengan klien pada berbagai level sistem.

- e. *Perundang-undangan dan kebijakan sosial.* Sejumlah besar program pelayanan kesehatan dan kemanusiaan berasal dari mandat undang-undang pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Oleh karena itu para pekerja sosial harus memahami penyelenggaraan Undang-undang Jaminan Sosial 1935 dan amandemennya serta perundang-undangan kesejahteraan sosial tentang perumahan, transportasi, kesehatan jiwa, kecacatan, kesejahteraan anak, dan perawatan kesehatan. Selain itu, untuk mempengaruhi perubahan-perubahan kebijakan yang mempromosikan keadilan sosial dan ekonomi, para praktisioner harus memiliki suatu pengetahuan kerja tentang proses-proses pembuatan kebijakan pada level lokal, kabupaten/kota, provinsi, dan nasional.
- f. *Pengaruh-pengaruh budaya.* Untuk mempersiapkan praktek yang sensitif secara etnis, para pekerja sosial harus memahami dampak budaya terhadap perilaku manusia. Mereka harus menyadari bahwa dinamika keberagaman etnis, sosial, dan budaya harus dipertimbangkan dengan cara-cara yang khas karena manusia menghadapi sedemikian banyak tantangan dalam kehidupan mereka.

Para pekerja sosial harus menyadari dampak total dari suatu realitas etnis dalam kehidupan sehari-hari (Devore & Schlesinger, 1999). Memahami peran dan status perempuan, kelompok-kelompok etnis, kaum minoritas ras, orang-orang cacat, gay laki-laki dan lesbian, dan lain-lain yang menderita diskriminasi dan penekanan adalah sangat penting bagi praktek pekerjaan sosial yang efektif. Pemahaman ini harus mencakup suatu kemampuan untuk mengidentifikasi perbedaan-perbedaan antara berbagai kelompok dan perbedaan-perbedaan individual di dalam kelompok-kelompok. Para pekerja sosial yang sensitif secara etnis mengalami suatu proses penyadaran dan pemahaman bagaimana etnisitas mereka sendiri mempengaruhi persepsi mereka tentang diri mereka sendiri dan orang lain (Devore & Schlesinger, 1999; Pinderhughes, 1995b; 1997). Para pekerja sosial menjamin bahwa sumber-sumber pelayanan dilokasikan

untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang khas dari kelompok-kelompok populasi tertentu. Mereka juga mengalami ketidaksetaraan yang melekat dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial dan dalam pengembangan kebijakan kesejahteraan sosial bagi kelompok-kelompok itu, termasuk kaum minoritas, perempuan, lanjut usia, dan homoseksual.

- g. *Penelitian.* Hasil-hasil penelitian memberikan pemahaman kepada pekerja sosial tentang kebutuhan-kebutuhan, keberfungsian sosial, dan proses-proses adaptasi manusia. Selain itu, pengetahuan tentang metode-metode penelitian adalah suatu prasyarat untuk mengevaluasi efektivitas metode-metode dan program-program praktek. Para pekerja sosial juga harus memahami rancangan penelitian dasar dan analisis statistik sehingga mereka dapat membaca laporan-laporan secara cerdas, menarik kesimpulan-kesimpulan yang tepat, dan mengintegrasikan hasil-hasil ke dalam praktek mereka.
- h. *Pengetahuan tentang diri.* Untuk berfungsi secara efektif sebagai orang profesional, para pekerja sosial harus mengenal diri mereka sendiri. Dengan demikian para pekerja sosial menjajaki gaya hidup mereka sendiri, perspektif etis, kode moral, nilai-nilai, dan latar belakang budaya. Mereka berusaha untuk meningkatkan kesadaran mereka akan gaya belajar mereka sendiri, sikap-sikap terhadap perubahan, dan respons terhadap berbagai situasi, bias, dan stereotip. Memperoleh pengetahuan tentang diri sendiri adalah suatu proses seumur hidup: “Ini adalah suatu perjalanan seumur hidup menuju pengetahuan tentang diri sendiri dan penerimaan diri sendiri. Ini juga suatu perjalanan yang penting seandainya orang yang membantu itu dapat memanfaatkan suatu alat utama—diri sendiri—sepenuhnya dengan cerdas dan dengan hasil maksimum (Johnson, 1998: 110).

### **3. Landasan keterampilan pekerjaan sosial**

Selain nilai-nilai dan pengetahuan profesional, praktek pekerjaan sosial memperoleh keterampilan-keterampilan yang bervariasi mulai dari penerapan teori-teori ke dalam praktek

hingga penggunaan teknologi dan manajemen waktu secara efektif.

- a. *Penerapan teori ke dalam praktek.* Selama bekerja dengan klien—mulai dari membangun relasi dan merumuskan solusi-solusi hingga mengakhiri relasi profesional—para pekeja sosial harus dapat menerapkan suatu pemahaman teoritik tentang perilaku manusia, keberagaman manusia, dan keberfungsian sosial ke dalam praktek pekerjaan social mereka sehari-hari. Para pekerja sosial yang terampil menerapkan secara sadar teori ke dalam praktek dan mengevaluasi praktek mereka dengan menggunakan standard etika profesi pekerjaan sosial.
- b. *Perubahan berencana.* Pada tahap-tahap awal proses intervensi, para pekerja sosial harus mendemonstrasikan keterampilan dan mengidentifikasi tantangan-tantangan dan menggabungkan persepsi-pesepsi klien atas masalah-masalah mereka dengan rencana-rencana mereka, mengases kemampuan-kemampuan klien, menetapkan tujuan-tujuan yang realistik, dan menetapkan solusi-solusi, serta mengumpulkan informasi yang relevan. Dalam merumuskan dan mengimplementasikan rencana-rencana intervensi, para pekerja sosial harus dapat mengembangkan serangkaian rencana-rencana, melibatkan sistem klien dalam kemitraan yang kolaboratif, mengembangkan tujuan-tujuan jangka pendek dan tujuan-tujuan jangka panjang, melokasikan dan mengases sumber-sumber masyarakat, melakukan rujukan, dan mengembangkan hubungan-hubungan lain antara klien dengan sumber-sumber yang dibutuhkan. Akhirnya, untuk mengakhiri relasi profesionalnya dengan klien, para pekerja sosial membutuhkan keterampilan-keterampilan yang memfasilitasi pengakhiran relasi yang efektif dan melakukan evaluasi metode-metode dan hasil-hasil intervensi.
- c. *Intervensi pada semua level sistem.* Para pekerja sosial generalis mengembangkan keterampilan-keterampilan paktek untuk bekerja dengan klien pada berbagai level sistem—individu, keluarga, kelompok formal, organisasi yang kompleks, dan masyarakat. Keterampilan-

keterampilan yang spesifik dalam bekerja dengan individu, kelompok, tim kerja antardisiplin, pengembangan organisasi, praktek komunitas, dan reformasi sosial meningkatkan kemampuan para pekerja sosial untuk dapat bekerja dengan beragam klien.

- d. *Keterampilan-keterampilan relasi.* Relasi profesional antara klien dan pekerja sosial adalah jantung dari praktek pekerjaan sosial. Kemampuan pekerja sosial untuk mengembangkan relasi kerja meningkatkan efektivitas dan kesadaran diri interpersonal. Para pekerja sosial harus memiliki keterampilan-keterampilan dalam mengkomunikasikan empati, ketulusan, kepercayaan, penghormatan, dan dukungan.
- e. *Keterampilan-keterampilan komunikasi.* Keterampilan-keterampilan komunikasi lisan dan tulis yang baik adalah benar-benar sangat penting. Keterampilan-keterampilan wawancara adalah vital karena proses dasar pekerjaan sosial adalah pertukaran informasi. Para pekerja sosial harus mampu mendengarkan dengan penuh pemahaman dan memberi tanggapan yang memiliki tujuan tertentu. Kompetensi dalam melakukan presentasi lisan meningkatkan kemampuan para praktisioner dalam bekerja dengan kelompok, organisasi, dan masyarakat. Kompetensi untuk dapat menulis secara jelas dan ringkas meningkatkan efektivitas pekerja sosial dalam memelihara catatan-catatan, menulis laporan, dan menulis proposal.
- f. *Kompetensi budaya.* Para pekerja sosial menerapkan keterampilan-keterampilan lintas budaya untuk membuat interaksi mereka dengan klien lebih relevan secara budaya. Para pekerja sosial harus memiliki keterampilan-keterampilan wawancara etnografi, atau keterampilan-keterampilan yang dapat mengungkapkan pandangan-pandangan kaum minoritas tentang masalah-masalah dan konteks-konteks situasional dari perspektif budaya mereka. Para pekerja sosial harus dapat mendemonstrasikan kepekaan dan kesadaran akan implikasi budaya dan pengaruh-pengaruhnya terhadap semua aspek pekerjaan mereka dengan klien (Green, 1999).

- g. *Analisis kebijakan.* Para pekerja sosial membutuhkan keterampilan-keterampilan untuk dapat menganalisis kebijakan-kebijakan sosial dan memberikan sumbangan bagi pembuatan kebijakan dalam praktek pribadi mereka dan di lembaga-lembaga pada level kabupaten/kota, provinsi, dan pusat. Para pekerja sosial harus dapat memberikan kesaksian publik, mengadvokasikan posisi perundang-undangan yang memperbaiki situasi-situasi klien, dan berpartisipasi dalam proses-proses pembuatan kebijakan. Para pekerja sosial harus terampil dalam beradvokasi untuk mempengaruhi pengembangan kebijakan-kebijakan sosial yang mengalamatkan isu-isu yang dihadapi oleh kelompok-kelompok populasi yang tertekan di dalam masyarakat—misalnya, orang-orang miskin, lanjut usia, gay dan lesbian, dan cacat.
- h. *Keterampilan-keterampilan penelitian.* Para pekerja sosial harus cakap seperti konsumen penelitian dan praktisioner penelitian. Para pekerja sosial menggunakan keterampilan-keterampilan penelitian mereka untuk melakukan tinjauan-tinjauan kepustakaan, merumuskan rancangan-rancangan penelitian, melakukan kegiatan-kegiatan penelitian, menganalisis kebijakan-kebijakan, dan mengevaluasi praktek mereka. Keterampilan-keterampilan penelitian mencakup kemampuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data, menyajikan informasi, menerapkan analisis statistik, dan menggunakan komputer. Standard-standard etika, yang meliputi pembocoran informasi atas sepengetahuan klien dan penghormatan atas hak privasi, harus memandu kegiatan-kegiatan penelitian.
- i. *Pengoperasian komputer.* Para pekerja sosial kontemporer harus mampu mengoperasikan komputer. Komputer telah menjadi suatu dukungan teknologi yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Keterampilan-keterampilan yang sangat penting meliputi kemampuan untuk melakukan word processing dan data entry, serta mengikuti instruksi, instruksi yang ada pada daftar menu. Teknologi komputer lejitingkatkan analisis data dlm penelitian, perencanaan program, dan bahkan berinteraksi langsung dengan klien.

\_\*.\_tab=\_pard `b\_faaqto`djustright\*1080Litap0  
&sid8481217 Manajemen waktu.s53`prsid12660426  
Tuntutan)tunturan yang semakin besar t%rhadaap praktek  
pekerjaan sosial -enyaratkan jeterAturan dan  
pdngorganisasiN. Keterampilan-jdterampilan Manajemen  
uaktu meliputi kdmampu`n unttk men'gunaj`n saktu secara  
dfektif, mEnjadwalkan peristiwa-peristiwa secara rdaliSthk,  
mematuhi janji-janji, memenuhi batas-batas waktu y`ng  
ditetapkan, dan menindaklanjuti tugas-tugas yang  
ditentukan.Lpar

sid8481217!rrsid12660426 **D.Xtab**

` %360`b\_aspnum`p0 **&Prinsip)pbinsip profeqi pekerjaan  
snqial**

Ij\_660426 Bagaimana tujuan, nilai-nilai, pefgetahu`n, dan  
keterampil`n-keperaipilan profesi diterjemahkan ke dalam  
praktek pekerja`n sosial? Para pekerja sosial membedakan 12  
prinsip-prinsip profesional yang mencerminkan inti dari tujuan  
pekerjaan sosial dan inti dari landasan umum praktek. Prinsip-  
prinsip ini memandu para praktisioner generalis dalam  
melaksnakan tujuan pekerjaan sosial melalui mode-mode  
intervensi mereka yang terkait. Prinsip-prinsip ini ialah:

1. *Memberdayakan manusia, baik secara perorangan maupun secara kelompok, untuk menggunakan kemampuan-kemampuan mereka dalam memecahkan masalah dan menghadapi situasi secara lebih efektif. Pekerja sosial menggunakan suatu kemitraan antara sistem klien dan pekerja sosial. Kemitraan artinya bahwa semua sistem klien memiliki kekuatan-kekuatan atas dasar mana solusi-solusi dibangun. Pemberdayaan ialah proses membebaskan potensi dan kekuatan-kekuatan sistem sosial dan menemukan serta menciptakan sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan untuk mempromosikan keberfungsian sosial yang efektif dalam memecahkan masalah-masalah, isu-isu dan kebutuhan-kebutuhan klien.*
2. *Mendukung suatu posisi yang proaktif dalam rangka pengembangan kebijakan sosial dan ekonomi, untuk mencegah terjadinya masalah-masalah individu dan masyarakat. Para pekerja sosial harus mengantisipasi tantangan-tantangan dan menciptakan serta mengimplementasikan kebijakan-kebijakan xang mencegah*

terjadhnx kesulitan,kestlit`n. Ketarlibatan yang proaktif diarahkan kepada pengembangal kebijakan sosi`l dan ekonomi y`ng setara, dengan demikian mempromosikan keadilan sosial.

\_itap0 '1 35.gfe1033Sid1\_660426

Xlangfe10333. ]\_aqpnu-Titap0 33M%mperdahanjan integri4a3 prOfesi dalam semua aspek praktek pekerjaan sosia,\_. Nilai-nihai \$an etika profesi adalah Landasan bagi praktek profesional. Dalam kenyataan( kode etik merupakan suatu panduan umum bagi aktivitas profesional dalal kAitan dengan ristem klien, pilpin n badan sosial yang mempekerjakaj pekerja sosial, rekan-rekAn kerja sesama pekerjA sosial, profesi pekerjaan sosial, dan lasyarakat secara jeseluruh!n. L%n\*a \_di seorang anggota prkfesi beparti membuat statq komitmen untuk mempertahankan integritas profesi dan memenuhi mandat profesional untuk meningk`tkan kualitaq kehidupan, keadilan, Dan kesetaraan.

\_whDctlpar!dPha

4.,360!djustright\_'fe1033Mengembangkan hubungan-hubungan antara manusia dan sumbebdaya-sumberdaya masyarakat untuk mewujudkan keberdungsian sosial lebih lanjut dan meningkatkan kualitas kehidupan. Para pekerja sosial memastikan hubungan-hubungan antara sistem klien dengan sumber-sumber, kesempatan-kesempatan masyarakat, dan institusi-institusi sosial. Sebagai orang yang memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan-pelayanan yang terdapat di dalam struktur kesejahteraan sosial, pekerja sosial berfungsi sebagai seorang "buku sumber" yang memberikan informasi dan rujukan serta bertindak sebagai seorang "advokat sumber" yang menghadapi hambatan-hambatan dalam memanfaatkan dan mengases sumber-sumber yang sesuai.

5. Mengembangkan jejaring kerja yang kooperatif di dalam sistem-sistem sumberdaya kemasyarakatan. Sumber-sumber manusia termasuk program-program pelayanan sosial, yang dirancang untuk mempromosikan kesejahteraan semua anggota masyarakat disediakan di dalam institusi-institusi sosial (misalnya, ekonomi, poltiik, kesehatan, kesejahteraan social, pendidikan). Pengembangan suatu sistem penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial yang kohesif, nondiskriminatif, dan komprehensif yang menguntungkan berbagai anggota masyarakat menuntut perencanaan yang

*seksama dan suatu komitmen kerjasama di antara para penyelenggara pelayanan sosial.*

6. *Memfasilitasi tanggapan dari sistem-sistem sumberdaya kemasyarakatan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelayanan kesehatan dan kemanusiaan. Para pekerja sosial dituntut untuk mengalamatkan isu-isu kualitas kehidupan melalui kegiatan-kegiatan pendidikan dan untuk memperbaiki diskriminasi institusional dan ketidakadilan-ketidakadilan lain melalui kegiatan-kegiatan reformasi sosial.*
7. *Mempromosikan keadilan sosial dan kesetaraan bagi seluruh manusia untuk berpartisipasi sepenuhnya dalam masyarakat. Idealnya, keadilan sosial ialah kondisi sosial yang memudahkan seluruh anggota dari suatu masyarakat untuk memiliki hak-hak dan kesempatan-kesempatan yang sama yang diberikan oleh masyarakat itu dan dalam tanggung jawab serta kewajiban yang diadakan oleh anggota-anggotanya di dalam masyarakat itu. Berpartisipasi sepenuhnya dalam masyarakat berarti individu-individu memiliki akses kepada manfaat-manfaat sosial yang ada di dalam masyarakat dalam rangka mewujudkan aspirasi-aspirasi kehidupan mereka sendiri, dan sebaliknya, agar mereka dapat memberi sumbangan bagi kesejahteraan masyarakat.*
8. *Memberi sumbangan bagi pengembangan pengetahuan profesi pekerjaan sosial melalui penelitian dan evaluasi. Pengetahuan praktek muncul dan metodologi-metodologi praktek diperbaharui melalui usaha-usaha penelitian empiris pekerja sosial dan evaluasi mereka atas efektivitas praktek. Para pekerja sosial menggunakan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan keberfungsian sosial dan mempengaruhi perubahan sosial. Profesi memanfaatkan anggota-anggotanya untuk memberi sumbangan bagi landasan pengetahuan profesional, dimensi-dimensi keterampilan dari praktek, dan landasan-landasan nilai-nilai.*
9. *Mendorong suatu pertukaran informasi di dalam sistem-sistem kelembagaan di dalam mana masalah-masalah dan sumberdaya-sumberdaya serta kesempatan-kesempatan dihasilkan. Semua institusi sosial memiliki potensi untuk*

*menciptakan dan mengatasi masalah-masalah. Walaupun suatu struktur sosial dapat dipersalahkan karena menyebabkan masalah-masalah, di dalam struktur yang sama itulah para pekerja sosial dan klien menemukan solusinya. Para pekerja sosial menggunakan suatu proses pemberdayaan untuk mendorong institusi-institusi sosial menyadari peran mereka dalam menciptakan masalah-masalah dan berpartisipasi dalam mengembangkan solusi-solusi.*

*\_042610. Meningkatkan komunikasi melalui suatu penghormatan akan keberagaman dan melalui praktek pekerjaan sosial yang peka secara budaya dan tidak membedakan jenis kelamin. Suatu pemahaman akan keterkaitan antara manusia dan lingkungan dibangun di atas dasar suatu pemahaman akan dampak keberagaman. Para praktisioner yang bekerja bagi keadilan sosial harus peka terhadap implikasi keberagaman. Kepekaan terhadap etnisitas, yang berasal dari tujuan dan nilai-nilai profesi, harus tercermin dalam semua aspek pekerjaan sosial, dari penerapan suatu metode intervensi hingga kepada konstruksi jaringan penyelenggaraan pelayanan sosial.*

*11. Menerapkan strategi-strategi pendidikan untuk mencegah dan mengatasi masalah-masalah. Sebagaimana suatu pekerjaan sosial berfungsi, pendidikan adalah suatu proses yang vital, yang dalam jangka panjang, memberikan sumbangan bagi pencegahan masalah-masalah sosial. Pendidikan memberikan kesempatan-kesempatan untuk belajar yang dapat berfungsi sebagai katalisator bagi perubahan dan sebagai landasan generalisasi bagi usaha-usaha pemecahan masalah di masa depan. Pendidikan ialah suatu proses yakni pembelajar dan pendidik berkolaborasi untuk memperoleh informasi, mengembangkan keterampilan-keterampilan baru, dan meningkatkan kesadaran akan beberapa karakteristik atau situasi, yang semuanya memberikan sumbangan bagi keberfungsian sosial yang adaptif.*

*12. Merangkul suatu pandangan dunia tentang isu-isu kemanusiaan dan solusi-solusi masalah. Kita hidup dan berinteraksi di dalam suatu masyarakat global. Walaupun masalah-masalah yang dialami oleh masyarakat industri dan*

*pertanian barangkali berbeda dalam hal ciri-ciri dan ruang lingkup, kedua masyarakat ini memiliki kesamaan-kesamaan. Mereka memiliki kebutuhan-kebutuhan manusia yang bersifat umum yang melampaui batas-batas politik dan geografi benua dan negara. Selain itu, masalah-masalah dunia menuntut solusi-solusi dunia pula. Kita harus menyadari efek riak dari masalah-masalah, isu-isu, dan kebutuhan-kebutuhan suatu masyarakat serta dampaknya terhadap belahan dunia yang lain di dalam konteks sistem sosial. Pandangan ini mendukung pencapaian keadilan sosial di dalam suatu konteks global dan perlindungan hak-hak manusia di dalam semua masyarakat.*

*Prinsip-prinsip ini dirumuskan dari pengembangan definisi dan posisi pekerjaan sosial di masyarakat dewasa ini. Beberapa pekerja sosial barangkali mengklaim prinsip-prinsip ini terlalu idealistik, terlalu mulia, atau terlalu radikal. Akan tetapi, ungkapan-ungkapan seperti “memberdayakan manusia,” “mengemban suatu pendirian yang proaktif,” “merangkul suatu pandangan dunia,” “melibatkan diri di dalam kemitraan-kemitraan yang kolaboratif,” dan “mempromosikan keadilan sosial” bukanlah hal yang baru. Ungkapan-ungkapan itu sudah melekat di dalam tujuan historis pekerjaan sosial dan dibuktikan di dalam warisan profesional kita.*



### **Bab 3**

## **Pekerjaan Sosial dan Sistem Sosial**

---

Cerita Sumiati Dario kedengarannya sangat akrab di telinga Miranda, seorang pekerja sosial di SD Negeri Marsudisastro. Keluarga Bapak Dario pindah ke Cakung setahun yang lalu, ketika Bapak Dario diterima bekerja di suatu rumah potong hewan. Segala sesuatu berjalan baik di keluarga ini hingga tiga bulan yang lalu. Bapak Dario tiba-tiba tidak pulang ke rumah dan meninggalkan istri dan keempat anaknya tanpa uang sedikit pun. Ketika Ibu Dario tidak mampu lagi membayar cicilan rumah akhirnya mereka kehilangan rumah cicilan itu. Selama beberapa minggu sebelumnya, ibu dan keempat anaknya menumpang secara bergerilya di rumah para kerabatnya. Maklum, tidak ada perumahan bersewa rendah dan rumah penampungan bagi keluarga di Kotamadya Jakarta Utara.

Miranda menerima rujukan awal dari guru sekolah Sumiati. Guru melaporkan bahwa Sumiati tidak mengerjakan pekerjaan rumahnya, nampak lesu, kadang-kadang menangis, dan mengundurkan diri dari kegiatan-kegiatan kelompok.

Ketika Miranda melakukan kunjungan ke rumah Ibu Dario, Miranda menelepon Budi Warsito yang bekerja di LSM Peduli Orang Miskin untuk mendorong usahanya demi kepentingan orang-orang yang tuna wisma. LSM Peduli Orang Miskin berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan perumahan di masyarakat. Pekerja sosial di LSM Peduli Orang Miskin mendesak Pemerintah Kotamadya Jakarta Utara untuk membiayai pembangunan unit-unit perumahan bersewa rendah. LSM Peduli Orang Miskin berencana untuk menulis suatu proposal permohonan hibah untuk mengembangkan pelayanan-pelayanan dukungan bagi keluarga-keluarga tuna wisma lainnya di komunitas perkotaan.

Miranda dan Budi Warsito memiliki kepedulian yang sama akan ketunawismaan. Miranda meluangkan banyak waktunya bekerja dalam pelayanan langsung, yang bekerja dengan anak-anak sekolah dan keluarga-keluarga miskin. Pelayanan-pelayanan langsung ialah kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial yang diberikan kepada sistem klien dan mencakup konseling, memberikan sumber-sumber,

pendidikan, informasi dan rujukan, serta advokasi. Kepada keluarga Dario, Miranda akan memberikan konseling krisis dan mengaitkan mereka dengan sumber-sumber yang mereka butuhkan segera. Sebagai seorang generalis, Miranda menyuarakan kepeduliannya akan kekurangan opsi-opsi perumahan yang tersedia dan menyadari bahwa masalah ketunawismaan adalah suatu isu publik.

Budi Warsito melibatkan diri utamanya dalam kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial yang mempengaruhi individu-individu dan keluarga-keluarga secara tidak langsung. Kegiatan-kegiatan profesionalnya berkonsentrasi pada level pemecahan masalah masyarakat dan mencakup perumusan kebijakan, perencanaan sosial, penulisan permohonan hibah, dan penelitian. Budi Warsito mengetahui bahwa kondisi-kondisi ekonomi, kebijakan keluarga, dan penyelenggaraan pelayanan-pelayanan mempengaruhi masalah-masalah pribadi Sumiati dan keluarganya. Sementara kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial Miranda dan Budi Warsito berfokus utamanya pada aspek-aspek pekerjaan sosial yang berbeda—masing-masing arena mikro dan arena makro—banyak pekerja sosial memiliki tanggung jawab yang bertumpang tindih dalam pelayanan-pelayanan langsung dan tidak langsung.

