



Juda Damanik

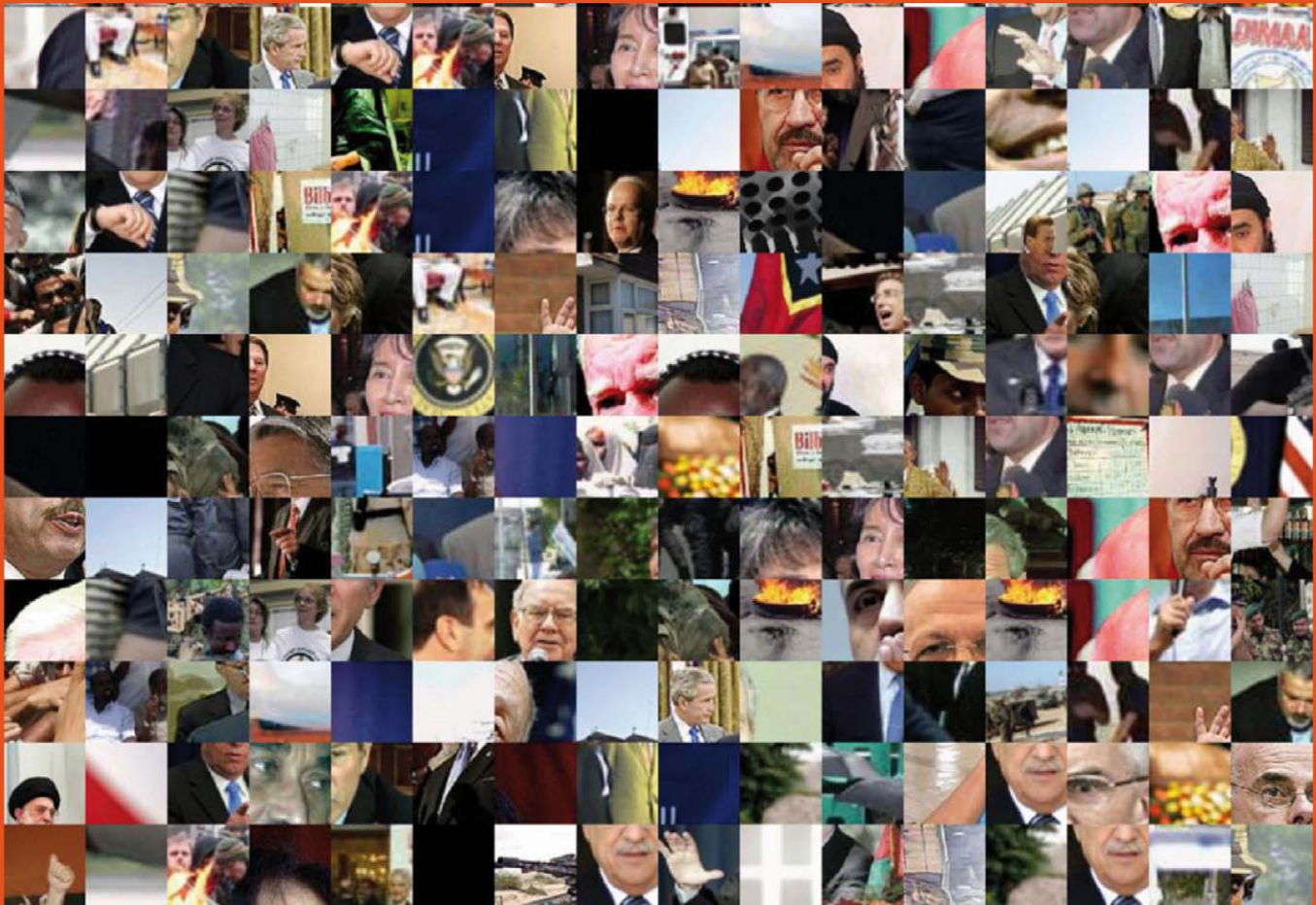


JILID 2

Juda Damanik

# Pekerjaan Sosial

PEKERJAAN SOSIAL JILD 2



untuk SMK



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

Juda Damanik, MSW

# PEKERJAAN SOSIAL JILID 2

**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 2

Untuk SMK

Penulis : Juda Damanik

Perancang Kulit : TIM

Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm

DAM	DAMANIK, Juda
p	Pekerjaan Sosial Jilid 2 untuk SMK/oleh Juda Damanik ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008. iii. 163 hlm Daftar Pustaka : A1-A3 Glosarium : B1-B3 ISBN : 978-602-8320-90-0