Lokus atau konteks praktek Miranda dan Budi Warsito mencakup pemerintah kota, keluarga Sumiati, dan Sumiati itu sendiri. Akan tetapi, fokus utama mereka berbeda. Klien Miranda ialah Sumiati dan keluarganya, sementara klien Budi Warsito ialah pemerintah Kotamadya Jakarta Utara.

Contoh ini mendramatisasikan perspektif sistem sosial yang lazim digunakan oleh para pekerja sosial generalis untuk menggambarkan hakekat kontekstual dari masalah-masalah sosial, transaksi di antara sistem-sistem sosial, dan luasnya potensi intervensi pekerjaan sosial. Untuk mempelajari isu-isu ini lebih lanjut, bab ini meringkas perspektif ekosistem, mempelajari keberfungsian sosial, menguji sistem-sistem manusia sebagai klien pekerjaan sosial, dan menggarisbawahi metode-metode praktek pekerjaan sosial termasuk casework, group work, community organization, dan pekerjaan sosial generalis.

### **A. Perspektif ekosistem**

Banyak pekerja sosial menggunakan perspektif ekosistem untuk memahami keterkaitan antara manusia dan lingkungan fisik dan

sosial mereka (Germain, 1979, Siporin, 1980; Germain & Gitterman, 1995, dalam DuBois & Miley, 2005: 59). Seperti yang dimaksudkan oleh namanya, perspektif ekosistem menggabungkan gagasan-gagasan dari teori sistem-sistem umum dan ekologi.

Teori sistem-sistem umum memberikan suatu kerangka universal untuk membantu kita memahami kompleksitas dan keberagaman perilaku manusia dan lingkungan social (Shafr, 1969). Teori ini memberikan prinsip-prinsip yang menggambarkan bagaimana sistem manusia beroperasi dan berinteraksi satu sama lain. Sebaliknya, ekologi “secara khusus berfokus pada bagaimana segala sesuatu saling cocok bersama-sama, bagaimana mereka menyesuaikan diri satu sama lain” (Greif, 1986: 225). Dalam istilah ekologi, adaptasi (penyesuaian) ialah “suatu proses yang dinamis antara manusia dan lingkungannya sebagaimana manusia bertumbuh, mencapai kompetensi, dan memberikan sumbangan-sumbangan kepada orang lain” (h. 225). Secara bersama-sama, teori sistem-sistem umum dan ekologi menggambarkan bagaimana sistem manusia berinteraksi di dalam lingkungan sosial dan fisiknya.

### **1. Pandangan sistem sosial**

Para praktisioner pekerjaan sosial bekerja dengan sistem-sistem manusia seperti individu, keluarga, kelompok kerja, kelompok bermain, organisasi, RT/RW, dan masyarakat. Mereka memfokuskan diri pada relasi yang ada di antara anggota-anggota sistem-sistem manusia dan antara sistem-sistem ini dengan lingkungan yang membangunnya. Perspektif sistem sosial memberikan suatu cara untuk memvisualisasikan kesalingterkaitan di antara manusia dan berbagai struktur sosial sebagai jejaring dari jejaring yang saling berkaitan.

Sistem sosial didefinisikan sebagai “suatu keseluruhan yang terorganisasi yang terdiri dari komponen-komponen yang berinteraksi secara berbeda dari interaksinya dengan satuan-satuan lain dan yang berlangsung terus menerus selama periode waktu tertentu” (Anderson, Carter, & Lowe, 1999: 294). Dalam istilah yang sederhana, sistem sosial ialah struktur dari manusia yang saling bergantung (Greene, 1999). Teori sistem-sistem

didasarkan atas asumsi bahwa benda hidup dan tidak hidup dengan segala bentuknya dapat dipandang sebagai sistem dan sistem itu, sebagai sistem, memiliki ciri-ciri khas tertentu yang dapat dipelajari. Individu, kelompok-kelompok kecil—termasuk keluarga dan organisasi—dan organisasi manusia lain yang kompleks seperti RT/RW dan masyarakat—secara singkat, satuan-satuan di dalam mana pekerjaan sosial biasanya terlibat—semuanya dapat dipandang sebagai sistem yang memiliki ciri-ciri umum tertentu (Gearn, 1969: 2, dalam DuBois & Miley, 2005: 59).

Sistem memiliki banyak bentuk dan ukuran. Keluarga, tim, kelompok kerja, organisasi masyarakat, klub, geng jalanan, RT/RW, masyarakat, dan perusahaan dapat disebut sistem. Ciri-ciri yang membedakan sistem yang satu dengan sistem yang lain ialah pola-pola relasi, tujuan, dan ciri-ciri keanggotaannya secara umum.

Semua sistem ialah bagian dari sistem yang lebih besar dan pada saat yang sama terdiri dari sistem-sistem yang lebih kecil (Anderson, Carter, & Lowe, 1999). Ini berarti bahwa sistem ialah subsistem dari sistem lain karena sama-sama memiliki bagian-bagian atau subsistem-subsistem komponen. Sistem manusia berada di dalam satu sama lain: Sistem yang lebih besar, komponen yang memiliki lebih banyak bagian-bagian. Setiap sistem, yang terdiri dari unit-unit yang lebih kecil, ialah bagian dari suatu jaringan sistem-sistem yang lebih besar.

Apakah kita mengidentifikasi suatu sistem sebagai suatu subsistem atau suatu lingkungan bergantung pada kerangka referensi kita. Jadi di dalam contoh pembukaan, keluarga Dario ialah suatu lingkungan dan suatu subsistem. Apabila kita berfokus kepada Sumiati, keluarganya ialah salah satu aspek dari lingkungan sosialnya. Apabila kita berfokus kepada keluarga Dario, kita menyadari bahwa keluarga itu ialah suatu subsistem di dalam konteks lingkungan masyarakat, dan bahwa Sumiati itu sendiri ialah suatu subsistem di dalam keluarga Dario.

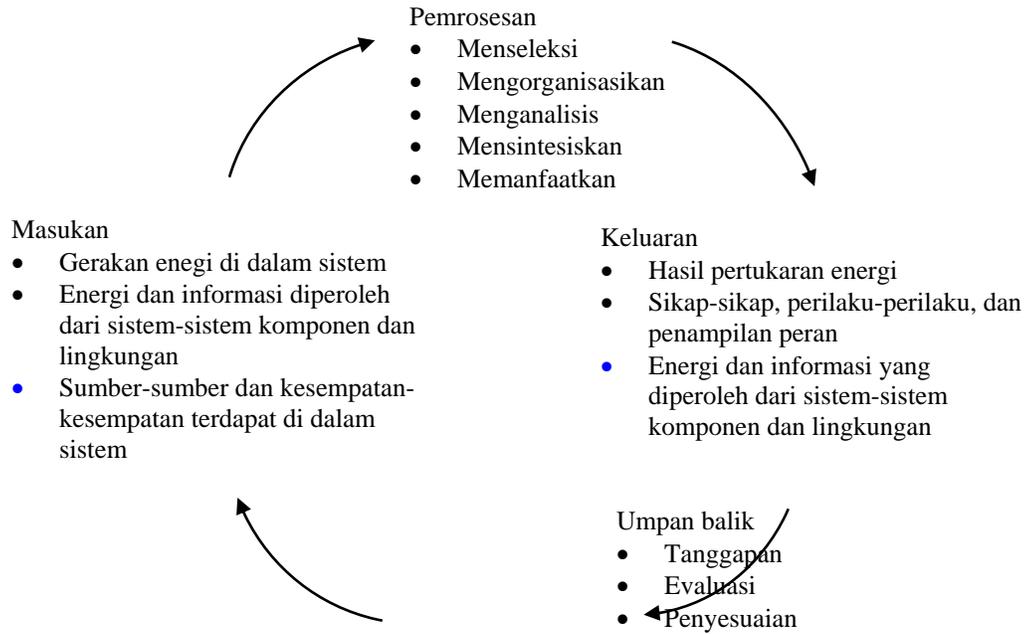
Sistem-sistem yang sangat terorganisasi, seperti kebanyakan sistem keluarga, memiliki bagian-bagian komponen yang saling bergantung secara kuat. Sistem-sistem yang kurang terstruktur seperti sistem ketetanggaan (RT/RW), memiliki komponen-komponen atau subbagian-subbagian yang independen dan otonom yang khas (Anderson, Carter, & Lowe, 1999). Di dalam setiap sistem, keseluruhannya bekerja bersama mencapai tujuan atau berarti lebih dari sekedar subbagian-subbagian yang berfungsi secara independen. Dengan kata lain, keseluruhan lebih besar daripada jumlah bagian-bagian.

Secara struktural, sistem-sistem terpisah satu sama lain oleh batas-batas atau hal-hal yang membedakan sistem yang satu dengan sistem yang lain. Batas-batas ini dapat terbuka atau tertutup—yaitu menerima atau tidak menerima—bagi pertukaran sumber-sumber. Ketika sistem-sistem bertukar energi, prosesnya benar-benar menggandakan energi yang ada kepada sistem lain. Tanpa suatu pemasukan energi, sistem-sistem dapat menghabiskan cadangan energinya sendiri dan pada akhirnya kehilangan kemampuannya untuk berfungsi.

Sistem-sistem manusia selalu berinteraksi satu sama lain dan bertukar sumber-sumber. Melalui mekanisme memberi dan menerima, sistem-sistem meminjam dan mengembalikan, mengkonsumsi dan membuang, menerima dan menolak sumber-sumber mereka sendiri dan sumber-sumber sistem lain. Sebagai contoh, pertukaran-pertukaran antara seorang anak dengan keluarganya, seorang karyawan dengan tempat kerjanya, suatu RT dengan kelurahan, atau seorang penerima pelayanan sosial dengan suatu badan sosial yang memberikan energi bagi pemeliharaan dan perubahan.

Pertukaran-pertukaran sumber ini disebut transaksi, atau proses-proses melalui mana sistem-sistem bertukar informasi dan energi (Gambar 1). Energi dikirim dan diterima di dalam suatu sistem manusia atau di antara suatu sistem manusia dengan sistem lain. Mekanisme memberi dan menerima ini meliputi masukan, pemrosesan, keluaran, dan umpan balik.

**Gambar 1 Pertukaran Informasi dan Energi**



*Masukan-masukan (inputs)* ialah sumber-sumber yang terdapat di dalam sistem-sistem dan lingkungannya. Contohnya ialah sumber-sumber material, asosiasi interpersonal sistem-sistem, komunikasi, pengalaman-pengalaman traumatik, mekanisme-mekanisme pertahanan, dan tekanan-tekanan sosial yang dirasakan. Masukan-masukan pada akhirnya memelihara atau mengubah sistem-sistem. *Pemrosesan (processing)* mengacu kepada tanggapan sistem-sistem terhadap energi atau informasi yang diterimanya. Ini meliputi seleksi, analisis, sintesis, dan pemanfaatan sumber-sumber di dalam sistem-sistem dan lingkungannya. Pemrosesan ini menghasilkan tanggapan-tanggapan atau keluaran-keluaran. Keluaran-keluaran yang dihasilkan ialah produk-produk dan cara-cara sistem bertindak di dalam lingkungannya. Perhatikan bahwa keluaran aktual dari suatu sistem dapat berbeda dari keluaran-keluaran yang ia inginkan atau diharapkan oleh sistem-sistem lain. Umpan balik (*feedback*) mentransmisikan informasi lebih lanjut. Sebagai suatu proses transaksional, umpan balik membantu

sistem-sistem mengevaluasi situasinya dan membuat modifikasi atau melakukan tindakan-tindakan korektif. Umpan balik mendramatisasikan efek timbal balik dari salah sistem kepada sistem lain. Ini juga melengkapi putaran dari pertukaran dan informasi dan energi.

Sebagai suatu interaksi timbal balik, transaksi ialah “proses-proses yakni manusia terus menerus membentuk lingkungannya dan dibentuk oleh lingkungannya” (Germain, 1983: 115). Dengan kata lain, manusia ialah peserta yang aktif dalam mempengaruhi dunia di sekitar mereka. Manusia juga produk dari lingkungannya. Ungkapan *manusia-dalam-lingkungan (person-in-environment)* mensymbolisasikan relasi timbal balik yang interaktif ini (Germain & Gitterman, 1987).

Apa implikasi ini semua bagi pekerjaan sosial? Pendekatan sistem-sistem umum ialah suatu kerangka yang berguna bagi para pekerja sosial, karena focus profesional mereka ialah pada relasi yang ada antara manusia dan lingkungan sosialnya. Dari perspektif sistem-sistem sosial, kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial memfokuskan diri pada

perjumpaan antara atau tempat perjumpaan manusia dan lingkungan—dalam hal ada atau tidak ada kesesuaian dengan semua akibat-akibat yang baik dan yang buruk bagi manusia dan lingkungan. Fenomena perhatian pada perjumpaan ini ialah transaksi antara manusia dan lingkungan. Transaksi ialah pertukaran dalam konteks tindakan atau kegiatan. Tindakan atau kegiatan ini ialah suatu campuran antara kegiatan manusia dan kegiatan lingkungan yang membentuknya. (Gordon, 1969: 7, dalam DuBois & Miley, 2005: 61).

Walaupun sistem klien biasanya berada di dalam batas-batas suatu level sistem yang diskret—misalnya, keluarga, RT/RW, organisasi, atau masyarakat—para pekerja sosial yang berorientasi generalis menguji situasi klien di dalam konteks lingkungan sosialnya. Dengan cara ini, para pekerja sosial dan klien mempertimbangkan masalah-masalah potensial dan pengaruh-pengaruh intervensi terhadap sistem klien, subunit-

subunit, dan unit-unit yang menjadi bagian dari sistem klien itu.

Walaupun suatu perubahan biasanya terjadi pada suatu level sistem, ini mempengaruhi keseluruhan jaringan sistem-sistem yang saling berkaitan. Sebagai contoh, pada contoh di awal bab ini, usaha Miranda dengan Sumiati dan keluarganya pada akhirnya dapat mempengaruhi struktur sosial yang lebih besar. Usaha Budi Warsito dalam advokasi dan perencanaan komunitas juga memiliki suatu efek riak terhadap individu dan keluarga di dalam masyarakat.

Memahami relasi antara manusia dan masyarakat dan keterkaitan di antara berbagai sistem sosial sangat penting dalam memahami transaksi pekerjaan sosial dengan klien. Dimensi psikososial dari pendekatan sistem menekankan pengujian “manusia dalam situasi,” yang menyadari dampak dari pengaruh-pengaruh lingkungan terhadap perilaku manusia. Selanjutnya, perspektif generalis menyadari hakekat multikausal masalah dan mendorong pengembangan solusi-solusi ganda. Suatu perspektif sistem mencakup pemahaman tentang kemitraan dalam transaksi antara para praktisioner dengan sistem klien. Para pekerja sosial memasuki lingkungan sistem klien sebagai sumber, sambil tetap menyadari kekuatan-kekuatan dan potensi yang melekat pada diri klien.

## **2. Perspektif ekologis**

Gagasan-gagasan ini dari perspektif sistem saling melengkapi dengan perspektif ekologis bagi praxek pekerjaan sosial generalis. Istilah *ekologi* berasal dari ilmu biologi, yang mengacu kepada keterkaitan antara organisme-organisme hidup dengan lingkungan fisik dan biologisnya. Dalam menerjemahkan prinsip-prinsip ekologi kepada relasi antara manusia dengan lingkungan sosialnya, para ilmuwan sosial menekankan konteks lingkungan dari keberfungsian manusia dan relasi transaksional yang terjadi (Holahan, Wilcox, Spearly, & Campbell, 1979, dalam DuBois & Miley, 2005: 62).

Perspektif ekologis memberikan suatu landasan bagi model kehidupan pekerjaan sosial yang dikembangkan oleh Germain

dan Gittermann (1980; 1996). Model ini menjelaskan bahwa hakekat transaksi antara manusia dan lingkungannya ialah sumber kebutuhan-kebutuhan manusia dan masalah-masalah sosial. Manusia mempengaruhi dan dipengaruhi oleh lingkungan fisik dan sosialnya melalui suatu proses adaptasi yang terus menerus dan timbal balik. Tujuan pekerjaan sosial ialah meningkatkan transaksi-transaksi itu sehingga memaksimalkan pertumbuhan dan perkembangan dengan cara mencocokkan kemampuan-kemampuan adaptif manusia dengan sifat-sifat lingkungannya.

Dalam pandangan ini, stres bersumber dari kesenjangan antara kebutuhan-kebutuhan manusia dan kemampuan-kemampuan manusia pada satu sisi dan kualitas lingkungan pada sisi lain. Dengan kata lain, kesesuaian antara individu dengan lingkungannya tidak memadai. Menurut Germain dan Gittermann (1980; 1996), stres muncul dari tiga fenomena yang saling berkaitan yaitu transisi kehidupan, tekanan-tekanan lingkungan, dan proses-proses interpersonal. Pekerja sosial dan klien mengases fakta-fakta secara obyektif dan subyektif, dan melalui suatu proses pemberian bantuan, klien melakukan pengembangan keterampilan-keterampilan untuk berfungsi secara lebih efektif.

### **3. Pandangan ekosistem**

Suatu kombinasi dari teori-teori sistem umum dan perspektif ekologis membentuk landasan bagi sejumlah model-model praktek yang muncul pada tahun 1970-an dan yang memperoleh penerimaan profesional pada tahun 1980-an (Bartlett, 1970; Goldstein, 1973; Meyer, 1983; Pincus & Minahan, 1973; Siporin, 1975). Perspektif ekosistem menawarkan

suatu kaca mata untuk memandang fenomena kasus; ini adalah suatu orientasi kepada praktek tetapi tidak memberikan prinsip-prinsip praktek kepada fokus intervensi. Melalui penggunaan konsep ekologis, perspektif ekosistem mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan adaptif antara manusia dan lingkungannya. Dengan menggunakan teori sistem-sistem umum, perspektif ekologis menjelaskan cara variabel-variabel aktor dan situasinya berkaitan.

Perspektif ekologis berusaha menguji konteks lingkungan di mana manusia hidup, dengan demikian mengalamatkan fokus yang esensial dari praktek pekerjaan sosial yaitu manusia dalam lingkungan. Dalam rangka mengorganisasikan dan menempatkan batas-batas yang tepat di seputar situasi praktek, perspektif ekologis lebih menghendaki suatu konstruk yang sistemik atau sirkuler daripada suatu pandangan yang linier. Perspektif hanyalah cara memandang; menggunakan visi profesional untuk meliputi realitas kompleks klien (Meyer, 1987: 414).

Dalam praktek pekerjaan sosial yang berbasis pemberdayaan, pekerja sosial dan klien tidak hanya sekedar membantu manusia menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Mereka juga mempertimbangkan tindakan-tindakan yang akan menciptakan perubahan-perubahan yang diinginkan dalam lingkungan sosial dan fisik klien untuk meningkatkan kemampuan-kemampuan klien dalam berfungsi secara lebih efektif. Pada contoh pembukaan, usaha Budi Warsito dengan LSM Peduli Orang Miskin mencontohkan konsep perubahan lingkungan ini. Perbaikan ketersediaan perumahan publik di masyarakat membantu keluarga-keluarga seperti keluarga Dario memperoleh perumahan yang memadai dan terjangkau serta mengurangi resiko ketunawismaan.

## **B. Keberfungsian sosial**

Walaupun semua manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan dasar yang umum, setiap manusia juga mengembangkan kebutuhan-kebutuhan khas mereka sendiri. Demikian pula mereka memiliki perbedaan dalam hal kemampuan-kemampuan dan akses kepada kesempatan-kesempatan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan ini. Mengapa ada perbedaan kemampuan dan akses? Para pakar psikologi berpendapat bahwa perbedaan itu karena perbedaan-perbedaan individual. Para pakar sosiologi menguji struktur sosial dan dampaknya terhadap individu. Teori pekerjaan sosial menjelaskan bahwa jawabannya terletak pada perjumpaan dan transaksi antara individu-individu dan lingkungannya.

Dalam pandangan pekerjaan sosial, keberfungsian sosial berkaitan dengan

berbuat sesuai dengan harapan-harapan yang dikenakan kepada individu oleh individu itu sendiri, oleh lingkungan sosial terdekatnya, dan oleh masyarakat luas. Harapan-harapan atau fungsi-fungsi ini mencakup pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasarnya sendiri dan kebutuhan-kebutuhan orang-orang yang ia tanggung serta memberikan sumbangan yang positif kepada masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan manusia meliputi aspek-aspek fisik (makanan, perumahan, keselamatan, perawatan kesehatan, dan perlindungan), personal (pendidikan, rekreasi, nilai-nilai, estetika, agama, dan prestasi), emosional (rasa memiliki, saling mengasihi, dan pertemanan), dan konsep diri yang memadai (kepercayaan diri, harga diri, dan identitas). (Barker, 2003: 403).

Bagi individu, keberfungsian sosial mencakup usaha mencapai suatu gaya hidup yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar, mengembangkan relasi yang positif, dan mengutamakan pertumbuhan dan penyesuaian. Banyak individu-individu meminta bantuan dukungan dari sistem penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Sistem manusia lain seperti kelompok, organisasi, dan masyarakat, meningkatkan kemampuan bagi keberfungsian sosial mereka dengan mengembangkan sumber-sumber, mempromosikan harmoni di antara anggota-anggotanya, dan menciptakan kesempatan-kesempatan yang dinamis bagi pertumbuhan dan perubahan. Bagi semua sistem manusia, sumber peningkatan keberfungsian sosial dapat berada di dalam sistem itu sendiri atau diperoleh dengan cara menciptakan perubahan-perubahan pada struktur-struktur sosial lain.

Ibu dari Sumiati Dario memiliki bakat-bakat pribadi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan status pekerjaannya dan sumber-sumber interpersonalnya, seperti teman-teman yang peduli. Komitmen pemerintah kota terhadap pengembangan masyarakat nampak dalam suatu dukungan program yang akan memberikan kupon perumahan kepada keluarga-keluarga tuna wisma.

## 1. Jenis-jenis keberfungsian sosial

Jenis-jenis keberfungsian sosial yang berbeda dalam hal efektivitas, resiko, dan kesulitan bersumber dari interaksi antara manusia dan lingkungan sosial dan fisiknya. Jenis-jenis yang berbeda ini menuntut tanggapan-tanggapan pelayanan sosial yang berbeda pula.

### a. *Keberfungsian sosial yang efektif*

Dapat dipahami, sistem-sistem yang berkompeten mengerahkan sumber-sumber personal, interpersonal, dan institusional untuk menghadapi masalah-masalah, isu-isu, dan kebutuhan-kebutuhan. Sumber-sumber ini juga relatif tersedia dan terjangkau oleh sistem-sistem ini di dalam struktur sosial. Sistem-sistem yang adaptif menyadari masalah-masalah mereka dan melakukan langkah-langkah yang semestinya untuk mengatasinya—misalnya, orang-orang yang dapat menyesuaikan diri secara berhasil dengan stres yang disebabkan oleh transisi-transisi kehidupan seperti perkawinan dan perceraian, menjadi ayah atau ibu, kematian salah seorang yang dicintai, atau pensiun. Apabila persoalan-persoalan muncul, orang-orang ini dapat menghadapi stres yang berkaitan dengan masalah, dapat menyesuaikan diri dengan perubahan, dan melakukan penyesuaian-penyesuaian dengan lingkungan terdekat mereka. Mereka dapat atau tidak dapat mengakses pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial bergantung kepada apakah mereka mengidentifikasi suatu kebutuhan dan apakah sumber-sumber tersedia.

### b. *Keberfungsian sosial yang beresiko*

Beberapa populasi atau sistem sosial mengalami resiko kesulitan dalam keberfungsian sosial. Ini berarti bahwa mereka rentan terhadap masalah-masalah tertentu, walaupun masalah-masalah semacam itu belum nampak di permukaan. Dengan kata lain, kondisi-kondisi yang diidentifikasi ada sehingga dapat memiliki suatu dampak yang negatif terhadap keberfungsian sosial. Sebagai contoh, penelitian menunjukkan bahwa kondisi-kondisi tertentu seperti pengangguran, penyalahgunaan alkohol dan obat-obatan, serta kesakitan, menempatkan anak-anak pada resiko penganiayaan dan penerlantaran.

Orang-orang cacat mengalami resiko menganggur. Orang-orang lanjut usia rentan terhadap institusionalisasi (masuk panti asuhan) secara dini dan tidak semestinya. Beberapa warga masyarakat perkotaan dapat mengalami resiko menurunnya kesempatan-kesempatan pendidikan dan ekonomi.

Melalui penelusuran kasus, jaringan penyelenggaraan pelayanan sosial berusaha untuk mengidentifikasi kelompok-kelompok yang mengalami resiko kesulitan-kesulitan itu dan menawarkan pelayanan-pelayanan kepada mereka sebelum masalah-masalah yang sebenarnya muncul. Pekerja sosial mengembangkan pelayanan-pelayanan penjangkauan (*outreach services*) sebagai alat pencegahan. Kegiatan-kegiatan pencegahan biasanya berupa informasil, dukungan, dan pendidikan. Usaha-usaha pekerjaan sosial juga dapat diarahkan kepada sistem-sistem yang menciptakan kondisi-kondisi yang beresiko. Akan tetapi mengidentifikasi suatu kelompok populasi yang beresiko memunculkan suatu dilema etika. Proses pelabelan ini dapat menciptakan masalah-masalah yang menstigmatisasikan orang-orang yang adaptif dengan kelompok-kelompok yang diidentifikasi sebagai beresiko.

**c. Kesulitan-kesulitan dalam keberfungsian sosial**

Akhirnya, dalam beberapa sistem manusia, masalah-masalah semakin memburuk sehingga kemampuan untuk mengatasinya menurun atau sistem tidak dapat dikerahkan dan tidak dapat memprakarsai suatu proses perubahan. Dalam beberapa situasi, sistem-sistem itu sendiri dapat menyadari masalah-masalah serius yang membatasi kemampuan mereka untuk berfungsi. Orang-orang dapat mengalami depresi atau kesepian, keluarga dapat mengalami masalah-masalah komunikasi atau konflik antarkeluarga, atau suatu industri dapat menyadari level stres karyawan yang tinggi yang mengancam produktivitas kerja.

Pada situasi-situasi lain, masyarakat dapat mencap perilaku sistem sebagai menyimpang dari kebiasaan atau

disfungsional. Seperti kasus pelaku kejahatan, pelaku penganiayaan anak, dan lembaga-lembaga yang melanggar hak-hak sipil. Masyarakat memberikan sanksi atau hukuman kepada semua jenis sistem atas pelanggaran undang-undang dan norma-norma sosial lainnya.

## **2. Tekanan lingkungan**

Konsep tekanan lingkungan (Lawton, 1980; Lawton & Nahemow, 1973) memperluas pemahaman kita akan keberfungsian sosial dan mengilustrasikan implikasi relasi transaksional antara manusia dan lingkungannya bagi pekerjaan sosial generalis. Kekuatan-kekuatan lingkungan menggunakan tekanan terhadap individu-individu yang mempengaruhi mereka baik negatif maupun positif. Tekanan-tekanan lingkungan--antara lain seperti kemiskinan, perawatan kesehatan yang buruk, pendidikan yang tidak memadai, pengangguran, diskriminasi, merosotnya hak-hak sipil, kurangnya pendidikan yang bermutu, hambatan-hambatan arsitektural, dan perumahan yang berdesak-desakan—menekan individu-individu dan menciptakan hambatan-hambatan, masalah-masalah, kesulitan-kesulitan dalam keberfungsian. Apabila level kompetensi sistem rendah karena berbagai sebab, daya lentur sistem untuk mengalami kesulitan dari tekanan lingkungan juga rendah. Sebagai contoh, perhatikan dampak lingkungan terhadap seorang dewasa yang mengalami kehilangan penglihatan yang signifikan. Suatu lingkungan yang buruk dapat melumpuhkan—sumber tekanan lingkungan yang serius yang dapat menyebabkan stres internal.

Pada sisi lain, kekayaan—seperti memiliki akses kepada perawatan kesehatan, menjamin hak-hak sipil dan kebebasan-kebebasan sipil, menciptakan kesempatan-kesempatan kerja, menyediakan perumahan yang memadai, dan merombak bangunan-bangunan sehingga dapat diakses—adalah sumber-sumber yang dapat digunakan oleh orang-orang untuk meningkatkan keberfungsian sosial mereka dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Sebagai contoh, perhatikan dampak positif dari lingkungan fisik yang tertata rapi, teratur, dan dapat diramalkan yang menyediakan tanda-tanda yang dapat dilihat, pegangan tangan, dan tanda-tanda dalam huruf braille bagi orang-orang yang kehilangan penglihatan. Suatu

lingkungan yang diperkaya ialah “memampukan” bukan melumpuhkan.

Tekanan dari kondisi-kondisi lingkungan mempengaruhi kompetensi individu-individu dan level keberfungsian mereka, akan tetapi orang-orang bereaksi secara berbeda terhadap tekanan lingkungan dan stres dalam kehidupan mereka. Tekanan dapat menghambat, meningkatkan, atau tidak memiliki pengaruh yang dapat dilihat. Apabila tekanan memiliki suatu pengaruh yang negatif, orang-orang sering mengalami distress atau stres internal. Salah faktor yang mempengaruhi perbedaan-perbedaan reaksi manusia ialah level stres mereka pada saat ini, karena stres cenderung bersifat kumulatif. Dengan demikian, reaksi-reaksi akan bergantung pada kombinasi dari sumber-sumber stres yang dialami oleh individu. Selain itu, faktor-faktor tertentu dapat memiliki pengaruh ganda yang membahayakan. Sebagai contoh, kaum perempuan cenderung mengalami tekanan sosial tertentu.

Selanjutnya, apa yang digambarkan sebagai bermasalah oleh seseorang atau suatu masyarakat dapat dipandang sebagai tidak bermasalah oleh orang atau masyarakat lain, dan apa yang dianggap sebagai sedikit oleh seseorang atau suatu masyarakat dapat dipandang sebagai banyak oleh orang lain. Apabila klien menggambarkan suatu situasi sebagai bermasalah, ia akan berusaha mengatasinya. Pada sisi lain, apabila klien tidak menganggap suatu kondisi sebagai suatu masalah, ia cenderung hidup dengan kondisi atau masalah itu. Titik awal untuk memahami dampak sumber-sumber stres lingkungan seharusnya ialah perspektif klien.

Tekanan menimbulkan stres. Dalam merespons terhadap tekanan ini, orang-orang dapat menyesuaikan diri secara individual atau mereka dapat merespons secara kolektif, dengan melakukan tekanan balik terhadap lingkungan. Dalam merespons terhadap tekanan dari anggota-anggotanya, masyarakat memperbaharui, memperbaiki, dan menciptakan sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan. Sebagai contoh, dalam pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial, ini berarti bahwa masyarakat memberikan kemanfaatan-kemanfaatan medis bagi kebutuhan-kebutuhan perawatan

kesehatan warganya, memberikan pelayanan-pelayanan keluarga dan anak dalam merespons terhadap masalah-masalah keluarga dan penganiayaan anak, memperluas kesempatan-kesempatan pendidikan bagi suatu perubahan teknologi, dan mengembangkan kegiatan-kegiatan penyadaran publik untuk mengurangi stigma dan diskriminasi struktural.

### **3. Masalah-masalah sosial dan keberfungsian sosial**

Masalah-masalah sosial mempengaruhi keberfungsian sosial pada sejumlah aspek kehidupan individu, termasuk kesehatan fisik dan mental, pekerjaan dan pendidikan, jaminan keuangan, perumahan, rekreasi, dan integritas keluarga dan masyarakat:

Masalah kesejahteraan sosial ialah suatu perubahan dari status keberfungsian (gerakan menuju disfungsi) pada individu, kelompok, atau lembaga pada satu atau lebih bidang kehidupan yang disebabkan oleh atau diperburuk oleh satu atau lebih hambatan menuju keberfungsian yang optimum. Masalah-masalah ini jarang terjadi pada satu bidang saja. Sebagai contoh, kelemahan-kelemahan dalam pendidikan pada umumnya mengakibatkan kerentanan pekerjaan. Kerentanan ini, apabila mencapai krisis (pengangguran), akan mengakibatkan krisis sumber-sumber keuangan dan perumahan. Pada akhirnya integritas kehidupan keluarga terancam dan ini berdampak terhadap kesejahteraan fisik dan mental keluarga dan pada gilirannya masyarakat. (Teare & McPheeters, 1970: 16-17).

Pekerja sosial mengarahkan intervensinya secara bersamaan menuju pemulihan keberfungsian sosial sistem klien dan menuju penyediaan kesempatan-kesempatan dengan mereformasi kondisi-kondisi sosial. Pekerja sosial generalis memandang keberfungsian sosial dalam konteks struktur sosial yang lebih luas, sebagai masalah dan solusi dapat dilokasikan di sana. Para penyandang masalah sosial terlalu sering disalahkan dan dianggap bertanggung jawab atas masalah-masalah yang mereka hadapi dan solusi-solusinya. Akan tetapi apa yang orang-orang cap sebagai maladaptif

pada suatu sistem manusia dapat benar-benar merupakan respons terhadap suatu masalah sosial dalam struktur sosial yang lebih luas:

Para penyandang masalah sosial adalah yang disasarkan sebagai “para pelaku penyimpangan” di masyarakat kita. Mereka adalah para peminum dalam masalah sosial alkoholisme. Mereka adalah pelaku penyiksaan dalam masalah sosial penyiksaan anak. Mereka adalah kaum perempuan dan minoritas yang mengalami depresi atau marah dalam masalah sosial seksisme dan rasisme. Merekalah yang paling cepat dan lebih mudah dicap sebagai pelaku dalam masalah-masalah sosial, dan masyarakat lebih menghendaki pekerja sosial untuk bekerja dengan para penyandang masalah sosial ini daripada dengan komponen masalah-masalah sosial lainnya. (Parsons, Hernandez, & Jorgensen, 1988: 417).

Miranda dan Budi Warsito keduanya bekerja untuk memulihkan kemampuan keluarga Dario untuk berfungsi secara lebih efektif. Namun demikian pendekatan-pendekatan mereka berbeda. Miranda bekerja secara langsung dengan keluarga Dario, sementara Budi Warsito bekerja demi kepentingan seluruh keluarga di Kotamadya Jakarta Utara. Miranda membantu Ibu Dario dalam mengakses bantuan keuangan dan memberi konseling kepada Sumiati di sekolah. Budi Warsito melakukan advokasi bagi pengembangan ekonomi masyarakat untuk mengusahakan kesempatan-kesempatan kerja dan ketersediaan perumahan.

#### **4. Konteks lingkungan pekerjaan sosial generalis**

Karena tradisi lama yang memfokuskan praktek pekerjaan sosial pada klien individual, pekerja sosial dapat mengarahkan usaha-usahanya menuju perubahan individual, menyesuaikan orang-orang dengan lingkungan daripada mengubah lingkungan untuk memenuhi secara lebih baik kebutuhan-kebutuhan manusia. Pekerja sosial kurang memahami dinamika lingkungan dan oleh karena itu perubahan lingkungan (Kemp, 2001; Kemp, Whittaker, & Tracy, 2002). Ini mendorong pekerja sosial untuk memandang lingkungan

sebagai konteks kehidupan individu daripada sebagai sasaran perubahan itu sendiri.

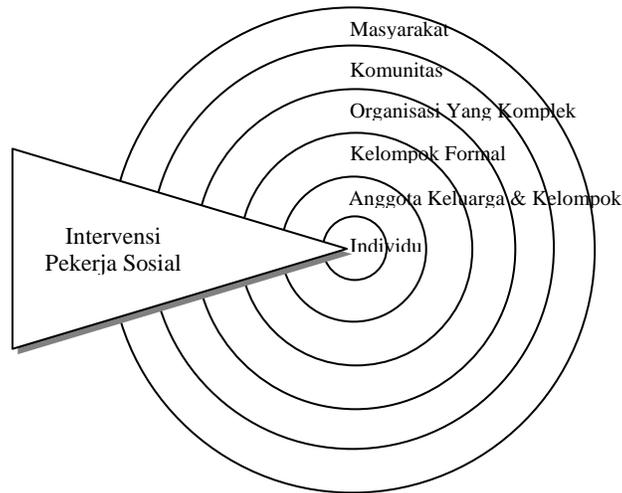
Pekerja sosial memandang setiap sistem mengandung pilihan-pilihan perubahan dan mengakui bahwa perubahan pada satu sistem mengakibatkan perubahan pada sistem lain. Dalam beberapa situasi, pekerja sosial generalis dapat memfokuskan diri pada solusi-solusi yang berorientasi individual yang mempromosikan kompetensi individual dalam mengatasi dengan hambatan-hambatan atau tekanan lingkungan. Dalam situasi-situasi lain, pekerja sosial generalis merencanakan intervensi yang berorientasi lingkungan yang menuntut pembaharuan atau reformasi lingkungan (Holahan, Wilcox, & Campbell, 1979).

Intervensi pekerjaan sosial generalis mencakup serangkaian level intervensi yang sejajar dengan model ekologis bagi pemahaman akan konsep manusia-dalam-lingkungan. Dengan kata lain, pekerjaan sosial generalis, yang dibangun sepenuhnya dalam landasan pengetahuan dan nilai profesi, memanfaatkan sepenuhnya daftar intervensi pekerjaan sosial. Pekerjaan sosial generalis memfokuskan intervensi pada semua level sistem. Definisi masalah, isu, atau kebutuhan, bukan metode itu sendiri, menentukan strategi yang dipilih oleh pekerja sosial dan klien.

### **C. Sistem klien dalam pekerjaan sosial**

Pekerja sosial generalis mendefinisikan kesulitan-kesulitan sistem klien di dalam konteks transaksi manusia dan lingkungan. Demikian pula rencana-rencana tindakan secara potensial menciptakan perubahan pada berbagai level sistem. Klien pekerja sosial dapat berada pada setiap level dalam kontinum sistem sosial—pada level mikro yaitu individu, keluarga, dan kelompok; pada level tengah atau meso yaitu kelompok formal dan organisasi; dan pada level makro yaitu komunitas, masyarakat, atau bahkan komunitas dunia; dan bahkan sistem pekerjaan sosial professional Bagan 3.1).

**Bagan 3.1**  
**Intervensi Level Sistem**



### **1. Intervensi level mikro**

Intervensi level mikro ialah bekerja dengan individu-individu—secara terpisah, dalam ekluarga, atau di dalam kelompok kecil—untuk memfasilitasi perubahan-perubahan pada perilaku individu atau dalam relasi individu. Idividu-individu sering mencari pelayanan-pelayanan pekerjaan social karena memerak emgalami kesulitan-kesulitan yang berkaitan dengan peneyusunan pribadi, relasi interpersonal, atau tekanan-tekanan lingkungan (Tabel 3.1).

Perubahan-perubahan pada level ini berfokus pada usaha menciptakan perubahan-perubahan dalam keberfungsian individu. Akan tetapi mempertimbangkan dinamika perubahan dalam konteks teori sistem, pekerja sosial dan klien level mikro memiliki sejumlah pilihan. Mereka juga dapat membuat rencana-rencana untuk memprakarsai perubahan-perubahan dalam lingkungan sosial dan fisik klien untuk mencapai perubahan-perubahan pada level mikro.

Untuk bekerja dengan klien level mikro, pekerja sosial harus mengetahui tentang dinamika individu, interpersonal, keluarga, dan kelompok serta perkembangan manusia, psikologi social, dan dampak individual dari pengaruh-

penagruh lingkungan. Bekerja pada level ini menuntut pemahaman akan teknik-teknik klinis seperti intervensi krisis dan konseling.

Berikut ini adalah kasus level mikro dan intervensinya. Lusinda, yang dianiaya secara fisik oleh suaminya, dapat dilibatkan dalam konseling individu, konseling keluarga dengan suami dan anak-anak, atau konseling kelompok dengan para korban kekerasan dalam rumah tangga lain. Melalui konseling semacam ini, Lusinda dapat semakin memahami hakekat klinis dari kekerasan dalam rumah tangga dalam kehidupannya dan memandang kekerasan sebagai suatu masalah sosial yang serius. Dengan pemahaman semacam ini, Lusinda dapat diberdayakan untuk menghadapi situasinya, meningkatkan harga diri, dan melakukan kendali atas kehidupannya.

**Tabel 3.1**  
**Faktor-faktor yang mempengaruhi keberfungsian sosial pada individu, keluarga dan kelompok kecil**

Personal	Keluarga dan kelompok kecil
Genetika	Ukuran
Gizi	Kesatuan
Kesehatan mental	Aturan-aturan
Kesehatan	Nilai-nilai
Kemampuan menghadapi masalah	Sistem bantuan alamiah
Penghasilan/Aset	Kapasitas fungsional
Gaya hidup	Pola-pola multigenerasi
Etnis	Komposisi
Motivasi	Komunikasi
Level kognitif	Peran-peran
Kesehatan prakelahiran	Pola-pola relasi
Cacat perkembangan	Level sosial ekonomi
Kondisi kecacatan	Jejaring kekerabatan
Kepribadian	
Pengalaman hidup	
Konsep diri	
Usia	
Warisan budaya	

## 2. Intervensi level meso

Intervensi pekerjaan sosial level meso atau tengah merupakan interaksi dengan kelompok-kelompok formal dan organisasi-organisasi yang kompleks. Contoh dari organisasi-organisasi yang kompleks ialah badan sosial, rumah sakit, sekolah, dan rumah tahanan atau lembaga pemasyarakatan. Berpraktek dengan kelompok-kelompok formal mencakup bekerja dengan tim, kelompok kerja, satuan tugas antardisiplin, kelompok berorientasi tugas, klub, dan serikat tolong menolong.

Pada intervensi level meso, fokus perubahan ialah pada kelompok-kelompok dan organisasi-organisasi itu sendiri. Faktor-faktor seperti fungsi, struktur, peran, pola-pola pengambilan keputusan, dan gaya berinteraksi dalam kelompok atau organisasi mempengaruhi proses perubahan. Pada intervensi level meso, sistem klien ialah kelompok dan organisasi. Bekerja pada level meso menuntut pemahaman akan dinamika kelompok-kelompok formal dan struktur organisasi-organisasi. Intervensi level meso yang efektif menuntut keterampilan-keterampilan dalam perencanaan organisasi, pengambilan keputusan, dan negosiasi konflik (Tabel 3.2.).

Struktur birokrasi merupakan ciri dari organisasi-organisasi yang kompleks. Organisasi-organisasi semacam ini meliputi organisasi-organisasi publik dan privat yang tujuannya ialah mengkoordinasikan manusia dan sumber-sumber untuk menyediakan produk-produk dan pelayanan-pelayanan. Bagaimana suatu organisasi yang kompleks memanfaatkan informasi bergantung pada ukuran, struktur, dan gaya otoritas organisasi. Bagaimana para manajer organisasi memahami motivasi dan kebutuhan-kebutuhan karyawan, dan bagaimana para manajer itu memahami hakekat pekerjaan itu sendiri, dipengaruhi oleh perspektif mereka tentang organisasi itu. Pekerja sosial memberikan sumber-sumber seperti pelayanan-pelayanan konsultasi bagi pengembangan organisasi, pendidikan, pengembangan sumberdaya manusia, dan evaluasi kepada organisasi-organisasi yang kompleks. Karena pekerja sosial pada dasarnya bekerja di setting

organisasi, mengetahui bagaimana memfasilitasi perubahan level meso adalah sangat penting dalam mengembangkan program-program dan pelayanan-pelayanan yang berkualitas.

Berikut ini adalah kasus level meso dan intervensinya. Kebutuhan akan pemahaman yang mendalam tentang masalah penganiayaan dan penerlantaran anak mendorong Koordinator Satuan Tugas Peduli Anak Jakarta menugaskan Cynthia Patti, seorang pakar pekerjaan sosial anak di STISIP Widuri, untuk memberikan pelatihan tentang asesmen bagi seluruh staf. Cynthia melatih seluruh staf tentang asesmen sebagai produk dan sekaligus sebagai proses.

**Tabel 3.2**  
**Faktor-faktor yang mempengaruhi keberfungsian sosial**  
**pada**  
**kelompok-kelompok formal dan organisasi-organisasi**  
**yang kompleks**

<b>Kelompok</b>	<b>Organisasi</b>
Ukuran	Birokrasi
Fokus/tujuan	Manajemen personalia
Sejarah kebersamaan masa lalu	Peran keanggotaan
Tahap perkembangan	Tata laksana
Karakteristik anggota-anggota	Perilaku organisasi
Pola-pola komunikasi	Fungsi administratif
Gaya pengambilan keputusan	Operasi sehari-hari
Cara mengelola konflik	Proses pengambilan keputusan
Tujuan terbuka/tersembunyi	Gaya mengatasi konflik
Perbedaan pada tujuan individu dan tujuan kelompok	Kohesi kelompok
Relasi interpersonal	Sosialisasi
Norma-norma/nilai-nilai kelompok	Struktur panitia
Peran kepemimpinan	Misi atau tujuan
Lama waktu bertemu	
Penentuan pertemuan kelompok	

### 3. Intervensi level makro

Intervensi level makro meliputi bekerja dengan rukun tetangga (RT/RW), komunitas (kelurahan, kecamatan), dan masyarakat untuk mencapai perubahan sosial. Praktek sistem makro mencerminkan warisan reformasi sosial dari pekerjaan sosial yaitu pencapaian perubahan sosial untuk memperbaiki kualitas kehidupan.

Secara tradisional, pekerja social berpartisipasi dalam reformasi social untuk bekerja demi kepentingan orang-orang yang tertindas, kurang beruntung, atau tidak berdaya. Seiring dengan perubahan tekanan profesi paad ekiskinan dan gerakan-gerakan social pada tahun 1960-an untuk hak-hak sipil dan perdamaian, pekerja social sekali lagi menjadi aktivis. Perubahan ini mencerminkan suatu pendekatan baru yaitu bekerja dalam kemitraan dengan orang-orang yang tertindas dan yang kurang beruntung.

Para teorisi perencanaan sosial menggunakan label *partisipasi masyarakat* untuk menggambarkan pendekatan baru ini yaitu membantu orang lain untuk mengetahui, memilih, dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan-keputusan tentang isu-isu yang menyangkut kehidupan mereka. Selain itu, gerakan-gerakan seperti orang-orang yang berurusan dengan persoalan-persoalan keselamatan produk menekankan keterlibatan masyarakat. Prakarsa perlindungan konsumen mengarah kepada pembentukan berbagai organisasi hak-hak konsumen yang memberikan informasi, perlindungan, dan bantuan hukum yang berkaitan dengan keselamatan produk (Tracy & DuBois, 1987).

Tujuan historis advokasi sosial berlangsung terus untuk mendorong usaha-usaha dalam mempromosikan keadilan sosial melalui perubahan komunitas dan masyarakat. Pada level intervensi ini, sistem klien adalah komunitas atau masyarakat itu sendiri. Contoh-contoh dari klien level mikro ialah ketetanggaan (RT/RW, kelurahan), kota, daerah pedesaan, pemerintah kota/kabupaten, pemerintah provinsi, dan pemerintah pusat. Sasaran utama perubahan ialah komunitas atau masyarakat itu sendiri; akan tetapi, karena hakekat transaksional dari perubahan, perubahan-perubahan

pada level makro juga mempengaruhi perubahan-perubahan pada semua level sistem lain.

Dalam bekerja pada level makro, pekerja sosial membantu mengatasi ketegangan-ketegangan antarkelompok dan masalah-masalah masyarakat dengan memprakarsai aksi sosial dan perubahan sosial. Usaha-usaha mereka mencakup aktivitas-aktivitas seperti pengorganisasian masyarakat, pengembangan ekonomi, tindakan hukum, dan perumusan kebijakan.

Praktek level makro menyaratkan pengetahuan tentang standard-standard dan nilai-nilai komunitas, serta keterampilan-keterampilan dalam menggerakkan komunitas dibutuhkan bagi usaha-usaha pemecahan masalah. Dalam kaitan dengan intervensi pada level masyarakat, pekerja sosial ialah “kesadaran masyarakat” yang sedang beraksi. Pekerja sosial berusaha untuk mengatasi masalah-masalah sosial yang mempengaruhi keberfungsian sosial warga masyarakat, menghancurkan kualitas kehidupan, atau melemahkan struktur masyarakat. Pekerja sosial harus memiliki suatu pemahaman sosiologis dan budaya atas institusi-institusi sosial primer dan sekunder, serta populasi yang rentan dan tertindas di dalam masyarakat. Mereka harus memiliki keterampilan-keterampilan dalam melakukan tindakan-tindakan yang benar untuk mewujudkan hak-hak hukum, sipil, dan azasi manusia.

Suatu perspektif internasional sedang muncul dalam pekerjaan sosial seiring dengan makin besarnya pengakuan bahwa masalah-masalah melampaui batas-batas masyarakat. Keprihatinan bersama akan hak-hak manusia, kesehatan, kemiskinan dunia, perkembangan sosial dan ekonomi, lingkungan, dan pertumbuhan penduduk menuntut kerjasama internasional melalui federasi-federasi internasional di negara-negara industri dan berkembang. Untuk mengembangkan landasan pengetahuan mereka tentang pendekatan pandangan dunia, pekerja sosial membutuhkan informasi tentang organisasi-organisasi kesehatan dan pelayanan internasional, persoalan-persoalan dunia, politik, keberagaman budaya, atau barangkali yang bahkan lebih fundamental, geografi dunia. Lihat Tabel 3.3.