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 kehadirat 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, telah melaksanakan kegiatan penulisan buku kejuruan sebagai bentuk dari kegiatan pembelian hak cipta buku teks pelajaran kejuruan bagi siswa SMK. Karena buku-buku pelajaran kejuruan sangat sulit di dapatkan di pasaran.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK dan telah dinyatakan memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 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.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional ini, 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 ditayangkan *soft copy* ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi masyarakat khususnya para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada di luar negeri untuk mengakses dan memanfaatkannya sebagai sumber belajar.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. 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, 17 Agustus 2008  
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 2**

### **PERSPEKTIF PEKERJAAN SOSIAL**

---

Pekerjaan sosial dapat dengan jitu dideskripsikan sebagai kesadaran masyarakat. Kesadaran profesional kita berasal suatu penegasan akan martabat dan harga diri yang melekat di dalam diri manusia, suatu keyakinan akan prinsip-prinsip pekerjaan sosial, dan suatu penghargaan dan perayaan akan keberagaman. Karena manusia tidak sempurna, mereka juga tinggal di dalam suatu masyarakat yang tidak sempurna, kita harus menerus mengusahakan harmoni sepanjang kehidupan kita. Pekerja sosial berada di dalam suatu posisi yang sangat penting untuk mendamaikan tantangan-tantangan kehidupan dan memberikan suatu visi bagi perbaikan sosial.

Bagian II disajikan untuk menguji secara kritis nilai-nilai dan etika pekerjaan sosial, isu-isu keadilan sosial, dan keberagaman kebudayaan serta sosial. Nilai-nilai profesional dan kode etik perilaku bagi pekerja sosial dilampirkan untuk memberikan pedoman praktek dan sosialisasi terhadap norma-norma dan harapan-harapan profesi. Keadilan sosial didefinisikan, dan implikasi ketidakadilan sosial--diskriminasi, viktimisasi, dan penindasan—bagi pekerjaan sosial dijelaskan. Perbedaan-perbedaan gaya hidup, dan keagamaan ditegaskan dari suatu perspektif kompetensi dan kekuatan-kekuatan.

## **Bab 5**

### **Nilai-nilai dan Etika dalam Pekerjaan Sosial**

---

Formulir rujukan perencanaan terminasi yang diterima oleh Tarcisia Mariana, pekerja sosial medis di Rumah Sakit Harapan Bunda Jakarta, menunjukkan bahwa Dr. Mario Mardiono menghendaki ia melakukan transfer ke Panti Asuhan Lanjut Usia Hana bagi Irma Damayanti berusia 80-an tahun yang baru saja mengalami retak persendian. Menurut informasi yang tertera dalam formulir rujukan, Irma Damayanti menolak mematuhi perintah dokter. Sebutannya berubah dari ibu yang manis menjadi ibu yang sering marah, agresif, bandal, dan tidak mau bekerjasama. Ketika Tarcisia berjumpa Irma pertama kali, Irma memberikan banyak komentar.

“Aku berharap anda berada di sini untuk memberitahukan kepadaku apa yang aku harus lakukan, seperti yang dilakukan oleh orang lain kepadaku. Aku ingin pulang. Aku tidak mau tinggal di panti asuhan bersama orang-orang lanjut usia itu. Tidak enak rasanya terkurung lama di rumah sakit.”

Tarcisia bertanya, “Sejak persendian anda retak, segala sesuatu nampaknya di luar kendali, Bu Irma?”

“Ya, benar,” Irma menyahut. “Aku ingin berteriak. Aku ingin keluar dari lingkungan yang gila ini.”

Tarcisia menanggapi, “Anda ingin kembali untuk mengurus diri anda sendiri.”

Irma menyahut, “Aku lelah di rumah sakit, disuruh-suruh melakukan ini dan itu setiap hari. Teman-temanku bilang bahwa aku harus bersyukur. Apa? Dari mata teman-temanku yang datang membesuk mereka pasti bilangt, ‘Kasih si Irma.’ Dan ada juga yang bilang itu semua gara-gara aku. Lain kali kalau ia dating aku akan berpura-pura tidur saja. Tetapi barangkali mereka benar. Barangkali aku hanyalah seorang nenek-nenek yang menuntut terlalu banyak.”