Berikut ini adalah kasus level makro dan intervensinya. Erik bekerja sebagai anggota suatu forum masyarakat yang merencanakan pelayanan-pelayanan pemrograman kerja bagi orang-orang tuna netra. Orientasi tradisional dari program bantuan kerja bagi orang-orang tuna netra ialah keterampilan-keterampilan pelatihan dan pengajaran yang dapat dialihkan kepada penempatan kerja. Baru-baru ini forum mendesakkan suatu perubahan kebijakan dalam pembiayaan pelayanan-pelayanan bantuan kerja kepada Pemerintah DKI Jakarta bagi orang-orang tuna netra sehingga pemrograman akan lebih mencerminkan kebutuhan-kebutuhan yang khas dari kelompok populasi ini.

**Tabel 3.3**  
**Faktor-faktor yang mempengaruhi keberfungsian sosial komunitas, masyarakat, dan komunitas dunia**

<b>Komunitas</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>Komunitas dunia</b>
Perumahan	Teknologi	Kemiskinan
Transportasi	Nilai-nilai sosial	dunia
Ekonomi	Kelas sosial	Kelaparan
Ketersediaan	Stratifikasi	Penyimpanan
pekerjaan	Lembaga-	makanan
Sumber-sumber	lembaga	Ekologi
pendidikan	Keterasingan	Kesehatan dunia
Standard kehidupan	Siklus ekonomi	Penjelajahan
Perkotaan/pedesaan	Kebijakan sosial	ruang angkasa
Keberagaman	Pemerintahan	Hak-hak azasi
budaya	Isme-isme	manusia
Keberagaman gaya	Prasangka buruk	Landasan
hidup	Budaya populer	populasi
Ketegangan	Kenderungan	Suasana politik
lingkungan	demografis	Energi
Ketersediaan	Hukum dan	Landasan
sumber-sumber	perundang-	kekuasaan dan
Jejaring dukungan	undangan	kewenangan
Kelas sosial relatif		Ancaman perang
		Hukum
		internasional

#### **4. Bekerja dengan profesi pekerjaan sosial**

Pada akhirnya, para praktisioner pekerjaan sosial bekerja bagi perubahan di dalam sistem profesi pekerjaan sosial. Pekerja sosial memperoleh identitas profesionalnya melalui asosiasinya dengan profesi pekerjaan sosial, dan sebaliknya, ia memberikan sumbangan untuk melahirkan identitas dan aksi-aksi profesi. Pekerja sosial yang mengemban etika memiliki komitmen kepada dirinya sendiri untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan profesional yang akan memperbaharui dan meningkatkan profesi pekerjaan sosial.

Ada sejumlah alasan mengapa penting memandang profesi pekerjaan sosial dan organisasi-organisasi anggotanya sebagai sasaran perubahan. Profesi pekerjaan sosial mendidik para praktisioner, memberikan landasan bagi penampilan profesional sesuai dengan prinsip-prinsip etika, menetapkan standard praktek di dalam berbagai setting, mensupervisi para praktisioner pada semua level, memantau dan mengevaluasi perilaku individu dan kelompok, dan memberikan sumbangan bagi landasan pengetahuan dan keterampilan praktek (Tracy & DuBois, 1987). Secara historis, pekerjaan sosial mempertahankan komitmen ganda yaitu untuk meningkatkan kualitas praktek pekerjaan sosial, dan yang sama penting, untuk bekerja bagi keadilan sosial dan mempromosikan kesejahteraan umum.

Akulturasinya profesional sangat penting dalam pendidikan dan pengembangan pekerja sosial profesional. Akulturasinya profesional ialah suatu proses yang menghasilkan para praktisioner pekerjaan sosial yang mempertahankan integritas personal dan profesional dalam relasinya dengan klien dan yang memperlakukan rekan sekerja secara terhormat. Pekerja sosial mengemban suatu tanggung jawab etis untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Tanggung jawab ini dapat dipenuhi dengan cara bekerja untuk memerangi diskriminasi, peduli dengan kesetaraan dalam pembagian sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan, membantu kaum tertindas, dan mempromosikan pemahaman dan penerimaan keberagaman suatu masyarakat global. Tanggung jawab menuntut pengembangan pengetahuan dan pengalaman profesional untuk memperjuangkan kebijakan sosial dan ekonomi dan perundang-undangan terkait. Selain itu, usaha-

usaha perubahan berencana menuntut relasi yang terpercaya dengan kaum profesional dari disiplin lain.

Kekuatan dan kelangsungan hidup profesi pekerjaan sosial berkaitan dengan kemampuannya untuk melibatkan diri dalam penelitian yang bermakna dan memberikan sumbangan bagi landasan pengetahuan profesi dan masyarakat. Pengembangan pengetahuan bukan hanya bidang kewenangan sedikit orang. Dengan menerapkan metode ilmiah, setiap pekerja sosial dapat memberikan sumbangan kepada penelitian yang dibutuhkan. Setiap pekerja sosial juga dapat menghimpun dan mengkomunikasikan kearifan praktek. Dipandu oleh logika ilmu pengetahuan dan penelitian, usaha-usaha bersama akan meningkatkan kualitas praktek dan citra pekerjaan sosial di mata para konsumen aktif dan potensialnya.

#### **D. Metode-metode pekerjaan sosial**

Secara tradisional, pekerja sosial mengkonseptualisasikan proses perubahan sebagai saling menyesuaikan (penyesuaian timbal balik) antara manusia dan lingkungan sosialnya. Dengan menggunakan strategi-strategi casework, group work, dan community organization yang tradisional, pekerja sosial melakukan usaha-usaha perubahan yang ditujukan untuk mengembangkan kompetensi personal klien, memperkuat keluarga, dan menciptakan institusi-institusi sosial yang tanggap. Metode khusus yang digunakan oleh pekerja sosial--casework, group work, dan community organization—mengarahkan proses perubahan. Baru-baru ini, suatu perspektif generalis yang mengintegrasikan pekerjaan sosial dengan individu dan keluarga, kelompok dan organisasi, serta komunitas memperoleh keunggulan.

##### **1. Casework**

Casework ialah metode pekerjaan sosial yang dominan hingga dan sepanjang tahun 1960-an. Casework menekankan pelayanan langsung dengan individu. Lima orientasi yang berpengaruh yaitu intervensi psikososial tradisional, intervensi fungsional, intervensi pemecahan masalah, intervensi psikobehavioral, dan intervensi krisis, yang mencirikan intervensi casework (Pinderhughes, 1995a, dalam DuBois & Miley, 2005: 74). Kelima metode ini berfokus pada

penyesuaan individual. Metode-metode ini berbeda dalam hal penekanannya yang lebih besar pada reformasi individu, sedangkan metode-metode lain memberi penekanan yang lebih besar pada perubahan transaksi antara individu dengan lingkungannya. Pada dasawarsa 1960-an dan 1970-an, pendekatan-pendekatan yang spesifik dalam intervensi singkat, intervensi krisis, model berorientasi tugas, dan model eklektik lahir.

Pekerjaan sosial dengan keluarga menjadi suatu bidang praktek pekerjaan sosial yang dikenal pada tahun 1960-an, yang berasal dari perspektif teoritik antardisiplin, termasuk teori sistem ilmu sosial (Pinderhughes, 1995a, dalam DuBois & Miley, 2005: 75). Pendekatan sistem keluarga memberikan suatu kerangka untuk melihat dinamika antara manusia dan lingkungannya. Dengan lahirnya intervensi keluarga, para praktisioner menyadari pengaruh keluarga terhadap perkembangan individu, harapan-harapan peran, dan pola-pola komunikasi. Pada mulanya, perlakuan individu berkaitan dengan patologi individu dalam konteks keluarganya. Akan tetapi, para teoritis keluarga sebelumnya juga mulai memfokuskan diri pada patologi keluarga.

## **2. Group work**

Metode group work diperkenalkan ke dalam pekerjaan sosial profesional pada tahun 1930-an, dan teori-teori group work berkembang pada akhir tahun 1940-an. Group work ialah suatu metode pekerjaan sosial yang menggunakan proses-proses dan interaksi-interaksi kelompok untuk mempromosikan pertumbuhan dan perubahan. Kelompok itu sendiri ialah suatu wahana untuk berubah, dan perubahan terjadi pada beberapa level. Dengan kata lain, pekerja sosial menggunakan struktur dan proses kelompok untuk memfasilitasi perubahan. Kelompok-kelompok kecil ialah sumber-sumber yang signifikan bagi orang-orang yang membutuhkan untuk mengembangkan kompetensi-kompetensi sosial, khususnya orang-orang yang mengalami “ketidakberdayaan, keterkucilan, dan keputusasaan; yang merasa dikorbankan; merasa tidak dipahami dalam relasi manusiawi pada saat ini; dan/atau merasa tidak memadai

dalam sistem-sistem yang berubah yakni ia menjadi anggotanya” (Anderson, 1979: 291, dalam DuBois & Miley, 2005: 75). Sebagai suatu metode pekerjaan sosial, group work ialah suatu strategi yang berorientasi pemberdayaan untuk bekerja secara kolaboratif bagi perubahan individu dan memperluas penerapannya untuk bekerja dengan kelompok-kelompok organisasi dan masyarakat.

Tim memperoleh keunggulan dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial. Pekerja sosial sering disebut bekerja dengan rekan-rekan antardisiplin dalam suatu usaha kerja tim. Brill (1998, dalam DuBois & Miley, 2005: 75) menyatakan bahwa:

tim ialah sekelompok orang yang masing-masing anggotanya memiliki keahlian tertentu; masing-masing anggotanya bertanggung jawab atas keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan individual; anggota tim memiliki suatu tujuan bersama; dan memiliki bersama-sama sekumpulan pengetahuan, gagasan, dan makna dari mana rencana intervensi ditentukan dan rencana masa depan diarahkan. (h. 193).

Dengan kata lain, ciri-ciri tim mencerminkan dinamika kelompok-kelompok kecil lainnya. Anggota-anggota tim, dengan segala pengetahuan spesialis dan pola-pola kerja serta relasinya, mempengaruhi proses-proses tim. Penelitian menunjukkan bahwa interaksi yang baik, komunikasi yang jelas, dan dukungan kelembagaan semuanya menyumbang bagi keberfungsian tim yang efektif (Lewandowski & Glenmayer, 2002, dalam DuBois & Miley, 2005: 75). Tujuan yang ditentukan oleh tim memberikan arah dan fokus usahanya.

### **3. Community organization**

Praktek masyarakat (*komunitas, community*) meliputi serangkaian kegiatan termasuk pengorganisasian masyarakat, pengembangan organisasi, dan reformasi sosial. Praktek sistem makro meliputi model-model pengorganisasian masyarakat, pengembangan masyarakat, bekerja di dalam konteks organisasi, dan perumusan serta pengembangan

kebijakan sosial. Walaupun praktek masyarakat dapat menelusuri akarnya pada usaha-usaha reformasi rumah singgah dan usaha- masyarakat yang mengkoordinasikan usaha-usaha masyarakat organisasi amal pada awal abad ke-20, praktek masyarakat memperoleh keunggulan sebagai suatu metode praktek pekerjaan sosial profesional di Amerika Serikat pada tahun 1960-an selama perang terhadap kemiskinan.

Prakarsa-prakarsa pemecahan masalah masyarakat menuntut keterlibatan para pemimpin masyarakat, termasuk satuan-satuan kerja pemerintah; pimpinan perusahaan;perserikatan; yayasan dan lembaga-lembaga donor lainnya; organisasi-organisasi etnis dan keagamaan; dan kelompok-kelompok profesional, konsumen, dan masyarakat awam. Orang-orang yang berpartisipasi dalam perubahan masyarakat bervariasi antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain bergantung pada masalah tertentu yang ingin dialamatkan oleh usaha-usaha masyarakat.

#### **4. Model generalis terintegrasi**

Suatu keinginan profesional untuk menyatukan ketiga metode pekerjaan sosial yaitu casework, group work, dan community organization mendorong pencarian suatu landasan umum praktek. Pendekatan praktek multimetode atau kombinasi semakin populer setelah publikasi laporan Hollis-Taylor pada tahun 1951. Pada dasawarsa tahun 1970-an dan 1980-an, pendekatan generalis dalam praktek memperoleh pengakuan dan penerimaan. Karya-karya terdahulu oleh Meyer (1970), Goldstein (1973), Pincus dan Minahan (1973), Middleman dan Goldberg (1974), dan Siporin (1975) berfokus pada suatu penyatuan perspektif, sesuatu yang tidak dibatasi oleh metode, tetapi lebih dibentuk oleh parameter situasi atau lingkungan.

Pendekatan generalis terkini memadukan metodologi-metodologi intervensi tradisional ke dalam suatu kerangka yang sudah disatukan. Pendekatan ini memperluas konsep klien untuk mencakup semua sistem sosial berikut ini di dalam arena lingkungan. Klien, yaitu sistem manusia yang berunding atau berkonsultasi dengan pekerja sosial, dapat berupa masyarakat, RT/RT, perusahaan, kelompok, atau

individu. Orang atau orang-orang pasti menjadi bagian dari semua sistem sosial ini. Oleh karena itu, perubahan sistemik menuntut perubahan sikap-sikap dan perilaku-perilaku dari anggota-anggota suatu sistem.

Ada orang berpendapat bahwa efektivitas metode-metode spesialis yaitu casework, group work, dan community organization kehilangan orientasi generiknya. Akan tetapi, para pendukung pendekatan generalis yakin bahwa perspektif penyatuan mendorong perluasan potensi intervensinya. Pendekatan generalis dalam praktek pekerjaan sosial berorientasi kepada penemuan solusi-solusi atas masalah-masalah dan tantangan-tantangan. Kegiatan-kegiatan praktek pekerja sosial generalis lebih diarahkan oleh isu-su yang dihadapi oleh klien pada saat ini, bukan oleh suatu metode tertentu. Ini tidak berarti bahwa pekerja sosial generalis tidak menguasai suatu metode tertentu, tetapi ia adalah pakar dalam pemecahan masalah. Pekerja sosial mengusahakan solusi di dalam banyak struktur sosial. Dengan demikian, bahkan dalam praktek generalis, intervensi pekerjaan sosial berlangsung secara serentak pada level individu, keluarga, kelompok, organisasi, masyarakat, dan sistem sosial.

Dari perspektif penyatuan ini, Goldstein (1979, dalam DuBois & Miley, 2005: 76) mendefinisikan perubahan sebagai suatu proses penyesuaian dengan lingkungan kehidupan yang nampak dalam perilaku individu. Perubahan menuntut penyesuaian diri dengan orang lain di dalam lingkungan sosial. Dengan kata lain, perubahan pada suatu sistem cenderung mendorong perubahan pada sistem lain.

Pada dasarnya, pada tingkat awal atau dasar pendidikan profesi, pekerja sosial dewasa ini ialah praktisioner generalis. Pekerja sosial generalis bekerja secara langsung dengan sistem klien yang mengalami beragam masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan, berpraktek di dalam beragam setting pelayanan sosial, dan menerapkan beragam model-model dan metode-metode. Sebagai generalis, pekerja sosial memiliki suatu pandangan terpadu tentang interaksi antara manusia dan sumber-sumber di dalam jejaring relasi yang membentuk lingkungan manusia. Oleh karena pekerja sosial generalis juga berintervensi secara tidak langsung, atau atas nama klien,

dalam kegiatan-kegiatan advokasi perundang-undangan dan perumusan kebijakan.

## **Bab 4**

### **Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Sosial**

---

Sistem penyelenggaraan pelayanan sosial sebagai arena praktek pekerjaan sosial sangatlah kompleks dan berwajah banyak. Sistem didefinisikan secara berbeda-beda oleh fungsinya, klien yang dilayani, atau bidang pelayanan. Dalam kaitan dengan fungsi, sistem dapat dibedakan oleh fungsi seperti konseling keluarga, rehabilitasi vokasional, perencanaan kota, dan relokasi perumahan. Dalam kaitan dengan klien yang dilayani, sistem dapat dideskripsikan sebagai remaja nakal, orang lanjut usia, penyalah guna napza (narkotika, alkohol, psikotropika dan zat adiktif), dan orang cacat. Dalam kaitan dengan bidang pelayanan, sistem meliputi bidang-bidang praktek seperti peradilan kriminal, kesejahteraan anak, dan pemeliharaan penghasilan.

Fokus utama dari masing-masing konseptualisasi mencerminkan dimensi sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang berbeda-beda. Dimensi yang berbeda-beda itu terdiri atas unsur-unsur yang membentuk skema klasifikasi. Unsur-unsur itu dibentuk oleh kebutuhan-kebutuhan manusia, kondisi-kondisi masyarakat, dan iklim sosial-budaya-politik-ekonomi yang mencakup setting dimana pelayanan diselenggarakan, opsi pemrograman dan pelayanan, staffing, dan sumber-sumber pendanaan. Maka, untuk memudahkan para pembaca memahami isinya, buku ini diorganisasikan dalam lima subbab.

Subbab A Setting Pelayanan Sosial, memuat lembaga dan asosiasi, ranah publik dan privat, lembaga-lembaga sektarian, lembaga-lembaga sukarela, lembaga-lembaga waralaba, praktek independen, lokasi geografis, setting perkotaan, dan setting pedesaan.

Subbab B Pola-pola Staffing memuat profesional pekerjaan sosial, para profesional, kelompok tolong menolong, dan relawan.

Subbab C Pendanaan Pelayanan Sosial memuat pendanaan pusat dan kabupaten/kota, yayasan, dana masyarakat, dana lembaga, biaya pelayanan sosial, biaya pengganti asuransi, penjualan kontrak sosial, isu dalam pendanaan, dan privatisasi.

Subbab D Pemberian Pelayanan Sosial, Sanksi Pekerja Sosial, dan Isu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Sosial memuat prinsip-prinsip pemberian pelayanan sosial, sanksi atau kewenangan pekerja sosial dalam pelayanan sosial, dan isu dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.

Subbab E Implikasi Pelayanan Sosial dalam Praktek memuat pandangan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan sosial dan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial.

## **A. Setting pelayanan sosial**

Pekerja sosial pada umumnya bekerja dalam berbagai setting praktek yang berbeda termasuk organisasi seperti lembaga dan asosiasi. Setting ini dapat berupa setting primer atau tuan rumah dan setting publik atau privat. Dapat juga berupa setting yang dikategorikan oleh lokasi geografis dan wilayah geografis. Apa pun klasifikasinya, isu yang berkembang ialah berkaitan dengan struktur birokrasi dan kemajuan teknologi.

### **1. Lembaga dan asosiasi**

Suatu organisasi dicirikan oleh struktur administratif dan fungsional yang mempekerjakan orang-orang untuk mencapai tujuannya melalui kebijakan dan prosedur yang dinyatakan dan secara jelas. Dua jenis organisasi, lembaga dan asosiasi, merupakan setting penyelenggaraan pelayanan sosial. Lembaga-lembaga tempat bekerja yang paling umum bagi pekerja sosial, memiliki struktur birokrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Program-program lembaga pelayanan sosial dipandu oleh suatu pernyataan misi (*mission statement*) dan mengikuti pedoman prosedur untuk mengimplementasikan pelayanannya. Lembaga-lembaga pelayanan sosial besar menyelenggarakan beragam opsi yang lebih besar dalam bidang pelayanan tertentu. Personalia di lembaga-lembaga pelayanan sosial besar dapat mengembangkan minat atau fokus khusus. Lembaga-lembaga pelayanan sosial kecil seringkali memiliki fokus program tunggal, dan staf di lembaga-lembaga itu, karena disain dan kebutuhan, melaksanakan berbagai fungsi dalam parameter program. Pada semua lembaga, tantangannya ialah bekerja secara kreatif dalam struktur birokrasi untuk mencapai tujuan-tujuan klien dan menghindari kejenuhan pekerja.

Dunham (1970) membedakan antara konsumen pelayanan atau lembaga-lembaga "pelayanan langsung" dengan "bukan pelanggan pelayanan" atau lembaga-lembaga pelayanan tidak langsung sebagai setting praktek. Pada umumnya lembaga-lembaga kesejahteraan sosial adalah lembaga-lembaga konsumen pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan seperti asistensi publik, pembimbingan anak, pengasuhan institusional, pelayanan kelompok, rekreasi masa atau pelayanan kesehatan (DuBois & Miley, h. 77). Lembaga-lembaga bukan konsumen pelayanan melayani lembaga-lembaga lain atau komunitas dan tidak melayani individual klien secara langsung. Contoh lembaga-lembaga bukan konsumen pelayanan ialah lembaga-lembaga organisasi komunitas (RW, RT), lembaga-lembaga pemerintah yang menerbitkan kebijakan (Departemen Sosial, Dinas Sosial), dan lembaga-lembaga perencanaan (Bappenas pada level nasional, Bappeda pada level propinsi/kabupaten/kota, Biro Perencanaan pada level departemen).

Selain itu, setting organisasi untuk pekerjaan sosial dapat dibedakan dari apakah tujuan utama organisasi itu ialah untuk menyelenggarakan pelayanan pekerjaan sosial. Fokus utama dalam suatu setting primer ialah menyelenggarakan pelayanan pekerjaan sosial. Pada pihak lain, apabila pelayanan pekerjaan sosial diselenggarakan sesuai dengan tujuan dan fungsi organisasi secara menyeluruh, maka setting itu didefinisikan sebagai setting tuan rumah (Jansson & Simmons, 1986 dalam DuBois & Miley, h. 77). Dalam setting tuan rumah, komponen pelayanan sosial melengkapi, mendukung dan memperkaya misi akhir institusi tuan rumah dan dibiayai oleh alokasi anggaran. Pekerja sosial memiliki tradisi panjang bekerja di sekolah, rumah sakit, pengadilan, bisnis dan industri. Potensi kerja di setting tuan rumah semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial di organisasi pemeliharaan kesehatan, pengasuhan jangka panjang, dan program asistensi karyawan.

Asosiasi ialah lembaga organisasi yang menyelenggarakan pelayanan-pelayanan utamanya untuk anggota-anggotanya. Asosiasi ini didirikan oleh lembaga-lembaga, profesional atau kelompok kepentingan khusus untuk melaksanakan tugas-tugas bersama. Usaha-usaha kolektif asosiasi antara lain meliputi pengembangan kebijakan, perencanaan dan

penelitian, penyebaran informasi, penetapan standard, pendidikan dan lobi (Tropman & Tropman, 1987 dalam DuBois & Miley, h. 78). Asosiasi pada umumnya diperkuat oleh tenaga profesional untuk melaksanakan operasional sehari-hari. Misalnya, Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI), Ikatan Pekerja Sosial Asia Pasifik (*Asia Pasific Association of Social Workers*), Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat (*NASW, National Association of Social Workers*), Ikatan Pekerja Sosial Dunia (*IFSW, International Federation of Social Workers*).

## 2. Ranah publik dan privat

Setting praktek dikembangkan di bawah naungan baik publik atau privat. Perbedaan utama antara setting publik dan setting privat berkaitan dengan perbedaan dalam sumber-sumber kebijakan dan pendanaan. Beberapa karakteristik antara lembaga sukarela dan lembaga pemerintah dijelaskan secara kontras oleh Arthur Dunham dalam bagan di bawah ini.

### Perbedaan lembaga pemerintah dan lembaga sukarela

Pemerintah	Sukarela
<b>Sanksi</b>	
1. Didirikan menurut UU 2. Relatif tidak fleksibel 3. Peraturan sulit diubah, memerlukan persetujuan DPR	1. Didirikan oleh sekelompok kepentingan: 2. Relatif fleksibel 3. Peraturan mudah diubah
<b>Struktur</b>	
4. Bagian dari struktur pemerintah pusat/propinsi/kabupaten/kota 5. Berskala besar dan birokratis 6. Mempekerjakan pegawai negeri 7. Dikendalikan oleh pemerintah dalam hal personalia, dana, audit 8. Bagian dari administrasi politik dan peka terhadap tekanan politik partisan	4. Lebih otonom, terkadang merupakan unit subsidi lembaga nasional 5. Berskala kecil dan menengah 6. Karyawan dipekerjakan oleh lembaga 7. Di luar kendali pemerintahan utamanya dalam hal lisensi 8. Bagian dari struktur

	kekuasaan masyarakat utamanya kekuasaan ekonomi
<b>Pembiayaan</b>	
9. Didanai oleh pajak 10. Didanai melalui anggaran pemerintah 11. Prosedur akunting & auditing menurut peraturan hukum dan pemerintah	9. Didanai oleh sumbangan 10. Didanai melalui lembaga nasional 11. Prosedur akunting & auditing menurut peraturan lembaga nasional

Sumber: *The New Community Organization* oleh Arthur Dunham (1970) dalam DuBois & Miley, 2005: 80).

Organisasi-organisasi publik dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan diberi sanksi atau mandat atau kewenangan secara legal sebagai bagian dari struktur politik pemerintah pusat, propinsi atau kabupaten/kota. Pendanaannya berasal utamanya melalui pajak yang ditetapkan oleh pemerintah. Kadang-kadang lembaga-lembaga dan organisasi-organisasi dalam sektor publik dipandang sebagai organisasi persemakmuran. Misalnya organisasi pelayanan sosial publik adalah departemen sumber daya manusia milik propinsi, sering disebut lembaga yang diberi mandat oleh undang-undang untuk menyelenggarakan pemeliharaan penghasilan, program kesejahteraan keluarga, lembaga rehabilitasi, dan lembaga-lembaga yang menyelenggarakan pelayanan untuk orang-orang lanjut usia, orang-orang cacat, dan veteran.