Ibu melanjutkan, “Aku hanya ingin merasakan kehangatan rumahku, bukan mencium spreng rumah sakit yang dingin. Aku ingin mencium tunas bunga-bunga di taman rumahku, bukan bau obatan-obatan yang berhamburan di udara. Aku ingin menikmati kue buatanku sendiri, bukan makanan yang rasanya tidak jelas. Aku ingin pulang. Rasanya aku tidak akan pernah pulang ke rumahku lagi kalau tidak sekarang!”

Percakapan berlanjut beberapa lama, menyusul pertanyaan Tarcisia, “Bagaimana anda tahu kapan anda merasakan harapan lagi?”

Irma menjawab, “Ketika aku dapat berjalan. Ketika aku dapat membuat keputusan-keputusan untuk diriku sendiri.” Kemudian Irma menjangkau dan meraih tangan pekerja sosial sambil berkata, “Aku punya rencana yang aku ingin lakukan. Keputusan-keputusan sulit yang harus aku lakukan. Dan aku cukup tangguh untuk melakukannya!”

Contoh ini melahirkan serangkaian pertanyaan yang meliputi nilai-nilai dan etika, seperti: Apa akibat-akibat dari pandangan masyarakat terhadap orang-orang lanjut usia? Bagaimana nilai-nilai Ibu Irma Damayanti mempengaruhi pandangannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain, pilihan-pilihan yang ada padanya, dan pemecahan masalahnya? Bagaimana pandangan ketuaan (*ageism*) mempengaruhi bagaimana pekerja sosial berinteraksi dengan orang-orang lanjut usia? Bagaimana kira-kira akibatnya apabila pekerja sosial yakin bahwa orang-orang lanjut usia tidak mampu membuat keputusan-keputusan bagi diri mereka sendiri? Apakah percakapan itu akan berlangsung secara berbeda seandainya Ibu Irma masih muda? Konflik apa yang dihadapi oleh Tarcisia seandainya Ibu Irma menolak kembali ke rumah walaupun keputusan itu dapat menyelamatkan dirinya dari resiko? Pertanyaan-pertanyaan ini menunjukkan pentingnya pertimbangan nilai-nilai dan etika dalam praktek pekerjaan sosial sehari-hari.

Untuk mengkomunikasikan landasan nilai-nilai dan etika profesi pekerjaan sosial, bab ini membedakan nilai-nilai dari etika, merinci nilai-nilai pekerjaan sosial, menguraikan prinsip-prinsip yang memandu praktek pekerjaan sosial, menguji ketentuan-ketentuan kode etik, dan menganalisis konteks nilai pekerjaan sosial.

## **A. Nilai-nilai dan etika**



Nilai ialah landasan bagi praktek pekerjaan social. Dengan demikian, pekerjaan sosial ialah suatu profesi yang berdasarkan nilai yang merupakan “serangkaian keinginan-keinginan yang berkaitan dengan perbuatan-perbuatan yang dianggap baik dan bagaimana kebaikan itu seharusnya dilakukan” (Levy, 1976: 234, dalam DuBois & Miley, 2005: 109). Dalam kenyataan, ada dimensi-dimensi nilai dan etika pada hampir semua aspek pekerjaan sosial (Reamer, 1999).

### **1. Definisi nilai-nilai**

Nilai-nilai ialah gagasan-gagasan yang tersirat dan tersurat tentang apa yang kita pandang sebagai ideal atau diinginkan. Akibatnya, nilai-nilai menentukan tujuan-tujuan dan tindakan-tindakan mana yang kita evaluasi sebagai “baik.” Nilai-nilai kita membentuk keyakinan-keyakinan dan sikap-sikap kita, dan sebaliknya, keyakinan-keyakinan dan sikap-sikap kita membentuk nilai-nilai kita. Nilai-nilai merupakan norma atau panduan dalam berperilaku. Nilai-nilai juga sarat dengan emosi. Nilai-nilai mempengaruhi evaluasi kita tentang situasi-situasi dan memotivasi tindakan-tindakan yang kita lakukan (Day, 2003).

Lihat kembali sebentar ke belakang kepada contoh Ibu Irma Damayanti. Apa yang ia junjung tinggi dan bagaimana nilai-nilainya mempengaruhi perilakunya? Nampaknya Ibu Irma Damayanti menjunjung tinggi kemandirian. Kecelakaan yang ia alami menghentikan kebiasaan-kebiasaan yang ia lakukan dalam mengurus dirinya, tetapi itu tidak mengubah keinginannya untuk mandiri. Ternyata, perilakunya yang dicap oleh staf rumah sakit sebagai “tidak patuh dan tidak mau bekerjasama” benar-benar mendorong dirinya untuk tetap dapat mempertahankan kendali atas dirinya. Prioritasnya dalam hal kemandirian diterjemahkan ke dalam tindakan-tindakan yang penuh emosi.

Sistem nilai ialah jejaring nilai-nilai yang kompleks yang dikembangkan oleh manusia baik secara individual maupun secara kolektif. Idealnya, nilai-nilai yang ada di dalam sistem nilai itu ialah sesuai, atau konsisten secara internal. Akan tetapi, beberapa konflik terdapat di dalam sistem nilai ini. Sebagai contoh, ketika manusia yakin bahwa “semua manusia adalah setara” dan secara bersamaan yakin bahwa “hanya

manusia yang bekerja secara produktif yang dihargai,” nilai-nilai yang dianut itu tidak konsisten.

Bagaimana menerjemahkan nilai-nilai ke dalam tindakan-tindakan? Orientasi manusia terhadap nilai-nilai memberikan motivasi dan arah bagi perilakunya. Di dalam suatu sistem nilai, nilai-nilai individu cenderung ditata secara berjenjang. Bergantung kepada situasi, suatu nilai cenderung terjadi sebelum nilai lain ada.

Pada satu level, manusia menyatakan nilai-nilainya dalam istilah yang agak abstrak. Akan tetapi ada level lain, manusia mentransformasikan nilai-nilai ke dalam tindakan-tindakan yang konkret. Pada umumnya manusia cenderung bersetujuan tentang nilai-nilai abstrak dan tidak bersetujuan tentang implikasi nilai-nilai itu dalam tindakan-tindakan yang konkret. Sebagai contoh, hampir setiap orang bersetujuan tentang sucinya kehidupan. Akan tetapi, nilai-nilai yang mempertahankan sucinya kehidupan diterjemahkan ke dalam tindakan-tindakan yang berbeda yang berkaitan dengan aborsi: Orang-orang yang pro dan yang kontra terhadap aborsi yang sah yakin tindakan-tindakan mereka mendukung nilai-nilai mereka atas kehidupan. Pada contoh ini, orang-orang memegang suatu nilai bersama tetapi nilai-nilai itu diterjemahkan ke dalam arah tindakan yang berlawanan.

## **2. Definisi etika**

Sementara nilai-nilai ialah keyakinan-keyakinan yang tersirat atau tersurat tentang apa yang manusia pandang sebagai baik, etika berkaitan dengan apa yang manusia pandang sebagai tepat atau benar. Etika merupakan standard yang mengarahkan perilaku seseorang. Berkaitan dengan etika dan nilai-nilai profesional, etika merupakan “nilai-nilai dalam tindakan” (Levy, 1976: 233). Secara khusus, “etika pekerjaan sosial merupakan harapan-harapan atau keinginan-keinginan perilaku yang dikaitkan dengan tanggung jawab pekerjaan sosial” (h. 79).

### **a. Etika mikro dan etika makro**

Mikro etika berkaitan dengan standard-standard dan prinsip-prinsip yang mengarahkan praktek. Etika makro atau etika sosial, “berkaitan dengan aturan-aturan dan