Organisasi-organisasi yang merupakan jejaring penyelenggaraan pelayanan sektor privat didirikan oleh masyarakat, kelompok-kelompok kepentingan khusus berskala nasional dan internasional. Kebijakannya dikembangkan oleh suatu dewan direktur dan dikodifikasi dalam pasal-pasal peraturan inkorporasi atau organisasi. Pada umumnya lembaga-lembaga privat menerima pendanaan dari berbagai sumber antara lain sumbangan pribadi, sumbangan dari lembaga donor, hibah, kontrak, dan uang jasa pelayanan. Pekerja sosial bekerja di setting sektor privat yang berbeda yang meliputi pusat-pusat pelayanan keluarga, lembaga-lembaga advokasi, pusat-pusat perawatan kesehatan, bisnis dan industri, dan praktek pribadi.

Selanjutnya pembedaan harus dilakukan antara organisasi-organisasi privat sektarian dan nonsektarian, demikian pula antara organisasi-organisasi privat sukarela dan bisnis.

### **3. Lembaga-lembaga sektarian**

Beberapa lembaga, organisasi dan asosiasi dalam sektor privat adalah sektarian dalam arti bahwa lembaga-lembaga sektarian itu berafiliasi atau mengidentifikasikan diri dengan denominasi keagamaan. Misalnya Dompot Duafa, Dana Abadi Umat, Lembaga Amal dan Zakat, dan Lembaga Amal Katolik. Setting sektarian dapat berupa rumah sakit, panti asuhan anak, panti bina remaja, dan panti asuhan lanjut usia.

Walaupun misi dan program lembaga-lembaga sektarian tersebut sangat dipengaruhi oleh orientasi keagamaan tertentu mereka, pada umumnya baik lembaga-lembaga sektarian maupun nonsektarian memiliki komitmen yang tinggi untuk melayani beragam klien yang berasal dari berbagai latar belakang agama dan budaya yang berbeda. Akan tetapi, hubungan antara lembaga-lembaga keagamaan dengan lembaga-lembaga sektarian tersebut untuk memperoleh pendanaan melahirkan pertanyaan apakah dan bagaimanakah nilai-nilai keagamaan ditampilkan dalam misi lembaga (Bubis, 1988 dalam DuBois & Miley, h. 81).

Hepworth & Larsen mengusulkan sejumlah kualifikasi klien dalam konteks pekerjaan sosial ialah:

- a. Gelandangan (tuna wisma).
- b. Keluarga yang meliputi orang tua tunggal dan yang mengalami konflik serius yang diperlihatkan dalam bentuk perilaku lari dari rumah, nakal, melanggar, kesulitan belajar dan semacam itu.
- c. Pasangan dan keluarga yang mengalami perlakuan salah terhadap pasangan atau anak.
- d. Pasangan yang mengalami konflik perkawinan serius.
- e. Individu dan keluarga yang penghasilannya tidak memadai karena pengangguran, absennya pencari nafkah, cacat fisik, kurangnya keterampilan kerja.
- f. Individu dan keluarga yang terancam hukuman atas pelanggaran hukum.
- g. Remaja yang tidak menikah, hamil
- h. Individu dan keluarga yang terancam sakit fisik atau jiwa atau cacat.
- i. Penyalahguna napza dan keluarganya.

- j. Orang tua asuh dan anak-anak yang orang tuanya meninggal atau yang diabaikan.
- k. Imigran dan kaum minoritas.
- l. Orang cacat (gangguan perkembangan) dan keluarganya.
- m. Manusia lanjut usia yang tidak dapat lagi berfungsi sosial secara memadai.
- n. Migran yang mengalami kekurangan sumber-sumber.
- o. Anak-anak (dan keluarga) yang memiliki anak yang mengalami kesulitan belajar/bersekolah.
- p. Orang-orang yang mengalami stres berat karena peristiwa traumatik atau transisi kehidupan (h. 3).

#### 4. Lembaga-lembaga sukarela

Kegiatan-kegiatan di sektor privat selanjutnya dapat diklasifikasikan sebagai sukarela. Lembaga-lembaga sukarela adalah nirlaba, terbentuk bukan oleh mandat pemerintah, dan disponsori oleh organisasi-organisasi keagamaan, persaudaraan, buruh, budaya, sosial, atau sipil. Pelayanan-pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi-organisasi sukarela dapat bersifat tradisional seperti yang diselenggarakan oleh pusat-pusat santunan anak dan keluarga atau yang berorientasi advokasi yang mencerminkan respon terhadap isu-isu yang dihadapi oleh kelompok kepentingan khusus seperti pengungsi (bencana tsunami Aceh-Nias; bencana banjir dan longsor di beberapa daerah di Indonesia; konflik SARA di Sambas, Ambon dan Poso), dan perdagangan anak-perempuan.

Penggunaan istilah sukarela (*voluntary*) dapat menyesatkan (Ostrander, 1985 dalam DuBois & Miley, h. 81). Istilah ini tidak berkaitan dengan voluntarisme atau penggunaan para relawan (*volunteers*). Lembaga-lembaga sukarela diperkuat oleh profesional yang digaji. Tetapi sukarela berarti bahwa organisasi memiliki inisiatif sukarela, bukan inisiatif atas dasar mandat pemerintah. Kesan lain yang diberikan kepada lembaga-lembaga sukarela sebagai bersatus nirlaba juga menyesatkan. Nirlaba mengacu kepada status pajak yang tidak mencakup penghasilan yang diperoleh dan akumulasi investasi. Pada umumnya organisasi-organisasi nirlaba mengembalikan penghasilan mereka secara langsung kepada program-program mereka. Jadi menurut definisi ini, ada pemisahan antara lembaga sukarela dan lembaga pemerintah. Akan tetapi, kecenderungan terakhir memperlihatkan lembaga-lembaga pemerintah yang

mengontrakkan pelayanan kepada lembaga-lembaga sukarela, dengan demikian mempromosikan privatisasi, mencairkan perbedaan antara organisasi publik dan organisasi privat.

Walaupun perbedaan dibuat antara lembaga pemerintah dan lembaga sukarela, Dunham (1970 dalam DuBois & Miley, h. 81) mengidentifikasi beberapa tipe hubungan kerjasama antarlembaga. Lembaga pemerintah merupakan lembaga pembuat standard atau kebijakan konsultatif bagi sektor privat. Struktur suatu lembaga sukarela dapat dipengaruhi oleh hakekat semu pemerintah karena menerima dana publik dan privat. Alokasi dana melalui subsidi, kontrak pembelian pelayanan, hibah proyek, dan pinjaman biasanya dilakukan oleh pemerintah kepada lembaga sukarela. Aturan kerjasama antarlembaga dalam hal pemrograman pendidikan dan pelatihan serta kegiatan-kegiatan perencanaan memperkuat hubungan antara sektor publik dan sektor privat.

## **5. Lembaga-lembaga waralaba**

Sektor privat juga mencakup organisasi-organisasi bisnis-bisnis yang berorientasi laba di berbagai setting dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial. Setting bisnis mencakup lembaga-lembaga waralaba, praktisioner dalam praktek privat, dan perusahaan dalam institusi tuan rumah yang lebih besar.

Asal mula bisnis waralaba dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial di Amerika Serikat dapat ditelusuri ke belakang ke tahun 1960-an, ketika *medicare* dan *medicaid* melembagakan pembiayaan dana kepada panti-panti asuhan, rumah sakit, dan pusat-pusat kesehatan jiwa untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial. Lembaga-lembaga waralaba semacam itu sekarang telah didirikan di berbagai bidang yang meliputi perawatan rumah, manajemen rumah sakit, pemeliharaan kesehatan, pengasuhan anak, pengasuhan seumur hidup, dan koreksi.

Perluasan organisasi-organisasi waralaba dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial adalah luar biasa. Jumlah korporasi pelayanan kemanusiaan meningkat menjadi 66 pada tahun 1985, hampir dua kali lipat dalam empat tahun. Pada tahun 1985, pemasukan dari kedua korporasi tersebut melampaui sumbangan United Way yang \$2,6 milyar.

Profil ketenagakerjaan kedua korporasi itu menunjukkan bahwa keduanya mempekerjakan lebih dari 80.000 karyawan, jauh lebih banyak daripada jumlah karyawan kesejahteraan publik negara bagian dan lokal di semua negara bagian di Amerika Serikat (Stoesz, 1989, h. 104 dalam DuBois & Miley, h. 82).

## 6. **Praktek independen**

Praktek independen pekerjaan sosial adalah cara lain memperluas bisnis waralaba. Pekerja sosial independen ialah seseorang yang mempraktekkan keseluruhan atau sebagian profesinya di luar lembaga pemerintah atau sukarela, yang bertanggung jawab atas prakteknya sendiri dan menciptakan kondisi pertukarannya sendiri dengan klien dan mengidentifikasi dirinya sebagai praktisioner pekerjaan sosial dalam menawarkan pelayanannya (NASW, 1974, h. 39-40 dalam DuBois & Miley, h. 82). Penyelenggaraan pelayanan sosial secara independen telah menjadi bagian dari jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial sejak era Mary Richmond, karena Richmond itu sendiri sebenarnya bekerja dalam praktek privat. Akan tetapi, praktek independen belum diberi sanksi atau kewenangan secara formal oleh Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat (*NASW, National Association of Social Workers*) hingga tahun 1958, dan standard belum dirumuskan hingga tahun 1962 (Wallace, 1982 dalam DuBois & Miley, h. 82). Ruang lingkup praktek independen semakin meluas seiring dengan meluasnya lisensi negara bagian, peraturan, dan usaha-usaha lobi untuk mengembangkan hak-hak khusus lembaga-lembaga pelayanan sosial ((Stoesz, 1989, dalam DuBois & Miley, h. 82).

Praktek independen pekerjaan sosial dapat bersifat *proprietary* dan/atau klinis. Praktek *proprietary* meliputi kegiatan-kegiatan nonklinis seperti memberi konsultasi, memimpin workshop, mengontrakkan penelitian, dan pelayanan profesional terkait lainnya. Praktek privat atau pekerjaan sosial klinis ialah berorientasi terapan dan pada umumnya berkaitan dengan isu dalam kesehatan jiwa (Barker, 1984 dalam DuBois & Miley, h. 82). Setting praktek independen bagi pekerja sosial meliputi kemitraan dengan pekerja sosial lain atau rekan antardisiplin dalam suatu praktek kelompok; pelayanan-pelayanan yang dikontrakkan oleh setting tuan rumah seperti klinik

kesehatan, industri, organisasi pemeliharaan kesehatan, dan perusahaan asuransi; dan praktek solo terdiri atas pelayanan klinis dan/atau *proprietary*.

Ada beberapa poin yang menarik perhatian tentang perbandingan antara pekerja sosial yang bekerja di lembaga dan praktisioner (Barker, 1984 dalam DuBois & Miley, h. 82). Pekerja sosial dalam praktek pribadi memandang kliennya sebagai tanggung jawab utamanya. Sementara hal ini diberi sanksi atau mandat dalam kode etik bagi semua pekerja sosial, pekerja sosial yang bekerja di lembaga dapat mengalami kesetiaan yang terbagi antara kebijakan lembaga dan kebutuhan-kebutuhan klien. Sementara praktisioner independen lebih otonom dalam memilih kliennya, pekerja sosial lembaga memiliki pilihan terbatas karena klien dan tugas seringkali diberikan kepadanya oleh pimpinan lembaga. Praktisioner independen menentukan teknik dan metode yang akan digunakan dalam memberikan pelayanan kepada klien dan dapat menghasilkan berbagai macam metodologi teoritis dan praktis. Pekerja sosial yang bekerja di lembaga, pada sisi lain, diatur oleh misi lembaga dan oleh aturan dalam memilih teknik-teknik praktek. Pekerja sosial di praktek privat berfungsi dalam setting nonorganisasi, sementara pekerja sosial lembaga dipandu secara operasional oleh prinsip-prinsip birokrasi. Praktisioner independen menerima uang atas pelayanan yang dikontrakkan secara langsung kepadanya, sementara penghasilan pekerja sosial lembaga berasal dari pemasukan lembaga. Karena pekerja sosial di praktek privat bekerja secara independen dan tanpa supervisi, mereka harus memiliki kredensial yang tepat dan memiliki pengalaman praktek yang signifikan.

Selanjutnya, mereka harus memiliki lisensi, sertifikasi, atau registrasi (*licensed, certified, or registered*) untuk berpraktek secara independen. Pekerja sosial di berbagai setting harus tunduk kepada nilai-nilai, standard-standard, dan etika pekerjaan sosial. Praktisioner privat bertanggung jawab (*responsible*) dan bertanggung gugat (*accountable*) secara profesional terhadap klien dan terhadap profesinya sendiri. Mereka tidak mengalami jejaring dukungan dan "safety net" (jejaring keselamatan) yang diberikan di bawah naungan lembaga, dalam relasi kolegal, dan melalui bimbingan supervisi.

Sejumlah rincian bisnis berlaku dalam praktek independen pekerjaan sosial yang antara lain meliputi memiliki ruang kantor, menerima rujukan, dan aturan konsultasi. Selain itu, praktisioner independen pekerjaan sosial harus mengembangkan ukuran-ukuran efektivitas praktek dan dukungan kolegal serta mengelola krisis seperti klien bunuh diri atau psikotik dan potensi penyelidikan malpraktek (Motorin, Rosenberg, Levitt, & Rosenblum, 1987 dalam DuBois & Miley, h. 83). Ada juga resiko kejenuhan (*burnout*) sebagai akibat dari isolasi relatif dan terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai jadwal. Akhirnya, perhatian harus diberikan kepada konsultasi dengan kolega, perkembangan profesional, dan kegiatan-kegiatan pemulihan atau restoratif yang memadai (Barker, 1984 dalam DuBois & Miley, h. 83).

Praktek privat adalah suatu opsi yang tersedia bagi profesional yang memiliki kredensial yang baik dan pengalaman yang sesuai setelah meraih pendidikan strata dua pekerjaan sosial (di Indonesia strata satu pekerjaan sosial). Banyak negara bagian sekarang mengatur praktek privat pekerjaan sosial melalui peraturan lisensi. Para pendukung pekerjaan sosial klinis mengatakan bahwa praktek privat memberi pilihan yang lebih besar kepada konsumen, jam lebih longgar, otonomi lebih besar, dan keuntungan ekonomis (Neale 1983, Kelly & Alexander 1985 dalam DuBois & Miley, h. 83).

Praktek klinis privat seringkali menjadi tujuan mahasiswa pekerjaan sosial. Akan tetapi, sementara praktisioner privat memberi suatu sumbangan yang penting bagi kesejahteraan dan keberfungsian sosial, praktek privat bukanlah tanpa kontroversi. Kritik mencirikan praktek privat sebagai elitis, berfokus pada mikro, dan tersedia hanya bagi mereka yang mampu membayar.

## **7. Lokasi geografis**

Jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial memberi suatu jejaring pelayanan di berbagai wilayah dan yurisdiksi geografis. Baru-baru ini semakin besar perhatian yang berfokus pada perbedaan antara setting perkotaan dan setting pedesaan.

Jurisdiksi geografis menjelaskan batas-batas bagi penyelenggaraan pelayanan sosial. Program dan pelayanan

dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial diberikan pada beberapa level administrasi geografis yang berbeda yang meliputi tingkat lokal (kabupaten, kota), propinsi, regional (Indonesia Barat-Tengah-Timur), nasional, dan internasional atau beberapa kombinasinya. Pada umumnya kebijakan umum dan alur pendanaan mengalir melalui sistem yurisdiksi birokrasi, sementara pengembangan rancangan dan implementasi program berada pada level lokal.

Pelayanan seringkali dibatasi oleh geografi yang digambarkan dalam batas-batas kota, oleh kabupaten, oleh propinsi, atau oleh lokasi regional. Tentu saja ada beberapa variasi antara lain seperti metropolitan (Jakarta), multikota (Jabodetabek, Bopuncur, Belmera), antarkabupaten (Bandung, Semarang, Surabaya, Bandar Lampung), distrik (Medan, Surabaya, Denpasar, Makassar), antarnegara (Indonesia-Malaysia-Singapore), dan regional (Asia Tenggara, Asia Pasifik) (Dunham 1970 h. 17 dalam DuBois & Miley, h. 84). Walaupun penting perencanaan dan pendanaan, batas-batas pelayanan sosial dengan demikian dapat memunculkan tantangan dalam hal aksesibilitas pelayanan bagi klien dan mempertimbangkan masalah bagi lembaga, khususnya bila program dan pelayanan diselenggarakan di wilayah administratif ganda.

## **8. Setting perkotaan**

Konstruksi sistem penyelenggaraan pelayanan sosial di wilayah-wilayah perkotaan tidak diragukan lagi sangat dipengaruhi oleh besarnya kebutuhan yang diwakili oleh landasan populasi yang besar. Masyarakat perkotaan dicirikan oleh tekanan-tekanan yang disebabkan oleh populasi yang heterogen, padat, kondisi fisik yang buruk, pengangguran terbuka dan kemiskinan, kepadatan penduduk, dan tingginya arus masuk-keluar migrasi, yang menciptakan suatu landasan populasi yang selalu berubah. Karena banyaknya masalah sosial dan kemajuan geometris kebutuhan pelayanan mereka, ada suatu kemajuan respon pelayanan di wilayah-wilayah metropolitan. Lembaga-lembaga perencanaan memiliki peran yang sangat penting dalam perancangan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang terkoordinasi dan komprehensif di wilayah-wilayah perkotaan.

## 9. Setting pedesaan

Pekerjaan sosial pedesaan atau pekerjaan sosial di wilayah-wilayah nonmetropolitan, menghadapi serangkaian tantangan yang berbeda dari yang dihadapi oleh pekerjaan sosial perkotaan. Pertama, ada tantangan-tantangan yang khas di konteks pedesaan dengan karakteristik fisik dan ekonominya yang berbeda, karakter relasi sosialnya yang bertatap muka, peran integral organisasinya seperti sekolah dan gereja (Martinez-Brawley, 1986 dalam DuBois & Miley, h. 84), adanya jejaring pertolongan alamiah, integrasi profesional ke dalam masyarakat (Poole & Daily, 1985 dalam DuBois & Miley, h. 84), gaya hidup pedesaan, dan dampak ketidakpastian ekonomi agribisnis pedesaan yang nampak dalam krisis pertanian. Masalah-masalah perkotaan yang nampak jelas secara tradisional menerima lebih banyak perhatian. Akan tetapi, masalah-masalah sosial seperti kemiskinan, perawatan kesehatan yang kurang memuaskan, dan perumahan yang tidak tersedia terus menerus ada di kota-kota kecil an masyarakat-masyarakat pedesaan (NASW, 1981b dalam DuBois & Miley, h. 84).

Selain itu, pedesaan Amerika Serikat , walaupun mungkin tidak begitu kentara pada dasarnya sangatlah berbeda secara etnis. Wilayah-wilayah pedesaan di berbagai distrik di Amerika Serikat dihuni oleh sejumlah besar kaum minoritas. Banyak orang Kulit Hitam tinggal di wilayah pedesaan selatan, banyak orang Amerika Serikat keturunan Spanyol dan penduduk asli Amerika Serikat merupakan kelompok minoritas pedesaan di baratdaya dan barat Amerika Serikat. Kedua masalah sosial dan keragaman etnis kelas berat ini harus ditangani dalam konteks karakteristik setting pedesaan yang khas.

Pengkajian tentang jejaring sistem penyelenggaraan pelayanan sosial di wilayah-wilayah pedesaan memperlihatkan kesenjangan dalam ketersediaan dan keterjangkauan (*availability and accessibility*) pelayanan-pelayanan sosial. Pelayanan-pelayanan sosial cenderung mengelompok di suatu lokasi seperti kabupaten. Karena populasi pedesaan seringkali sangat menyebar dan kurang padat, pelayanan-pelayanan sosial barangkali tidak dapat dijangkau karena masalah transportasi. Selanjutnya pelayanan-pelayanan sosial barangkali terbatas ruang lingkup dan variasinya serta diselenggarakan oleh orang-orang yang kurang profesional. Hambatan-hambatan ini

berakibat pada fragmentasi pelayanan-pelayanan sosial di masyarakat pedesaan (Johnson 1986, Poole & Daily 1985 dalam DuBois & Miley, h. 84).

Profesional pekerjaan sosial di wilayah-wilayah pedesaan menyadari adanya kejenuhan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang disebabkan oleh isolasi geografis, langkanya profesional dengan siapa mereka berinteraksi, dan langkanya sumber-sumber formal. Pekerja sosial yang bertempat tinggal dan bekerja di tengah-tengah masyarakat pedesaan harus menemukan cara untuk mengembangkan relasi kolegial dan untuk melindungi waktu pribadinya.

Sebagai suatu usaha untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial di wilayah-wilayah terpencil, pusat-pusat pelayanan besar dari masyarakat-masyarakat metropolitan dapat memperluas program-programnya melalui kantor satelit ke masyarakat-masyarakat pedesaan, yang secara harfiah mencangkokkan (mentranplantasikan) model perkotaan yang sesuai. Bahkan walaupun konteks pedesaan sangat berbeda dari setting perkotaan, penelitian menunjukkan sedikit perbedaan dalam konfigurasi peran-peran pekerjaan sosial di wilayah-wilayah perkotaan dan pedesaan (York, Denton, & Moran 1989 dalam DuBois & Miley, h. 85). Josephine Brown dan Eduard Lindeman, tokoh-tokoh pekerjaan sosial pedesaan sebelum Perang Dunia II, beserta Leon Ginsberg, Louise Johnson, dan E. E. Martinez-Brawley, tokoh-tokoh pendukung pekerjaan sosial pedesaan kontemporer, menggarisbawahi pentingnya keterlibatan berbasis masyarakat – perencanaan pedesaan bagi kebutuhan-kebutuhan pedesaan. Brown, dalam bukunya *Rural Community and Social Casework* (1933), menunjukkan isu bahwa:

organisasi pekerjaan sosial perkotaan yang terspesialisasi dan terkomplikasi tidak pernah dicangkokkan atau ditransplantasikan secara berhasil ke masyarakat-masyarakat pedesaan. Barangkali masalah utama yang dihadapi oleh tokoh-tokoh pekerjaan sosial pedesaan pada saat ini ialah membebaskan ”proses-proses sosialisasi yang kreatif” dalam masyarakat-masyarakat pedesaan sedemikian rupa bahwa karakteristik khusus pekerjaan sosial perkotaan dapat dihindari dan hanya bagian-bagian

yang penting itu digunakan yang benar-benar dapat diasimilasikan (DuBois & Miley, h. 85).

Brown menekankan kebutuhan bagi para pekerja sosial pedesaan untuk mengembangkan kemitraan dengan masyarakat-masyarakat pedesaan dalam mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhannya, mengembangkan kepemimpinan masyarakat, memanfaatkan para relawan, dan bekerja dengan lembaga-lembaga sosial masyarakat.

Tantangan yang dikemukakan oleh Brown lebih dari 50 tahun yang lalu masih relevan hingga saat ini. Dalam buku yang dipublikasikannya, *Social Work in Rural Communities*, Leon Ginsberg (1976) memperlihatkan kebutuhan bagi pendidikan dan praktek pekerjaan sosial. Demikian pula *The West Virginia 1990 Trends Study* menemukan bahwa perencanaan sosial di wilayah-wilayah pedesaan berbeda dari perencanaan sosial di wilayah-wilayah perkotaan (Locke, Lohmann, & Meehan 1985 dalam DuBois & Miley, h. 85). Misalnya, di suatu wilayah pedesaan, pekerja sosial menggunakan proses perencanaan untuk membantu masyarakat setempat mendefinisikan persoalan-persoalan khas mereka sendiri melalui pengidentifikasian dan penggunaan para pakar setempat, pengambilan keputusan yang demokratis, dan pembangunan konsensus untuk mempromosikan perubahan sosial pedesaan. Forum-forum masyarakat sudah terbukti merupakan strategi yang efektif dalam membawa para penyelenggara pelayanan kemanusiaan untuk duduk bersama dengan para pemimpin setempat dalam pengembangan pelayanan-pelayanan sosial pedesaan.

Kuatnya pengaruh pekerjaan sosial pedesaan di Amerika Serikat, dimana pekerja sosial merupakan sumber utama dalam sistem kesehatan jiwa (Jerrell & Knight 1985 dalam DuBois & Miley, h. 85), dan dominasi pekerjaan sosial pedesaan dalam masyarakat global khususnya negara-negara Dunia Ketiga (Martinez-Brawley 1986 dalam DuBois & Miley, h. 85), mengakibatkan investigasi baik kebutuhan-kebutuhan khusus masyarakat-masyarakat pedesaan maupun kontribusi yang unik pekerjaan sosial di setting pedesaan imperatif. Oleh karena itu informasi yang diperoleh harus diterjemahkan ke dalam penelitian, teori praktek, dan pendidikan untuk mempersiapkan para profesional dalam

praktek pekerjaan sosial yang efektif di wilayah-wilayah pedesaan.