nilai-nilai organisasi serta prinsip-prinsip etis yang mendasari dan membimbing kebijakan-kebijakan sosial” (Conrad, 1988: 604, dalam DuBois & Miley, 2005: 110). Etika mikro memandu pekerjaan Tarcisia Mariana dengan Irma Damayanti. Pertanyaan yang dimunculkan oleh perspektif mikro tentang etika meliputi: Apakah self-determination mawujud terlebih dulu sebelum isu keselamatan muncul? Apakah penyampaian informasi tentang Ibu Irma Damayanti kepada seluruh anggota tim medis merupakan suatu pelanggaran kerahasiaan? Seandainya Ibu Irma Damayanti memiliki anggota keluarga, apakah mereka harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan? Pada sisi lain, etika makro berkaitan dengan konteks organisasional rumah sakit yang mempekerjakan Tarcisia Mariana dan kebijakan-kebijakan sosial tentang perawatan kesehatan. Isu-isu yang dimunculkan oleh etika makro meliputi bagaimana mendistribusikan secara merata sumber-sumber perawatan kesehatan yang terbatas, bagaimana memperluas cakupan perawatan kesehatan kepada semua warga negara, dan bagaimana serta kapan menghormati instruksi-instruksi tentang arah lebih lanjut dan keinginan hidup?

**b. *Perilaku etis***

Perilaku etis merupakan tindakan-tindakan yang mempertahankan kewajiban-kewajiban moral dan ketaatan terhadap standard-standard praktek sebagaimana dinyatakan oleh kode etik. Kode etik berasal dari landasan nilai-nilai profesi. Dalam mendiskusikan tanggung jawab etis Max Weber, Levy (1973) mengatakan bahwa pekerja profesi harus akuntabel atas semua hasil dari tindakan-tindakan yang dapat diketahui sebelumnya. Praktek pekerjaan sosial yang beretika tidak diukur dari hasil praktek, tetapi praktek “melampaui syarat-syarat kompetensi.” (h. 81). Perilaku etis didasarkan atas suatu interpretasi terhadap penerapan nilai-nilai. Karena manusia menginterpretasikan hal-hal penting yang abstrak secara berbeda, mereka sering tidak bersepakat atas apa yang merupakan perilaku etis atau “tindakan-tindakan yang tepat.”

**B. Landasan nilai-nilai pekerjaan sosial profesional**

Nilai-nilai mengandung akar kesejarahan dan praktek pekerjaan sosial kontemporer. Memahami perubahan pada nilai-nilai yang terjadi mengakibatkan fokus nilai-nilai umum pekerjaan sosial kontemporer semakin tajam. Selama bertahun-tahun, fokus nilai-nilai pekerjaan sosial berubah dari kepedulian terhadap moralitas klien individu menjadi kepedulian terhadap moralitas perilaku profesional (Reamer, 1990; 1994).

### **1. Berfokus pada moralitas**

Pada akhir abad ke-19 di Inggris, sikap-sikap terhadap orang miskin mencerminkan keyakinan bahwa

manusia miskin karena mereka menolak memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan yang melimpah ruah untuk memperbaiki kondisi mereka. Pelit dan kebajikan, ketidakpelitian dan imoralitas ialah sinonim. Manusia yang pada titik tertentu harus meminta bantuan ialah yang merasa bersalah karena mengalami suatu kekurangan pada karakter yaitu yang membutuhkan reformasi (de Schweinitz, 1961: 143).

Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial pada akhir abad ke-19 di Amerika Serikat memperlihatkan sikap-sikap yang sama. Sebagai contoh, Robert M. Harley, seorang pemimpin organisasi amal pada Association for Improving the Condition of the Poor (Perkumpulan Sosial bagi Perbaikan Kondisi Kaum Miskin), menyatakan bahwa orang miskin membutuhkan bimbingan agar mereka dapat melarikan diri dari setan minum minuman keras dan kemalasan (Lubove, 1965).

Referensi ini mengilustrasikan fokus kesejahteraan sosial pada moralitas individual pada pergantian abad ke-19. Sudut pandang ini menekankan karakter dan moralitas klien dan membedakan secara jelas antara orang miskin “yang berharga” dan orang miskin “yang tidak berharga.”

### **2. Pentingnya moral bagi profesi**

Dewasa ini, isu moralitas telah beralih dari suatu fokus tentang moralitas klien kepada suatu fokus tentang moralitas pekerjaan sosial, perilaku para praktisioner dan tindakan-tindakan profesi pekerjaan sosial (Reamer, 1990). Gerakan

rumah pemukiman Amerika Serikat pada awal abad ke-20 memberikan suatu dorongan bagi perubahan ini dengan penekanannya pada reformasi sosial daripada pada reformasi individual. Pengalaman depresi besar-besaran pada tahun 1930-an memberikan bukti lebih lanjut tentang cara-cara dimana masalah-masalah sosial dan ekonomi menyumbang bagi kebutuhan-kebutuhan manusia (Reamer, 1995).