## **B. POLA STAFFING**

Pola-pola staffing dalam jejaring sistem pelayanan sosial dibedakan oleh level kompetensi profesional yang mencerminkan perbedaan-perbedaan dalam pendidikan dan pengalaman. Isu lain yang terkait dengan staffing ialah pemberian lisensi dan peraturan, kolaborasi antardisiplin, dan pemanfaatan relawan dan sumber-sumber masyarakat lainnya.

Subbab ini pada dasarnya akan menguraikan empat materi pokok yaitu profesional pekerjaan sosial, paraprofesional, kelompok tolong menolong, dan relawan.

### **1. Profesional pekerjaan sosial**

Standard klasifikasi praktek pekerjaan sosial yang dikembangkan oleh Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW, National Association of Social Workers) menggambarkan empat level praktek pekerjaan sosial dan mengidentifikasi tanggung jawab tugas dan landasan pendidikan sebagai berikut:

#### **a. *Level profesional dasar***

Level profesional dasar (*basic professional level*) menyaratkan strata satu (S1) dalam pekerjaan sosial dari suatu program yang diakreditasi oleh Ikatan Pendidikan Pekerjaan Sosial Indonesia (IPPSI). Level ini menyajikan praktek yang menyaratkan keterampilan praktek profesional, pengetahuan teoritik, dan nilai-nilai yang pada umumnya tidak diperoleh dari pengalaman kerja sehari-hari tetapi yang diperoleh melalui pendidikan formal profesional pekerjaan sosial. Pendidikan formal pekerjaan sosial berbeda dari pembelajaran eksperiensial karena didasarkan atas pengetahuan konseptual dan teoritik tentang interaksi personal dan sosial serta atas pelatihan dalam penggunaan diri secara disiplin dalam berelasi dengan klien.

#### **b. *Level profesional pakar/ahli***

Level profesional pakar/ahli (*specialized/expert professional level*) menyaratkan strata dua (S2) dalam

pekerjaan sosial dari satu program pekerjaan sosial yang diakreditasi oleh Ikatan Pendidikan Pekerjaan Sosial Indonesia (IPPSI). Level ini menyajikan penguasaan teknik terapan yang spesifik dan didemonstrasikan pada sekurang-kurangnya satu metode pengetahuan dan keterampilan, dan pengetahuan umum tentang kepribadian manusia yang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, serta penggunaan diri secara disiplin dalam relasi penyembuhan dengan individu-individu atau kelompok-kelompok, atau pengetahuan konseptual yang luas tentang penelitian, administrasi, atau metode-metode perencanaan dan masalah-masalah sosial.

**c. *Level profesional independen/mandiri***

Level profesional independen/mandiri (*independent professional level*) menyaratkan strata dua (S2) dalam pekerjaan sosial dari satu program pekerjaan sosial yang diakreditasi oleh Ikatan Pendidikan Pekerjaan Sosial Indonesia (IPPSI) dan sekurang-kurangnya pengalaman kerja dua tahun pascastrata dua di bawah supervisi profesional yang sesuai. Level ini menyajikan pencapaian atau prestasi oleh praktisioner praktek, yang didasarkan atas pelatihan spesifik yang sesuai, yang dikembangkan dan didemonstrasikan di bawah supervisi profesional, yang memadai untuk menjamin kemandirian, penggunaan secara teratur keterampilan-keterampilan profesional dalam praktek mandiri atau otonom. Minimum dua tahun disyaratkan bagi pembelajaran eksperiensial ini dan periode demonstrasi menyusul strata dua program pekerjaan sosial. Level ini dapat diterapkan baik kepada praktek solo atau otonom sebagai praktisioner mandiri atau konsultan maupun kepada praktek dalam organisasi dimana pekerja sosial memiliki tanggung jawab utama untuk mewakili profesi atau atas pelatihan atau pengadministrasian staf profesional.

**d. *Level profesional lanjutan***

Level profesional lanjutan (*advanced professional level*) menyaratkan kecakapan khusus dalam teori, praktek, administrasi atau kebijakan atau kemampuan untuk melaksanakan studi-studi penelitian lanjutan dalam kesejahteraan sosial; biasanya didemonstrasikan melalui strata tiga (S3) dalam pekerjaan sosial atau disiplin ilmu

sosial yang sangat relevan. Level ini menyajikan praktek dimana praktisioner mengemban tanggung jawab sosial dan organisasional utama atas pengembangan professional, analisis, penelitian, atau implementasi kebijakan, atau yang dicapai melalui pertumbuhan profesional pribadi yang didemonstrasikan melalui kontribusi konseptual lanjutan bagi pengetahuan profesional. (h. 9 dalam DuBois & Miley, h. 86).

DiNitto & McNeece menyebut level profesional itu sebagai struktur pendidikan pekerjaan sosial yang terdiri atas tiga susunan program. Pertama, program stars satu (S1, *undergraduate programs*) menyiapkan mahasiswa untuk berpraktek pekerjaan sosial level permulaan atau entri.

Kedua, program stars dua (S2, *master's programs*) menyiapkan mahasiswa untuk berpraktek pekerjaan sosial pada level pelayanan langsung atau klinis, dan pelayanan tidak langsung atau administrasi dan perencanaan.

Ketiga, program stars tiga (S3, *doctoral programs*) menyiapkan mahasiswa untuk berkarir dalam pengajaran dan penelitian atau posisi administratif atau analisis kebijakan tingkat tinggi (h. 25-27).

Ernest Greenwood mengusulkan lima syarat suatu bidang pekerjaan disebut sebagai profesi yaitu memiliki seperangkat teori, otoritas (mandat, kewenangan), sanksi atau pengakuan masyarakat, kode etik, dan kebudayaan (Johnson, 1989, h. 19).

Level profesional praktek pekerjaan sosial dibedakan menurut level otonomi profesional, spesialisasi praktek, kebutuhan klien, dan kompleksitas masalah. Setiap posisi pekerjaan sosial dalam skema hierarkhis dievaluasi berdasarkan tujuh faktor:

- Pengetahuan yang disyaratkan oleh posisi
- Kemampuan membuat pertimbangan secara mandiri
- Level keterampilan
- Kompleksitas situasional
- Dampak potensial terhadap masyarakat

- Derajat kerentanan klien
- Fungsi sosial yang dialankan oleh kegiatan (NASW 1981a dalam DuBois & Miley, h. 87).

## 2. Paraprofesional

Paraprofesional (*paraprofessionals*), atau orang-orang yang memiliki beberapa pengetahuan khusus dan pelatihan teknis yang disupervisi oleh dan bekerjasama dengan profesional, yang merupakan proporsi staf yang cukup besar dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial. Dalam kenyataan, perkiraan menunjukkan bahwa kurang lebih  $\frac{1}{3}$  petugas kesehatan jiwa masyarakat dan  $\frac{1}{2}$  petugas pelayanan langsung di bidang kesehatan jiwa adalah paraprofesional (Mandell & Schram 1985 dalam DuBois & Miley, h. 87).

Paraprofesional dapat diberikan beragam nama jabatan. Di bidang kesehatan jiwa, staf paraprofesional dapat disebut teknisi kesehatan jiwa; di bidang kesejahteraan publik disebut ajun pekerja sosial (*caseworker aides*); di bidang pelayanan rehabilitasi disebut koordinator pelayanan; dan di panti asuhan berjangka panjang disebut petugas pelayanan sosial. Fungsi mereka seringkali berorientasi tugas dan kadang-kadang bersifat juru tulis atau rutin. Pada suatu kasus tertentu, paraprofesional harus bekerja di bawah bimbingan anggota staf profesional. Supervisi reguler dan kesempatan pelatihan berkelanjutan sangat penting untuk menjamin kinerja berkualitas tinggi dari paraprofesional.

Beberapa isu penting berkaitan dengan penggunaan paraprofesional perlu dipertimbangkan (Kinduka 1987 dalam DuBois & Miley, h. 87). Pertama, gerakan paraprofesional memberi harapan besar bagi jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial yang lebih efektif melalui penggunaan para karyawan pribumi. Tentu saja paraprofesional merupakan suatu simpul dalam kontinum pelayanan kemanusiaan. Akan tetapi signifikansi kontribusi mereka masih dapat diperdebatkan. Sering sekali paraprofesional memilih metode-metode intervensi tradisional daripada memberikan pelayanan-pelayanan inovatif yang membumi sebagaimana diharapkan semula.

Kedua, deklasifikasi posisi-posisi profesional pekerjaan sosial dan tumpang tindih fungsi antara pekerja sosial dan paraprofesional menimbulkan ketegangan tentang wilayah

aktivitas profesional. Pada satu sisi, paraprofesional menolak dikendalikan oleh pekerja sosial dalam pelayanan kemanusiaan; pada sisi lain, pekerja sosial yang terlatih secara profesional menolak kehadiran karyawan yang kurang terlatih ke dalam pelayanan sosial. Penggunaan paraprofesional menuntut kesesuaian antara level kompetensinya dengan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

### **3. Kelompok tolong menolong**

Kelompok tolong menolong (*self-help groups, mutual aid groups, mutual help groups*) merupakan unsur nonprofesional lain dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial. Kelompok tolong menolong menyediakan sumber-sumber masyarakat yang berharga kepada sejumlah besar orang, baik secara terpisah dari maupun sebagai tambahan dalam kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial profesional yang lebih formal dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial. Selain kontribusi yang signifikan itu, pesatnya pertumbuhan jumlah kelompok tolong menolong menarik perhatian kita.

Kelompok tolong menolong dicirikan oleh suatu pertukaran dan berbagi (*sharing*) di antara teman-teman tentang masalah bersama dan saling menolong. Fokusnya ialah pada pertolongan berbasis pengalaman daripada intervensi berbasis teori. Baik orang yang menolong maupun orang yang ditolong adalah sama-sama partisipan atau peserta dalam proses. Saling menolong merupakan kegiatan-kegiatan seperti diskusi satu lawan satu, program pendidikan, kegiatan-kegiatan sosial, diskusi kelompok dan berbagi hal-hal pribadi (*personal sharing*), *hot lines*, dan kegiatan-kegiatan mengunjungi teman-teman (Silverman 1987 dalam Organisasi yang memiliki tujuan umum Beberapa kelompok tolong menolong juga mencoba mengamalkan isu-isu kebijakan sosial (Powell 1987 dalam DuBois & Miley, h. 87). Berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan kelompok tersebut dapat mengurangi perasaan terisolasi pada anggota-anggotanya. Anggota juga mempelajari cara-cara alternatif menghadapi masalah, dan perubahan didorong melalui saling menolong. Struktur awal kelompok tolong menolong ini cenderung informal tetapi pada akhirnya dapat berkembang menjadi organisasi formal. Struktur organisasinya berbeda dari satu kelompok ke kelompok lain. Ada kelompok seperti klub atau asosiasi

sementara yang lain seperti koalisi, federasi, atau bahkan organisasi nasional.

Powell (1987) mengategorikan kelompok tolong menolong berdasarkan lima klasifikasi utama:

a. *Organisasi orang-orang yang memiliki kebiasaan yang salah*

Organisasi orang-orang yang memiliki kebiasaan yang salah (*habit-disturbance organizations*) berfokus sangat sempit pada kecanduan tertentu seperti alkoholisme, judi, makan berlebihan, atau merokok. Menggunakan struktur program yang sangat ketat, anggota-anggota kelompok tersebut cenderung disibukkan oleh beberapa aspek penyembuhan dari kecanduan tersebut.

b. *Organisasi yang memiliki tujuan umum*

Organisasi yang memiliki tujuan umum (*general-purpose organizations*) mengalamatkan persoalan-persoalan yang luas dalam isu tertentu seperti sakit jiwa, perlakuan salah terhadap anak, atau penghiburan orang yang berdukacita. Anggota-anggota kelompok berfungsi sebagai mentor atau model yang didasarkan atas pengalaman pribadi dan strategi menghadapi masalah mereka sendiri.

c. *Organisasi gaya hidup*

Organisasi gaya hidup (*life-style organizations*) mengalamatkan isu yang dihadapi oleh kategori orang-orang seperti janda, orang tua tunggal, ibu yang menyusui, dan orang tua asuh. Kelompok ini bertemu untuk mengalamatkan persoalan-persoalan yang relevan dan memberi persahabatan, untuk mengembangkan jejaring orang-orang yang berminat dan untuk melakukan advokasi dan mobilisasi masyarakat.

d. *Organisasi peduli orang lain*

Organisasi peduli orang lain (*significant other organizations*) merupakan tipe kelompok tolong menolong yang bertumbuh pesat yang terdiri atas orang-orang yang memiliki kepedulian terhadap anggota keluarga lain yang barangkali mengalami kecanduan atau gangguan perilaku atau yang

barangkali nakal. Organisasi ini berfokus pada dukungan sosial, isu pemberi pengasuhan, dan pendidikan bagi saudara, serta pada pengembangan kebijakan tentang masalah sosial.

e. *Organisasi cacat fisik*

Organisasi cacat fisik (*physical handicap organizations*) mengalamatkan persoalan-persoalan khusus tentang rehabilitasi dari penyakit dan kecacatan. Anggota-anggota kelompok berurusan dengan isu gaya hidup, penyadaran publik akan persoalan-persoalan mereka, dan asistensi teknis dengan menggunakan cara-cara menyesuaikan diri. Bagan berikut ini mendaftarkan beberapa contoh dalam berbagai kategori kelompok tolong menolong.

**Tabel 2.1**  
**Kelompok Tolong Menolong**

Organisasi orang-orang yang memiliki kebiasaan yang salah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna alkohol</li> <li>• Penjudi</li> <li>• Pengguna narkotika</li> <li>• Pemantau berat lembaga</li> <li>• Orang-orang yang berusaha berhenti merokok</li> </ul>
Organisasi yang memiliki tujuan umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orang tua</li> <li>• Orang yang mengalami gangguan emosi</li> <li>• Orang yang sedang dalam penyembuhan</li> <li>• Teman-teman yang peduli</li> </ul>
Organisasi gaya hidup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Janda dengan janda</li> <li>• Orang tua tanpa pasangan</li> <li>• Orang-orang kecil</li> <li>• Satuan tugas gay dan lesbian</li> </ul>
Organisasi peduli orang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aliansi bagi sakit jiwa</li> <li>• Penjudi</li> <li>• Keluarga</li> <li>• Pengasuh penderita Alzheimer</li> </ul>
Organisasi cacat fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klub stroke</li> <li>• Klub jantung</li> <li>• Koalisi AIDS</li> </ul>

Sumber: T. J. Powell, *Self-Help Organizations and Professional Practice*, dalam DuBois & Miley, h. 89).

Relasi antara profesional dan kelompok tolong menolong dicirikan sebagai karang, penuh dengan ketegangan dan kompetisi (Powel 1987 dalam DuBois & Miley, h. 89). Ketegangan barangkali berasal dari beberapa sumber. Beberapa anggota kelompok tolong menolong barangkali memiliki pengalaman buruk dengan profesional atau aspek-aspek lain jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial. Berdasarkan pengalaman mereka itu mereka dapat menolak intervensi profesional kepada anggota lain. Pada sisi lain, profesional dapat merasa skeptis akan kurangnya kredensial pendidikan yang dimiliki oleh anggota-anggota kelompok tolong menolong nonprofesional yang mencoba mengalamatkan masalah-masalah yang sarat emosi melalui tolong menolong. Jadi sementara profesi pada umumnya menghargai nilai-nilai organisasi tolong menolong akar rumput, beberapa praktisional kurang menghargai kontribusi mereka.

Kadang-kadang profesional mencoba memaksakan kewenangan dan kendali atas kelompok tolong menolong yang relatif otonom. Dengan mengutamakan praktisioner profesional sebagai pemimpin kegiatan kelompok, lembaga-lembaga dapat merasa bersalah mendorong timbulnya kejadian seperti ini (Silverman 1987 dalam DuBois & Miley, h. 89). Pada sisi lain, lembaga-lembaga dapat mendorong karyawan untuk merujuk klien kepada kelompok tolong menolong, memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan jaringan dengan kelompok-kelompok ini, dan mendorong karyawan untuk mendukung pertumbuhan kelompok dan eksistensi berkelanjutan (Toseland & Hacker 1985 h. 235 dalam DuBois & Miley, h. 90). Suatu studi yang dilakukan oleh Toseland & Hacker yang mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan sumber-sumber tolong menolong yang terdiri atas profesional menemukan bahwa dukungan lembaga dan kontak langsung pekerja sosial dengan kelompok tolong menolong terkait dengan meningkatnya penggunaan kelompok-kelompok tolong menolong bagi klien.

Tantangannya ialah bagaimana membangun relasi kolaboratif. Silverman (1987) menganjurkan empat cara

konstruktif bagi profesional untuk mengembangkan relasi kolaboratif semacam itu dengan kelompok tolong menolong: melakukan rujukan, menjadi anggota dewan penasehat, memberi pelayanan konsultasi, dan memprakarsai pengembangan kelompok-kelompok baru. Selain itu, profesional dapat memilih peran advokasi bagi kelompok-kelompok tolong menolong ini dalam rangka mencari sumber-sumber dan legitimasi (Salem, Seidman, & Rappaport 1988 dalam DuBois & Miley, h. 90).

Yang menarik ialah, beberapa penelitian evaluasi praktek menunjukkan hanya sedikit perbedaan hasil yang diperoleh antara kelompok tolong menolong (sesama teman) dan kelompok yang terdiri atas kalangan profesional (Toseland, Rossiter, & Labrecque 1989 DuBois & Miley, h. 90). Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menentukan peran profesional dan peran kelompok tolong menolong dalam relasinya satu sama lain dan perbedaan penggunaan kelompok penyembuhan profesional dan kelompok tolong menolong sehingga kelompok tolong menolong dan kelompok profesional dapat saling melengkapi dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.

#### **4. Relawan**

Relawan (*volunteers*) atau orang-orang yang memberikan pelayanan tanpa gaji, memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Secara historis, relawan memainkan peran kunci pada awal abad ke-20. Kunjungan persahabatan Masyarakat Organisasi Amal (*Charity Organization Society*) dan pembaharu sosial dalam gerakan *Settlement House*, banyak di antaranya adalah relawan, merupakan tokoh-tokoh sentral dalam lahirnya profesi pekerjaan sosial. Penggunaan relawan menurun secara tajam ketika sektor publik semakin terlibat dalam menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial. Baru-baru ini, karena pemotongan anggaran oleh pemerintah pusat, relawan menjadi semakin penting bagi profesi pekerjaan sosial (Leiby, 1978 dalam Heffernan, Shuttlesworth & Ambrosino, h. 8).

Relawan digunakan dalam berbagai cara dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial. Mitchell (1986) mengatakan ada empat tipe relawan:

- a. Relawan pembuatan kebijakan (*polycymaking volunteers*) bertugas sebagai satuan tugas, meninjau panel (*review panels*), panitia, dan dewan.
- b. Relawan administratif (*administrative volunteers*) memberikan dukungan kantor melalui kegiatan-kegiatan seperti mengoperasikan komputer, mengkoordinasikan jadwal, dan mengerjakan surat menyurat.
- c. Relawan advokasi (*advocacy volunteers*) memberikan dukungan melalui kegiatan pengumpulan dana, menulis surat dan menyusun draf perundang-undangan, memberikan kesaksian pada acara dengar pendapat publik, mengorganisasikan dukungan masyarakat, dan melakukan hubungan masyarakat.
- d. Relawan pelayanan langsung (*direct-service volunteers*) dapat dilibatkan dalam berbagai kegiatan seperti konseling, rekreasi, dan pembimbingan. Kecenderungannya ialah menghubungkan klien, khususnya klien yang kekurangan jejaring dukungan sosial, dengan relawan terlatih sebagai bagian dari rencana intervensi menyeluruh. Seringkali relawan terlatih menelepon pusat-pusat krisis (*hotlines*), merujuk penelepon kepada sumber-sumber masyarakat yang sesuai.

Selain itu mengemban peran-peran seperti tersebut di atas, para relawan dapat melakukan presentasi masyarakat dan memimpin workshop, diskusi dan kelompok belajar. Para relawan juga memainkan peran yang aktif dalam mendukung program pelayanan sosial dengan menyelenggarakan transportasi, pengasuhan anak, dan pengasuhan pengganti. Walaupun para relawan dapat memberi suatu kontribusi yang vital, program-program relawan yang efektif menyaratkan rekrutmen, tugas-tugas yang diuraikan dengan jelas, pelatihan, koordinasi, supervisi, dukungan dan balikan. Penggunaan para relawan melahirkan beberapa isu yang harus dijawab yaitu (Manser 1987 DuBois & Miley, h. 91):

- Ketiadaan tenaga relawan dapat dipandang sebagai alasan masalah-masalah lokal tetap tidak terpecahkan.
- Dukungan relawan kepada proyek-proyek lokal apabila program-program yang kehilangan dukungan pemerintah pusat seperti bekerja dengan pengangguran dan dengan penyediaan makanan menambah beban bagi sistem pelayanan sosial.

- Para relawan dapat ditekan untuk mengisi posisi yang kosong sebagai akibat pengurangan tenaga profesional.
- Usaha-usaha relawan dapat menepis kebutuhan akan staf profesional, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penarikan dana pemerintah dari lembaga.

Para relawan harus sadar akan kebutuhan akan kerahasiaan. Apabila informasi tentang suatu kasus tertentu dibagikan atau dibocorkan kepada seorang relawan yang akan bekerja secara informal dengan klien, pembocoran informasi harus diperoleh dari klien (Mitchell 1986 DuBois & Miley, h. 91). Perbedaan antara peran profesional dan peran relawan harus diklarifikasi; relawan harus melengkapi daripada menggantikan profesional. Proses skrining yang dirancang secara hati-hati harus menyesuaikan bakat relawan dengan kebutuhan-kebutuhan lembaga. Lembaga-lembaga harus mengkaji isu yang berkaitan dengan pertanggungjawaban dan asuransi apabila menggunakan para relawan, dan memeriksa referensi barangkali sangat diperlukan. Secara tradisional, kaum perempuan merupakan tulang punggung tenaga relawan; tetapi dengan lebih banyak perempuan bekerja di luar rumah, sumber-sumber relawan berkurang tetapi pada saat yang sama kebutuhan akan relawan bertambah. Lembaga-lembaga ditantang untuk kreatif dalam merancang program-program para relawan dan memberikan dukungan profesional yang sesuai melalui pelatihan dan supervisi.

Sumber-sumber awam - paraprofesional, relawan, penolong informal dan alamiah, serta kelompok tolong menolong – karena tanpa pelatihan profesional, dengan demikian tidak dapat menawarkan asistensi dalam menolong orang dan memberikan dukungan yang bersifat preventif (Katz 1983 dalam DuBois & Miley, h. 91). Usaha-usaha kolaboratif dalam mana tugas profesional dan sumber-sumber awam saling melengkapi diperkuat oleh suatu model kemitraan (Miller 1985 dalam DuBois & Miley, h. 91). Dalam model ini, pekerja sosial memelihara kontak teratur dengan para penolong awam, yang menawarkan dukungan, pertolongan konkret, konsultasi berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan klien, mengusulkan pemecahan masalah, informasi tentang sumber-sumber yang signifikan, dan pendidikan bagi interaksi yang efektif. Dalam arti, para penolong awam melayani dalam posisi sebagai titik tengah antara klien dan praktisioner. Dalam menyelenggarakan pelayanan sosial, para penolong awam dan pekerja sosial harus memahami isu

hubungan timbal balik dan tanggung jawab dalam relasi kemitraan.

### C. PENDANAAN PELAYANAN

Jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial memperoleh dana dari sejumlah sumber. Dana pusat dan daerah (propinsi, kabupaten/kota) memasok baik sektor publik maupun sektor privat. Masyarakat menyumbang melalui pajak lokal dan upaya-upaya pengumpulan dana seperti *United Fund* untuk pelayanan-pelayanan sosial. Lembaga-lembaga secara individual memiliki sumber-sumber penghasilan mereka sendiri yang meliputi sumbangan, *fee*, pengganti asuransi, penjualan kontrak pelayanan, dan hibah.

Subbab ini pada dasarnya akan membahas lima pokok bahasan yaitu pendanaan pusat dan daerah, yayasan, dana masyarakat, dana lembaga, dan isu dalam pendanaan.

#### 1. Pendanaan pusat dan daerah

Di Amerika Serikat, undang-undang pemerintah pusat dan propinsi memberi kewenangan penuh bagi pendanaan pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial baik dari sumbangan dana umum maupun dari sumbangan jaminan sosial. Seringkali alokasinya disalurkan kepada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan sosial lokal melalui organisasi pemerintah dan organisasi privat. Lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan sosial dapat mengakses dana-dana tersebut secara langsung melalui hibah atau proposal yang diajukan. Bantuan pemerintah pusat yang disebut sebagai hibah kepada propinsi kemudian menyalurkan dana program kesejahteraan publik itu kepada pelayanan-pelayanan seperti Bantuan kepada Keluarga yang Anaknya Cacat (*Aids to Family with Dependent Children, AFDC*) dan jaminan penghasilan tambahan (*Supplemental Security Income, SSI*).

Undang-undang jaminan sosial merupakan suatu contoh yang luar biasa tentang perundang-undangan yang mendeskripsikan jenis-jenis program yang berbeda, yang diadministrasikan dalam berbagai level, dan didanai dari berbagai sumber. Pada mulanya undang-undang yang disusun tahun 1935 itu merupakan puncak dari perundang-undangan yang dimaksudkan sebagai tanggapan pemerintah pusat terhadap merebaknya masalah-masalah sosial sebagai

akibat dari *Great Depression*. Perundang-undangan kesejahteraan umum ini mengalami sejumlah perubahan selama bertahun-tahun.

Ada sejumlah kewenangan perundang-undangan (*legislative mandates*) dan peraturan-peraturan pemerintah (*executive orders*) lain bagi pendanaan pelayanan-pelayanan sosial yang barangkali berada dalam lembaga-lembaga administratif pemerintah pusat yang berbeda. Misalnya ialah program kupon makanan diadministrasikan melalui Departemen Pertanian; dana subsidi perumahan melalui Lembaga Otorita Pengembangan Perumahan dan Perkotaan; dan *Project Head First* (semacam proyek pengembangan belajar anak-anak berusia sekolah) melalui Departemen Pendidikan.

Langkah-langkah untuk mengurangi defisit anggaran pendapatan negara - khususnya Undang-undang Gramm-Rudman-Hollings tahun 1986 yang memotong pengeluaran pemerintah pusat - benar-benar mengganggu stabilitas pendanaan program-program pelayanan sosial. Pengurangan komitmen pendanaan pemerintah pusat dan pemerintah propinsi terjadi pada dua cara utama yaitu melalui pengenaan biaya fiskal dan melalui peninjauan kembali berbagai kebijakan sosial.

## 2. Yayasan

Selain pendanaan pemerintah, sumber-sumber pendanaan privat tersedia melalui yayasan nasional dan yayasan masyarakat. Yayasan-yayasan biasanya memiliki suatu misi tertentu seperti pelestarian keluarga atau pencegahan penyalahgunaan napza (narkotika, alkohol, psikotropika dan zat adiktif). Uang diakses melalui proses hibah bersaing. Penerima uang yayasan biasanya bertanggung jawab atas hasil program tertentu.

Untuk mendanai program-program dan pelayanan-pelayanan sosial, hibah dapat diperoleh dari berbagai sumber luar yang meliputi yayasan, perusahaan, dan lembaga-lembaga pemerintah. Seringkali pemohon dana mengajukan proposal sebagai tanggapan atas permohonan proposal yang diterbitkan oleh organisasi-organisasi penyanggah dana. Permohonan proposal menspesifikasikan pedoman isi proposal dan mengindikasikan jumlah dana yang tersedia, batas waktu proposal harus diserahkan, dan

tujuan program yang diusulkan. Pada intinya, organisasi penyandang danalah yang mendefinisikan masalah yang akan ditangani, bukan konsumen atau pejabat pelayanan sosial.

Proposal hibah meliputi dokumentasi masalah dan tingkat kebutuhan, tujuan-tujuan program yang dapat diukur, kegiatan-kegiatan dan metodologinya, hasil-hasil program, rencana keberlanjutan pendanaan, dan anggaran yang dibutuhkan (Kiritz, 1980 dalam DuBois & Miley, h. 94). Hibah dapat digunakan baik untuk penambahan modal maupun pembiayaan program. Lembaga-lembaga pelayanan sosial yang meminta dana harus menyesuaikan diri dengan tantangan dolar, dimana lembaga atau masyarakat harus memberikan semacam sumbangan atau komitmen biaya sebagai bagian dari dukungan program. Perolehan hibah dianggap hibah hanya sekali saja. Hibah itu seringkali digunakan untuk mendanai biaya permulaan program-program baru atau proyek-proyek percobaan (*pilot projects*).

Penulisan proposal hibah seringkali dilakukan oleh supervisor dan staf lembaga. Dalam beberapa hal, lembaga-lembaga pelayanan sosial barangkali memiliki petugas pengembangan purna waktu, bagian perencanaan, atau penulis proposal hibah yang memenuhi fungsi ini. Adalah tanggung jawab penulis proposal hibah untuk bekerja sebagai peran fasilitasi dengan para administrator dan staf program lembaga-lembaga pelayanan sosial yang mengajukan hibah dalam mengembangkan rencana program dan dalam menulis proposal hibah.

### **3. Dana masyarakat**

Sumbangan pajak dan donor merupakan dua sumber pendanaan utama dalam masyarakat. Sumber-sumber masyarakat bagi pelayanan-pelayanan sosial diterima melalui satuan-satuan pemerintah lokal seperti kabupaten dan kota. Lembaga-lembaga pemerintah lokal ini mendanai program-program asistensi umum, suatu program bagi orang-orang yang tidak memenuhi persyaratan untuk memperoleh program-program asistensi kategorial yang didanai oleh pemerintah pusat dan pemerintah propinsi. Asistensi umum seringkali melayani kelompok-kelompok populasi tertentu seperti populasi lokal, gelandangan, penyandang keterbelakangan mental, penyandang gangguan

perkembangan, dan penyandang sakit jiwa kronis. Selain itu, beberapa pemerintah lokal mengases suatu pajak khusus bagi panti-panti asuhan, program-program pelayanan pemuda, dan pelayanan-pelayanan kesehatan publik. Akhir-akhir ini suatu tekanan pada pengambilan keputusan pemerintah lokal meningkat berkaitan dengan bagaimana dana-dana yang disalurkan kepada pemerintah lokal melalui sumber-sumber regional, propinsi dan pusat didistribusikan.

Pengumpulan dana masyarakat bagi pelayanan-pelayanan sosial pada lebih dari 400 komunitas atau masyarakat di Amerika Serikat dilaksanakan oleh organisasi-organisasi lokal United Way. Suatu kampanye komprehensif tahunan diselenggarakan untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan yang telah diidentifikasi dalam masyarakat. Dana-dana didistribusikan kepada program-program pada lembaga-lembaga pelayanan sosial yang bekerja sama dengan United Way. Pengumpulan dana yang ditujukan bagi kesehatan kolektif juga diselenggarakan untuk memperoleh sumbangan-sumbangan masyarakat dan mendistribusikan dana-dana kepada lembaga-lembaga kesehatan.

#### **4. Dana lembaga**

Dana-dana lembaga, keanggotaan berkelanjutan, *fee* (uang komisi) pelayanan, struktur pembayaran pihak ketiga, hibah, dan kontrak pelayanan semuanya merupakan sumber penghasilan individual lembaga-lembaga. Dana lembaga merupakan dana yang terdiri atas uang atau hak milik yang telah ditetapkan melalui permintaan (*bequests*) dan hadiah para penyumbang secara individual atau melalui dana khusus yang disediakan oleh liga pelayanan. Penghasilan yang diperoleh dari dana lembaga digunakan untuk menindaklanjuti misi lembaga melalui kegiatan-kegiatan yang telah disepakati bersama. Organisasi-organisasi pelayanan sosial dapat memegang keanggotaan berkelanjutan untuk mendorong perolehan dukungan keuangan dan program dari orang-orang yang dianggap sebagai sahabat-sahabat organisasi. Sumbangan-sumbangan keanggotaan melengkapi pendanaan lembaga per tahun.

- a. Uang komisi (*fee*) pelayanan adalah beban yang dikenakan kepada klien atas pelayanan-pelayanan yang diterimanya. Beban ini seringkali berupa angka yang ditetapkan oleh satuan pelayanan dalam suatu lembaga pelayanan sosial. Contoh satuan-satuan

pelayanan bagi individual ialah konseling per jam atau biaya pengasuhan siang (*day care*); bagi organisasi, program-program asistensi karyawan yang bekerja di lembaga dapat mengenakan kepada bisnis peserta suatu beban kecil atas pelayanan-pelayanan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Banyak lembaga menggunakan skala biaya yang didasarkan atas pedoman penghasilan dimana besar uang disesuaikan dengan tingkat penghasilan. Penggunaan sistem uang komisi berdasarkan pelayanan masih dapat diperdebatkan. Pihak-pihak yang pro uang komisi berpendapat bahwa uang komisi dapat mengintensifikan relasi antara pekerja sosial dengan klien. Uang komisi itu dapat meningkatkan komitmen klien untuk berubah. Pihak-pihak yang kontra uang komisi berpendapat bahwa uang komisi akan menciptakan suatu "sistem pelayanan dua kelas" – satu untuk yang mampu membayar dan yang satu lagi untuk yang tidak mampu membayar (Jayaratne, Siefert, & Chess, 1988 dalam DuBois & Miley, h. 96).

b. Pengembalian asuransi

Di tengah-tengah kesulitan yang dialami oleh banyak sumber-sumber pendanaan tradisional, organisasi-organisasi nirlaba telah menemukan cara-cara untuk dapat tetap bertahan hidup secara keuangan. Lembaga-lembaga pelayanan sosial yang dapat tetap bertahan hidup bergantung pada pengembangan pilihan-pilihan pelayanan yang dapat meningkatkan penghasilan melalui sistem pembayaran alternatif seperti pengembalian asuransi dan partisipasi dalam organisasi-organisasi pemeliharaan kesehatan. Dalam kenyataan, "penelitian mutakhir menunjukkan bahwa ketika pendanaan pemerintah semakin kurang dapat diandalkan, lembaga-lembaga pelayanan sosial yang sudah mapan akan lebih menekankan pada program-program peningkatan penghasilan yaitu pelayanan kelas menengah dan mengurangi pelayanan-pelayanan kepada pihak-pihak yang sangat membutuhkan" (Ostrander, 1985 h. 443 dalam DuBois & Miley, h. 96). Dengan demikian lembaga-lembaga pelayanan sosial merancang pelayanan-pelayanan yang dapat menjangkau orang-orang yang memiliki asuransi kesehatan dan anggota organisasi-organisasi pemeliharaan kesehatan. Melalui mekanisme

pembayaran pihak ketiga, perusahaan-perusahaan asuransi melakukan pembayaran atas pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial di setting kesehatan dan setting kesehatan jiwa, dan pembayaran diperluas hingga kepada pelayanan-pelayanan yang berorientasi klinis di lembaga-lembaga pelayanan sosial dan praktek privat. Pembayarannya bervariasi dari satu provinsi ke provinsi lain, tetapi pembayaran itu pada umumnya menyaratkan praktisioner pekerjaan sosial untuk memperoleh kredensial. Oleh karena banyak sekali perusahaan asuransi dan organisasi pemeliharaan kesehatan memiliki tujuan-tujuan yang mengandung biaya, lembaga-lembaga pelayanan sosial harus menyesuaikan prinsip-prinsip praktek profesionalnya dengan tujuan-tujuan ini dalam sistem pengasuhan yang terorganisasi dengan baik (Robinson, 1989 dalam DuBois & Miley, h. 96).

c. Penjualan kontrak pelayanan

Banyak lembaga-lembaga kesejahteraan publik mengikat kontrak dengan praktisioner praktek privat untuk memenuhi kewajiban mereka menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial. Kontrak itu menspesifikasikan tipe-tipe pelayanan yang diselenggarakan, satuan-satuan pelayanan, kriteria penerima pelayanan, dan hasil yang diharapkan dari pelayanan-pelayanan yang diberikan itu. Pada intinya, penyelenggara pelayanan menjual pelayanan staf profesional di lembaga lain untuk memenuhi kewenangan perundang-undangannya dan menjawab kebutuhan-kebutuhan klien. "Penjualan pelayanan atas dasar kontrak itu merupakan kesepakatan pendanaan antara sponsor pemerintah dengan kontraktor organisasi atau individual lain yang memuat waktu dan upaya kontraktor untuk menyelenggarakan pelayanan sosial kepada klien atau kelompok klien tertentu" (Wedel & Colston, 1988 h. 71 dalam DuBois & Miley, h. 96).

Kontrak pada dasarnya merupakan suatu harga tetap atas sejumlah satuan pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, atau merupakan kontrak pengembalian biaya yang biasanya melibatkan patungan atau menyesuaikan biaya-biaya pelayanan. Dalam kontrak berbasis kinerja, suatu konsep yang relatif baru dalam

kontrak-kontrak pelayanan, kontrak itu memberi insentif atas kinerja pelayanan pada level pencapaian tertentu (Wedel & Colston, 1988 dalam DuBois & Miley, h. 96). Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan untuk menjual kontrak pelayanan ialah efektivitas biaya (*cost effectiveness*), luas pelayanan yang dibutuhkan, kesesuaian pelayanan-pelayanan dengan penyelenggaraan (privatisasi) pemerintah atau privat, kemampuan pemerintah versus penyelenggara privat, apakah pelayanan akan ditingkatkan, kewenangan resmi, dan relasi-relasi masyarakat (Kettner & Martin, 1986, 1988 dalam DuBois & Miley, h. 97).

## 5. Isu dalam pendanaan

### a. Pendanaan bersaing

Ketika lembaga-lembaga pelayanan sosial menyusun alokasi anggaran, salah faktor yang perlu diperhatikan ialah kompetisi atau persaingan daripada kerjasama (Miller, 1988). Pendanaan barangkali hanya diberikan kepada program-program yang dapat menghasilkan keuntungan. Dengan penekanan pada efisiensi dan muatan biaya dalam pelayanan-pelayanan sosial padat karya (*labor-intensive*), persaingan untuk memperoleh dolar diarahkan langsung kepada persaingan staf profesional. Lembaga-lembaga pelayanan sosial yang memiliki sumber-sumber yang lebih banyak memiliki keuntungan dalam mengamankan sumber-sumber tambahan, dengan demikian meningkatkan kemampuan mereka dalam menarik perhatian staf profesional berkualifikasi dengan gaji yang lebih bersaing. Dampak jejaring ini, menurut Miller, ialah bahwa pelayanan-pelayanan bagi orang miskin dapat menurun baik dari ketidakmampuan memperoleh hibah bagi program-program inovatif maupun ketidakmampuan menyewa praktisioner berpengalaman. Sayangnya, banyak hibah terbatas pada program-program pelayanan langsung dan tidak memberikan insentif keuangan bagi perencanaan sosial atau koordinasi pelayanan-pelayanan dari lembaga-lembaga pelayanan sosial. Keterbatasan ini dapat menyebabkan fragmentasi lebih lanjut dalam manajemen kasus dan perencanaan sosial.

b. Privatisasi

Privatisasi ialah kecenderungan oleh pemerintah atau masyarakat untuk mendorong sektor privat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial masyarakat. Lembaga-lembaga kewirausahaan di bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan-pelayanan sosial berkembang sebagaimana lembaga-lembaga profit memperoleh kepercayaan dalam bersaing untuk memperoleh pendanaan. Sebagai suatu strategi penyelenggaraan pelayanan sosial, privatisasi digunakan untuk mengembangkan santunan pelayanan-pelayanan sosial oleh kalangan bisnis dan industri. Premis privatisasi ialah bahwa bisnis dan industri, dengan motif keuntungan, satu mata pada efisiensi dan akuntabilitas, dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik dan lebih murah daripada pemerintah. Melalui penjualan kontrak pelayanan, pembayaran organisasi pemeliharaan kesehatan, dan pinjaman pemerintah berbunga rendah, bisnis dan industri didorong masuk ke dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial sebagai arus utama para penyelenggara pelayanan-pelayanan sosial. Gagasan privatisasi dipahami sebagai suatu cara mengurangi besaran apa yang dirasakan sebagai beban kesejahteraan sosial dan dipromosikan selama masa pemerintahan Ronald Reagan karena dianggap efektif secara sosial dan biaya.

Privatisasi terbukti tidak efektif dalam memenuhi kebutuhan orang-orang yang paling membutuhkan. Menurut Abramovitz (1986 dalam DuBois & Miley, h. 97), "hasil dari strategi ini selain untuk memperbesar peran perusahaan swasta dalam negara kesejahteraan berskala kecil ialah keuntungan bagi penyelenggara pelayanan sosial privat; upah yang lebih rendah, pekerjaan yang lebih sedikit, dan perserikatan yang lebih lemah di sektor publik dan pelayanan-pelayanan yang kurang memadai bagi orang-orang yang paling membutuhkan". Ostrander (1985 dalam DuBois & Miley, h. 97) menegaskan lebih lanjut bahwa privatisasi "menghasilkan preferensi di antara banyak profesional kesejahteraan sosial untuk bekerja di lembaga-lembaga pelayanan sosial sukarela dan digunakan untuk membenarkan oposisi masyarakat tentang negara kesejahteraan".

Privatisasi dipandang sebagai reaksi campuran oleh profesional pekerjaan sosial. Beberapa pekerja sosial mencari tempat-tempat kerja baru, mengantisipasi upah yang lebih tinggi, sanitasi kondisi-kondisi kerja, klien yang lebih atraktif, dan bahkan barangkali prestise. Pihak lain memandangnya sebagai arena potensial lain yang memotong kewenangan profesi pekerjaan sosial untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan. Profesional pekerjaan sosial harus menyadari kesalahan premis "lebih murah lebih baik" ketika hal itu merupakan kesejahteraan anggota-anggota masyarakat.

- c. Perlindungan lembaga
- Perlindungan suatu lembaga penyelenggaraan pelayanan sosial atau kepentingan teritorial selalu berpusat pada perselisihan seperti di lembaga pelayanan sosial mana harus diselenggarakan jenis-jenis pelayanan sosial tertentu atau bekerja dengan populasi klien tertentu. Program-program pelayanan sosial dikembangkan di lembaga-lembaga pelayanan sosial sebagai jawaban terhadap kebutuhan-kebutuhan yang timbul, ketersediaan dana, dan misi lembaga. Sementara beberapa lembaga pelayanan sosial menyelenggarakan suatu pelayanan sosial yang komprehensif di bawah misi yang dinyatakan secara luas, lembaga pelayanan sosial lain menggunakan pendekatan tunggal dan terfokus untuk membatasi jenis-jenis pelayanan sosial yang mereka selenggarakan atau berikan kepada klien mereka. Lembaga-lembaga pelayanan sosial diharapkan melakukan rujukan ke lembaga-lembaga pelayanan sosial lain yang kewenangan dan misinya lebih sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan klien tertentu daripada dengan kebutuhan-kebutuhan lembaga pelayanan sosial itu sendiri.

Kalau benar bahwa suatu pelayanan lembaga berasal dari misinya, maka pelayanan-pelayanan sosial tersebut harus konsisten dengan filosofi lembaga. Pelayanan-pelayanan sosial baru ditambahkan dalam memenuhi misi dan bukan semata-mata karena sumber-sumber pendanaan baru semakin tersedia.

Pernyataan misi lembaga jangan direntangkan, begitu pula ruang lingkup program-program diredefiniskan untuk mengakomodasi kecenderungan-kecenderungan keuangan mutakhir. Tidak semua program yang menguntungkan diadopsi, karena meningkatnya persaingan memperoleh pendanaan. Para pekerja sosial secara sadar mengakui bahwa kue pai dapat dipotong dalam beberapa cara dan sering menimbulkan dilema etis dalam mengadvokasi untuk memperoleh irisan yang lebih besar untuk satu program, tetapi mengorbankan program-program lain.

D. Pemberian pelayanan sosial, sanksi pekerja sosial, dan isu dalam penyelenggaraan pelayanan sosial

Subbab ini akan membahas tiga subpokok bahasan yaitu pemberian pelayanan sosial, sanksi pekerja sosial, dan isu dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.

**1. Pemberian pelayanan sosial**

Suatu sistem pelayanan sosial yang komprehensif menolong keluarga dan individual untuk meningkatkan keberfungsian sosial dan menciptakan cara-cara untuk melakukan perubahan dalam kebijakan sosial. Pemberian pelayanan harus dipandu oleh sejumlah prinsip (NASW, 1975 dalam DuBois & Miley, 98):

- a. Pelayanan-pelayanan sosial harus tersedia sebagaimana hak-hak warga negara harus diberikan secara merata dengan jaminan proses administratif yang cepat. Mekanisme advokasi seperti ombudsman bekerja untuk melindungi hak-hak pelanggan dalam mengases dan menginterpretasikan informasi.
- b. Pelayanan-pelayanan sosial yang komprehensif dan konsumsi yang universal mempromosikan manfaat sosial dari pelayanan-pelayanan sosial.
- c. Kehormatan pelanggan berarti partisipasi, pilihan, dan pengambilan keputusan oleh klien. Dengan demikian hak menentukan bagi diri sendiri dan hak-hak untuk memilih harus didorong.
- d. Penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial komprehensif melalui lembaga-lembaga pelayanan

- sosial ganda dari sektor publik dan sektor privat akan meningkatkan kontinum pilihan-pilihan pelayanan.
- e. Pengembangan kebijakan dan prioritas-prioritas memerlukan suatu proses pengambilan keputusan yang meliputi representasi berbasis luas oleh pihak-pihak terkait yang mencakup pelanggan (klien), lembaga-lembaga pelayanan sosial, dan masyarakat pada umumnya.
  - f. Proses-proses perencanaan dan evaluasi harus dilakukan untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan yang berubah dan pendekatan-pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Lembaga-lembaga pelayanan sosial bertanggung jawab atas kualitas dan efektivitas pelayanan sosial terhadap semua lapisan masyarakat yang meliputi pelanggan, donor pendanaan, administrator, dan pembuat kebijakan.
  - g. Penyelenggaraan pelayanan sosial dan akuntabilitasnya harus sederhana, efisien, dan efektif.
  - h. Interdependensi program-program dan pelimpahan kewenangan oleh bidang-bidang fungsional menuntut manajemen terpadu.
  - i. Pendanaan yang memadai harus dialokasikan untuk mencapai tujuan kesejahteraan sosial.

## **2. Kewenangan bagi penyelenggaraan pelayanan sosial**

Kewenangan (sanksi, mandat) bagi kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial, yang mendefinisikan dan memberi kewenangan praktek profesional, berasal dari empat sumber yang berbeda: pemerintah, inkorporasi lembaga-lembaga pelayanan sosial privat yang berbadan hukum, profesi pekerjaan sosial, dan klien atau pelanggan pelayanan sosial (Shaefor, Horejsi, & Horejsi, 1988 dalam DuBois & Miley, h. 99).

Lembaga-lembaga pemerintah pusat, propinsi, dan kabupaten/kota menciptakan lembaga-lembaga pelayanan sosial melalui peraturan dan perundang-undangan. Perundang-undangan juga memberikan alokasi pendanaan, lisensi profesional, dan peraturan lembaga-lembaga untuk menjamin kesesuaian dengan tujuan perundang-undangan. Selain itu, apabila lembaga-lembaga pemerintah mengontrakkan penjualan pelayanan dari lembaga-lembaga privat, kewenangan kontrak pelayanan-pelayanan itu diberikan oleh lembaga privat.

Sementara lembaga-lembaga pemerintah didefinisikan, dipandu, didanai dan diberi kewenangan oleh proses-proses perundang-undangan, lembaga-lembaga privat didefinisikan oleh pernyataan misi mereka dan peraturan-peraturan inkorporasi. Selanjutnya kewenangan masyarakat atas keberfungsian lembaga dapat diambil dari dukungan pendanaan berbasis masyarakat. Apabila lembaga-lembaga privat menerima pendanaan pemerintah, lembaga-lembaga privat itu harus tunduk kepada peraturan dan perundang-undangan pemerintah. Apabila lembaga-lembaga privat diberi kewenangan atau disertifikasi oleh asosiasi akreditasi, lembaga-lembaga privat itu harus tunduk kepada standard lembaga sertifikasi atau akreditasi.

Profesi pekerjaan sosial itu sendiri juga merupakan sumber kewenangan. Misalnya, profesi menjamin kualitas pekerjaannya dengan menyaratkan anggota-anggotanya memenuhi standard praktek yang ditegaskan dalam kode etik profesi dan dengan menyelenggarakan sertifikasi bagi anggota-anggota yang memenuhi persyaratan. Standard Klasifikasi Praktek Pekerjaan Sosial (NASW, 1981a) menegaskan kewenangan masyarakat bagi praktek pekerjaan sosial profesional.

Profesi pekerjaan sosial ada untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial yang manusiawi dan efektif kepada individu, keluarga, kelompok, komunitas, dan masyarakat sehingga keberfungsian sosial dapat ditingkatkan dan kualitas kehidupan ditingkatkan.... Profesi pekerjaan sosial, baik menurut definisi tradisional maupun definisi praktis, ialah profesi yang memberi landasan pengetahuan formal, konsep teoritik, keterampilan-keterampilan fungsional yang spesifik, dan nilai-nilai sosial yang esensial yang digunakan untuk melaksanakan kewenangan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial yang efektif dan konstruktif (DuBois & Miley, h. 99-100).

Organisasi-organisasi akar rumput, kelompok tolong menolong, dan kegiatan-kegiatan relawan memberi kredensial bagi penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial. Dalam kenyataan, akar profesi pekerjaan sosial ialah pada kesukarelaan (*voluntarism*). Pada akhirnya, publik atau masyarakat - yaitu pelanggan pelayanan sosial -

memberi kewenangan bagi pelayanan-pelayanan sosial atas kebutuhan-kebutuhan publik atau masyarakat untuk memperoleh pelayanan-pelayanan sosial tersebut. Tanpa pelanggan, tidak akan ada landasan atau kewenangan menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial.

### **3. Isu dalam penyelenggaraan pelayanan sosial**

#### *a. Perencanaan sosial*

Perencanaan sosial sangat nampak sebagai suatu spesialisasi dalam pekerjaan sosial pada tahun 1960-an dan awal 1970-an ketika pekerja sosial secara sistematis memaklumkan perang terhadap kemiskinan. Tuntutan menjadi perencana sosial meningkat karena persyaratan bahwa perencanaan sosial harus diintegrasikan dengan pelayanan-pelayanan kesehatan jiwa masyarakat, pelayanan-pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta program-program yang termuat dalam undang-undang kesempatan ekonomi, undang-undang ketenagakerjaan, serta undang-undang kemitraan dan pelatihan.

Lembaga-lembaga aksi masyarakat menangani akar sebab-sebab kemiskinan seperti pendidikan yang tidak memadai, pengangguran dan setengah pengangguran, kesehatan yang buruk, dan kurangnya perumahan yang dapat dibeli. Akan tetapi walaupun mempertimbangkan kewenangan untuk menangani bidang-bidang pelayanan sosial tersebut di atas, kegiatan-kegiatan perencanaan dipenuhi dengan populasi terbatas atau bidang pelayanan dan tidak terkait dengan kebutuhan total masyarakat. Oleh karena itu pendanaan kategorial mengarah kepada perencanaan kategorial bagi penyelenggaraan pelayanan sosial.

Ada perbedaan antara perencanaan pelayanan sosial dalam sumber-sumber organisasi dan penggunaan pendekatan yang komprehensif dalam pemecahan masalah pada satu sisi dan popularisasi terbaru tentang perencanaan strategis organisasi pada sisi lain. Perencanaan strategis ialah suatu proses manajemen yang berkaitan dengan pengembangan organisasi, sedangkan perencanaan sosial ialah strategi untuk

merancang sistem yang ideal bagi penyelenggaraan pelayanan sosial (Austin, 1987 dalam DuBois & Miley, h. 100).

Apabila perencanaan tidak didukung secara ekonomis baik dalam prinsip maupun melalui pendanaan, sistem penyelenggaraan pelayanan sosial melemah karena keakuratan penelitian tentang koordinasi pelayanan sosial yang komprehensif berkurang. Fragmentasi perencanaan kemudian terjadi, dan lembaga pelayanan sosial semakin tidak siap untuk menjawab secara sistematis atas tanggung jawab atas pemecahan masalah masyarakat Tanpa pendanaan dan kewenangan perundang-undangan bagi perencanaan sosial, masyarakat harus bersandar pada komitmen dan visi kalangan profesional secara individual akan pentingnya perencanaan, kerjasama, koordinasi, dan pengambilan peran kepemimpinan. Beban bagi sektor sukarela ialah mengemban tanggung jawab bagi kerjasama pemecahan masalah dan pembangunan koalisi, tanpa memandang dukungan pendanaan publik.

b. *Kriteria penerima pelayanan sosial*

Kriteria penerima pelayanan sosial (*social triage*) ialah klasifikasi klien yang "dapat disembuhkan" dan "yang tidak dapat disembuhkan," atau "ada gunanya asistensi" dan "tidak ada gunanya" asistensi. Skema klasifikasi ini digunakan untuk menyaring klien ke dalam atau ke luar dari sistem penyelenggaraan pelayanan sosial. Kriteria ini merupakan respon terhadap hambatan-hambatan yang disebabkan oleh sumber-sumber yang terbatas dan pernyataan keinginan untuk melakukan yang terbaik bagi penerima pelayanan sosial yang memiliki kesempatan untuk berhasil. Jenkins (1983) secara lugas mendeskripsikan isu kriteria penerima pelayanan sosial:

Dengan demikian, dalam memberikan prioritas kepada klien yang memiliki kesempatan berhasil yang lebih besar, dalam menolong orang-orang yang paling dapat menerima pertolongan, kita mengabaikan apa yang terjadi pada orang lain. Kita berbeda dari model medis, akan tetapi, pada klien yang kita abaikan itu -

”yang tidak bakal berhasil ditolong,” ”yang sulit diraih,” ”yang tidak ada gunanya ditolong,” atau ”yang menolak ditolong” - jangan meninggal seperti pasien luka kritis yang tidak diketahui oleh orang lain. Orang yang bukan klien tidak berada di orbit sistem penyelenggaraan pelayanan sosial, tetapi mereka merupakan jumlah besar yang tidak tertangani dan orang-orang yang tidak dapat dijangkau saat ini dalam atau di luar peran kesejahteraan, ke dalam atau ke luar lembaga-lembaga kesehatan jiwa atau sekolah-sekolah, yang mengalami kesulitan dalam keberfungsian sosial atau kontribusi sosial....Pertolongan tidak menyaring dan aspek-aspek generasional kegagalan berarti ada kemajuan geometris atau masalah ketika semakin banyak anak-anak lahir dalam keluarga yang bermasalah dan bergantung pada santunan (DuBois & Miley, h. 101).

Kriteria penerima pelayanan sosial memperkuat kesan percuma ditolong dalam diri klien yang ditolak karena alasan ”tidak ada yang dapat dilakukan untuk menolongnya” dan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial ditolak karena alasan ”tidak ada urusan dengan klien.” Profesi pekerjaan sosial, menurut Jenkins, memiliki suatu tanggung jawab untuk menggunakan kriteria penerima pelayanan sosial sedemikian rupa untuk terus menerus ”menolong orang-orang yang dapat ditolong tetapi mengarahkan upaya yang lebih besar kepada orang-orang yang mengalami kebutuhan termasuk mencari teknik-teknik pertolongan yang lebih efektif dan sesuai ((DuBois & Miley, h. 101) dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial.

## E. IMPLIKASINYA DALAM PRAKTIK

Setelah selesai mempelajari subbab ini, para pembaca diharapkan memiliki referensi yang lebih komprehensif tentang implikasi sistem penyelenggaraan pelayanan sosial dalam praktek pekerjaan sosial.

### 1. **Pandangan tentang sistem penyelenggaraan pelayanan sosial**

Bagaimana sistem penyelenggaraan pelayanan sosial dipandang adalah penting. Satu sudut pandang melihat

bahwa sistem penyelenggaraan pelayanan sosial sebagai suatu kumpulan pilihan-pilihan program diskret bagi klien yang memenuhi persyaratan untuk mengakses pelayanan sosial tersebut. Sudut pandang lain menggambarkan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial sebagai suatu sistem pelayanan sosial yang terkoordinasi yang berurusan dengan kualitas hidup semua orang dan dirancang dengan fleksibilitas untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan individu dan kelompok.

Walaupun sudut pandang pertama barangkali merupakan karakterisasi sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang lebih akurat pada saat ini, ia merupakan sistem pilihan-pilihan pelayanan yang terfragmentasi dan terbatas. Sistem ini merupakan kumpulan program dengan pendanaan pelayanan yang terkategori dan hambatan-hambatan yang timbul dari persyaratan eligibilitas yang kaku. Pada akhirnya klien dipaksa untuk menerima pelayanan, yang seringkali merupakan pilihan-pilihan pelayanan terbatas untuk meredakan ketegangan segera. Pelayanan-pelayanan yang tersedia seringkali terlalu terbatas atau memerlukan waktu tunggu yang lama atas pilihan pelayanan yang sesuai. Klien jatuh melalui tangga sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang rapuh.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial**

Sejumlah faktor menyebabkan pengembangan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang ada sangat terfragmentasi, terbatas, dan sarat dengan persyaratan-persyaratan eligibilitas. Setiap faktor pada mulanya menangani suatu persoalan legitimasi, tetapi menghasilkan pelayanan-pelayanan terkategori yang infleksibel:

- a. Pertimbangan-pertimbangan subyektif oleh para pekerja sosial secara individual tentang eligibilitas klien yang didasarkan atas kegunaan dan motivasi mereka, menyebabkan praktek-praktek yang tidak adil dan diskriminatif dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan kemanusiaan. Oleh karena itu pelayanan-pelayanan sosial memerlukan pedoman yang obyektif dan adil bagi eligibilitas pelayanan-pelayanan.

- b. Tekanan bagi akuntabilitas birokrasi melahirkan suatu asosiasi antara program pendanaan dan program kategorial. Efektivitas biaya (*cost effectiveness*) menekankan evaluasi kuantitatif tentang jumlah klien yang dilayani dalam kaitan dengan biaya per satuan pelayanan, sementara ukuran-ukuran efektivitas sosial (*social effectiveness*) adalah kurang tepat.
- c. Dalam menanggapi kesenjangan-kesenjangan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial, advokasi yang direncanakan itu lebih berfokus pada kebutuhan-kebutuhan kelompok sosial tertentu yang tidak terpenuhi atau masalah-masalah sosial tertentu, daripada mempromosikan tanggapan dalam kebutuhan-kebutuhan manusia. Dengan demikian sejumlah besar program yang menargetkan kebutuhan-kebutuhan khusus kelompok-kelompok klien tertentu dikembangkan dan ditambahkan ke dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang sudah terfragmentasi. Program-program ini membatasi eligibilitas untuk memperoleh pelayanan bagi populasi yang mengalami kebutuhan-kebutuhan khusus, daripada menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial sebagai manfaat sosial (*social utility*) kepada semua populasi.
- d. Spesialisasi dalam menyelenggarakan jenis-jenis program dan pelayanan tertentu mengembangkan suatu respon terhadap tuntutan dari lembaga-lembaga pendanaan untuk menghilangkan atau mengurangi duplikasi pelayanan-pelayanan sosial. Ketika sumber-sumber pendanaan berubah, lembaga-lembaga pelayanan sosial seringkali bersaing satu sama lain untuk memperebutkan alokasi pendanaan, bagi klien, bagi hak-hak khusus untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan sosial, yang semuanya menimbulkan isu terlalu dilindungi.
- e. Stabilitas dalam alokasi sumber-sumber dipengaruhi oleh iklim politik dan ekonomi. Program-program atau isu-isu sosial berkembang pada tahun pertama dan menurun popularitasnya pada tahun-tahun berikutnya. Perubahan-perubahan politik pada pemerintahan dan kecenderungan-kecenderungan ekonomi di suatu negara memprakarsai reformasi

dalam kesejahteraan sosial baik dengan mengembangkan maupun mengontrakkan pelayanan-pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial tersebut.

- f. Selama masa reformasi kesejahteraan sosial berkembang luas, prakarsa perencanaan sosial dihargai dan didanai. Aturan-aturan yang komprehensif dan terkoordinasi di antara para penyelenggara dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial memburuk apabila perencanaan sosial didukung bukan secara ekonomi maupun dalam prinsip.

Sudut pandang kedua tentang sistem penyelenggaraan pelayanan sosial mendeskripsikan suatu sistem yang ideal, terkoordinasi, dan komprehensif. Ini mencakup persyaratan-persyaratan eligibilitas yang luas dan fleksibel dan dukungan-dukungan rancangan yang kreatif serta penyesuaian pelayanan-pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus klien. Model ini memberikan suatu tanggapan segera pada level intervensi yang sesuai.

Dalam model ideal semacam ini, ketersediaan pelayanan-pelayanan sosial dipengaruhi oleh pendistribusian pelayanan-pelayanan sosial, aksesibilitas, kegunaan, dan koordinasinya (Johnson 1986 dalam DuBois & Miley, h. 102). "Distribusi" mengacu kepada jumlah dan variasi jenis pelayanan yang tersedia bagi masyarakat tertentu. Ketersediaan pelayanan dipengaruhi oleh apakah seseorang bertempat tinggal di suatu wilayah metropolitan atau di suatu masyarakat pedesaan. Pelayanan-pelayanan yang dapat diakses ialah pelayanan-pelayanan yang tersedia bagi orang-orang, sambil mempertimbangkan transportasi yang tersedia bagi mereka dan berbagai faktor level penghasilan. Pelayanan-pelayanan yang dapat digunakan ialah apabila pelayanan-pelayanan itu sesuai dengan kebudayaan klien dan bukan merupakan hambatan-hambatan bahasa. Pengkoordinasian pelayanan-pelayanan langsung dan pelayanan-pelayanan tidak langsung meliputi pembangunan jejaring kerja program oleh para penyelenggara pelayanan sosial untuk menghindari duplikasi pelayanan-pelayanan sosial.

Sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang komprehensif dan terkoordinasi yang tanggap terhadap

kebutuhan-kebutuhan manusia dalam konteks manusia atau struktur sosial menyeluruh, sebagaimana disajikan dalam model ini, diperlukan. Pada sisi yang positif, ada suatu kecenderungan mutakhir dalam pendanaan dalam mereformasi dan dalam mengkoordinasikan usaha-usaha program yang ada. Reformasi sistem penyelenggaraan pelayanan sosial menganjurkan suatu Organisasi koordinasi pelayanan-pelayanan yang inkremental dan pembangunan jejaring kerja sumber-sumber serta memperluas eligibilitas dalam kewenangan fiskal bagi pelayanan-pelayanan yang tidak terduplikasi. Skenario kasus terbaik ialah sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yaitu yang diprakarsai oleh klien, memiliki parameter pendanaan yang fleksibel, memperluas eligibilitas, berfokus pada pencegahan masalah-masalah, dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan manusia dan sosial melalui penyelenggaraan pelayanan sosial sebagai manfaat sosial.



## DAFTAR PUSTAKA

---

- Anderson, R. E., Carter, I., & Lowe, G. (1999). Human behavior in the social environment: A social systems approach (5<sup>th</sup> ed.). New York: Aldine De Gruyter.
- Barker, R. L. (2003). The social work dictionary (5<sup>th</sup> ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Breton, M. (1994). On the meaning of empowerment and empowerment-oriented social work practice. *Social Work with Groups*, 17(3), 23-37.
- Brieland, D. (1995). Social work practice: History and evolution. In R. L. Edwards (Ed.), *Encyclopedia of social work: Vol. 3* (19<sup>th</sup> ed.) (pp. 2247-2258). Washington, DC: NASW Press.
- Brill, N. I., & Levine, J. (1998). *Working with people: The helping process* (6<sup>th</sup> ed.). New York: Longman.
- Compton, B., & Galaway, B. (1999). Social work processes (6<sup>th</sup> ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Council on Social Work Education. (2001). Educational policy and accreditation standards. Alexandria, VA: Author.
- Day, P. J. (2003). A new history of social welfare (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Devore, W., & Schleisinger, E. G. (1999). *Ethnic-sensitive social work practice* (5<sup>th</sup> ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- DiNitto, D. M. & McNeece, C. A. (1990). *Social Work: Issues and Opportunities in a Challenging Profession*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- DuBois, B., & Miley, K. K. (5<sup>th</sup> ed.). (2005). *Social work: An empowering profession*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Germain, C. B., & Gitterman, A. (1980). The life model of social work practice. New York: Columbia University Press.
- Germain, C. (1979). Social work practice: People and environments. New York: Columbia University Press.
- Germain, C. (1981). The physical environment and social work practice. In A. N. Maluccio (Ed.), *Promoting competence in clients: A newfold approach to social work practice* (pp. 103-124). New York: The Fress Press.
- Gilbert, N., & Terrell, P. (2001). Dimensions of social welfare policy. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Gilligan, C. (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Goldstein, H. (1973). *Social work practice: A unitary approach*. Columbia, SC: University of South Carolina Press.
- Green, J. W. (1999). *Cultural awareness in the human services: A multi-ethnic approach* (3<sup>rd</sup> ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Heffernan, J., Shuttlesworth, G., & Ambrosino, R. (1987). *Social Work and Social Welfare: An Introduction* (2<sup>nd</sup> Edition). St. Paul, Minnesota: West Publishing Company.
- Hepworth, D. H. & Larsen, J. O. (1986). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (3<sup>rd</sup> Edition). Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Hepworth, D., Rooney, R. H., & Larsen, J. A. (1997). *Direct social work practice* (5<sup>th</sup> ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Hollis, F. (1964). *Casework: A psychosocial therapy*. New York: Random House.
- Holmes, G. E., & Saleebey, D. (1993). Empowerment, the medical model and the politics of clienthood. *Journal of Progressive Human Services*, 4(1), 61-78.
- Johnson, L. C. (1998). *Social work practice: A generalist approach* (5<sup>th</sup> ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Karger, H. J., & Stoesz, D. (2002). *American social welfare policy: A pluralist approach* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Longman.
- Lee, J. A. B. (2001). *The empowerment approach to social work practice* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Columbia University Press.
- Lin, A. M. (1995). Mental health overview. In R. L. Edwards (Ed.), *Encyclopedia of social work: Vol. 2* (19<sup>th</sup> ed.) (pp. 1705-1711). Washington, DC: NASW Press.
- Lum, D. (2004). *Social work practice and people of color: A process-stage approach*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Maluccio, A. N. (1981). Competence oriented social work practice: An ecological approach. In A. N. Maluccio (Ed.), *Promoting competence in clients: A New/old approach to social work practice* (pp. 1-24). New York: The Free Press.
- Maluccio, A. N. (1983). Planned use of life experiences. In A. Rosenblat & D. Waldfogel (Eds.), *Handbook of clinical social work* (pp. 134-154). San Francisco: Jossey-Bass.
- McGoldrick, M. (1989). Women through the family life cycle. In M. McGoldrick, C. M. Anderson, & F. Walsh (Eds.), *Women*

- in families: A framework for family therapy* (pp. 200-226). New York: W. W. Norton.
- Meyer, C. H. (1988). The eco-systems perspective. In R. A. Dorfman (Ed.), *Paradigm of clinical social work* (pp. 275-294). New York: Brunner/Mazel.
- Miley, K., O'Melia, M., & DuBois, B. (2004). *Generalist social work practice: An empowering approach* (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- National Association of Social Workers. (2003). About NASW. Retrieved July 2, 2003, from [www.socialworkers.org/nasw/default.ap](http://www.socialworkers.org/nasw/default.ap).
- Reamer, F. G. (1999). *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press.
- Roberts, A. R., & Greene, G. J. (Eds.) (2002). *Social workers' desk reference*. New York: Oxford University Press.
- Ruch, G. (2005). From triangle to spiral: Reflective practice in social work education, practice and research. *Social Work Education, 21*(2), 199-216.
- Schaefer, R. T. (1998). *Racial and ethnic groups* (7<sup>th</sup> ed.). New York: Longman.
- Smalley, R. E. (1967). *Theory for social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Staub-Berasconi, S. (1991). Social action, empowerment and social work—An integrative theoretical framework for social work and social work with groups. *Social Work with Groups, 14*(3/4, 35-51).
- Swift, C., & Levin, G. (1987). Empowerment: An emerging mental health technology. *Journal of Primary Prevention, 8*, 71-94.
- Trattner, W. L. (1999). *From poor law to welfare state: A history of social welfare in America* (6<sup>th</sup> ed.). New York: The Free Press.
- Working definition of social work practice. (1958). *Social Work, 3*(2), 5-9.



## DAFTAR ISTILAH

---

- Akomodasi ialah suatu kehidupan berdampingan yang damai, dimana setiap kelompok menerima begitu saja sistem nilai kelompok lain dan kedua kelompok menerima rasionalisasi yang sama atas pola-pola kaum dominan dan kaum minoritas yang ada.
- Akulturasasi ialah proses menggabungkan diri kaum minoritas itu sendiri ke dalam kebudayaan yang dominan dengan cara mengadopsi sikap-sikap, nilai-nilai, dan norma-norma kaum mayoritas.
- Asimilasi ialah proses mengintegrasikan diri suatu kelompok minoritas ke dalam kelompok yang dominan.
- Eligibilitas ialah kriteria kelaikan atau kelayakan yang ditetapkan oleh suatu lembaga pelayanan sosial bagi klien yang akan menerima pelayanan sosial.
- Etika ialah keyakinan-keyakinan yang tersirat atau tersurat tentang apa yang manusia pandang sebagai tepat atau benar.
- Hak-hak manusia ialah hak-hak yang melekat yang melindungi kehidupan manusia, menjamin kebebasan, dan menjamin kebebasan pribadi.
- Hak-hak sipil melindungi warganegara dari penindasan oleh masyarakat atau dari penaklukan oleh kelompok-kelompok masyarakat.
- Hak-hak warganegara mempromosikan kualitas kehidupan melalui akses warganegara kepada sumberdaya-sumberdaya masyarakat yang merupakan haknya.
- Kebijakan sosial ialah prinsip-prinsip dan rangkaian-rangkaian tindakan yang mempengaruhi kualitas kehidupan menyeluruh dan keadaan-keadaan individu di dalam kelompok serta relasi intersosialnya
- Kelompok swabantu atau tolong menolong dicirikan oleh suatu pertukaran dan berbagi di antara teman-teman atas masalah bersama dan saling menolong.
- Klien ialah individu, keluarga, kelompok, organisasi, komunitas (RT, RW, Desa/Kelurahan) atau masyarakat (orang miskin) yang menerima pelayanan sosial.
- Lembaga pelayanan sosial ialah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan sosial misalnya panti asuhan

Lembaga sukarela ialah lembaga nirlaba yang terbentuk bukan oleh mandat pemerintah, dan disponsori oleh organisasi-organisasi keagamaan, persaudaraan, buruh, budaya, sosial, atau sipil.

Marjinalisasi ialah usaha kaum minoritas untuk diterima oleh kelompok yang lain, bahkan berusaha melebihi kelompok itu, namun tetap terpinggirkan oleh kelompok yang dominan.

Nilai-nilai ialah keyakinan-keyakinan yang tersirat atau tersurat tentang apa yang manusia pandang sebagai baik.

Paraprofesional (*paraprofessionals*) ialah orang-orang yang memiliki beberapa pengetahuan khusus dan pelatihan teknis yang disupervisi oleh dan bekerjasama dengan profesional, yang merupakan proporsi staf yang cukup besar dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial.

Pekerjaan sosial generalis merupakan suatu pandangan yang komprehensif dan meliputi dari sudut pandang yang luas tentang masalah. Pendekatan ini menggabungkan kebutuhan-kebutuhan individual, organisasi, dan masyarakat, serta isu-isu yang tetap muncul dalam penyelenggaraan pelayanan sosial dan kebijakan-kebijakan sosial.

Pekerjaan sosial ialah kegiatan profesional membantu individu, kelompok atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan keberfungsian sosial mereka dan menciptakan kondisi-kondisi sosial yang sesuai dengan pencapaian tujuan tersebut.

Pekerja sosial independen ialah seseorang yang mempraktekkan keseluruhan atau sebagian profesinya di luar lembaga pemerintah atau sukarela, yang bertanggung jawab atas prakteknya sendiri dan menciptakan kondisi pertukarannya sendiri dengan klien dan mengidentifikasikan dirinya sebagai praktisioner pekerjaan sosial.

Pemberdayaan ialah proses menambah kekuatan personal, interpersonal, atau politik sehingga individu, keluarga, dan masyarakat dapat melakukan aksi untuk memperbaiki situasi-situasi mereka.

Penerlantaran fisik ialah suatu kegagalan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar anak-anak atau kurangnya pengawasan yang dalam beberapa hal mempertaruhkan kesehatan dan keselamatan anak-anak.

Penganiayaan emosional ialah perilaku orangtua atau pengasuh yang secara sadar bermaksud menyakiti anak-anak secara emosional.

Penganiayaan fisik meliputi suatu cedera yang diinginkan atau yang tidak disengaja yang bersumber dari tindakan yang membahayakan oleh orangtua atau pengasuh, seperti meninju, memukul, menggoyang, menendang, membakar, atau mencubit.

Penganiayaan seksual suatu tindakan seksual yang termasuk menyentuh kemaluan, bersanggama, perkawinan sedarah, pemerkosaan, sodomi, dan pornografi anak.

Penolakan (*rejection*) ialah penolakan satu kelompok minoritas terhadap kebudayaan yang dominan.

Profesional (*professional*) ialah praktek yang menyaratkan keterampilan praktek profesional, pengetahuan teoritik, dan nilai-nilai yang pada umumnya tidak diperoleh dari pengalaman kerja sehari-hari tetapi yang diperoleh melalui pendidikan formal profesional pekerjaan sosial.

Profesional (*professionals*) ialah orang-orang yang memiliki keterampilan praktek profesional, pengetahuan teoritik, dan nilai-nilai yang pada umumnya tidak diperoleh dari pengalaman kerja sehari-hari tetapi yang diperoleh melalui pendidikan formal profesional pekerjaan sosial.

Relawan (*volunteers*) ialah orang-orang yang memberikan pelayanan sosial tanpa gaji, yang memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.

Setting organisasi berupa lembaga atau asosiasi tempat pekerja sosial mempraktekkan profesinya.

Sistem sosial ialah suatu keseluruhan yang terorganisasi yang terdiri dari komponen-komponen yang berinteraksi secara berbeda dari interaksinya dengan satuan-satuan lain dan yang berlangsung terus menerus selama periode waktu tertentu.

Pemberdayaan ialah proses menambah kekuatan personal, interpersonal, atau politik sehingga individu, keluarga, dan masyarakat dapat melakukan aksi untuk memperbaiki situasi-situasi mereka

ISBN 978-602-8320-88-7

ISBN 978-602-8320-89-4

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk digunakan dalam Proses Pembelajaran.

HET (Harga Eceran Tertinggi) Rp. 17,314.00