Diselenggarakan pada tahun 1920-an untuk mengidentifikasi kesamaan-kesamaan dalam praktek pekerjaan sosial, Konferensi Milford menggambarkan suatu filosofi bagi pekerjaan sosial dan memunculkan beranekacam pertanyaan yang berorientasi nilai. Salinan dari hasil konferensi mencatat betapa nilai-nilai sangat penting bagi peserta konferensi:

Social caseworker memiliki kebutuhan akan suatu sistem pemikiran tentang nilai-nilai sosial yang tidak hanya untuk mengklarifikasikan tujuan umumnya dan mengarahkannya dalam kaitan dengan teori-teori kemajuan sosial, tetapi juga memandunya dalam setiap kontak profesional. Pertanyaan-pertanyaan praktis di bawah ini mengilustrasikan kebutuhan akan suatu filosofi:

- Apa hak-hak klien sebagai seorang individu?
- Apa kewajibannya kepada keluarganya?
- Dalam keadaan apa dianggap baik untuk mempertahankan suatu keluarga tidak berantakan?
- Dalam keadaan apa dianggap baik untuk menghancurkan suatu keluarga? (misalnya, nilai-nilai apa yang dianut oleh individu, kelompok, masyarakat?)
- Apakah kekerasan dibenarkan pada kasus tertentu?
- Sejauh mana dan kapan dependensi individual menjadi tanggung jawab publik, sejauh mana dan kapan menjadi tanggung jawab privat?
- Kebutuhan-kebutuhan sosial individual apa yang menjadi tanggung jawab publik: pendidikan, pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan jiwa, bimbingan kerja, rekrerasi, dan seterusnya?

- Sejauh mana lingkungan sosial harus diubah demi kepentingan orang sakit atau orang yang tidak dapat menyesuaikan diri?
- Dalam keadaan apa, kalau ada, kerahasiaan klien dilanggar oleh social caseworker?
- Apakah social caseworker bertanggung jawab atas penegakan hukum? (American Association of Social Workers, 1929: 28, dalam DuBois & Miley, 2005: 112).

Konferensi Milford itu memainkan suatu peran yang sangat penting dalam mendamaikan faksi-faksi yang berbeda di dalam profesi pekerjaan sosial dan dalam memunculkan pertanyaan-pertanyaan tentang landasan nilai profesi. Pada dasarnya Konferensi Milford berfokus pada moralitas profesi. Karena dirumuskan lebih dari 80 tahun yang lalu, pertanyaan-pertanyaan ini tetap sangat penting untuk memahami peran nilai-nilai dalam praktek pekerjaan sosial dewasa ini.

### **3. Nilai-nilai umum pekerjaan sosial**

Landasan nilai profesi pekerjaan sosial mencerminkan keyakinan-keyakinan yang mendasar tentang hakekat manusia, perubahan, dan kualitas yang melekat padanya:

Karena persoalan pokoknya ialah manusia dan perkembangan kemanusiaan, nilai-nilai pekerjaan sosial harus manusiawi secara radikal yaitu nilai-nilai tersebut harus menyumbang bagi dan menyentuh akar kondisi manusia. Nilai-nilai itu setidaknya-tidaknya harus mencakup kesetaraan, keadilan sosial, membebaskan gaya hidup, akses kepada sumber-sumber sosial, dan pembebasan kekuatan-kekuatan diri sendiri. Nilai-nilai ini menuntut pekerja sosial untuk berdiri sebagai pembebas makhluk manusia dari situasi-situasi sosial yang membatasi, kuno, dan menekan. (Hunter & Saleeby, 1977: 62, dalam DuBois & Miley, 2005: 112).

Elemen kunci dari landasan nilai pekerjaan sosial mendorong perubahan-perubahan dalam pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang sedang berkembang. Komitmen profesi pekerjaan sosial terhadap kualitas kehidupan, keadilan sosial,

dan martabat serta harga diri manusia, terbukti pada tahun-tahun awal profesi hingga dewasa ini (Reamer, 1995; 1999).

Apa nilai-nilai inti profesi pekerjaan sosial? Council on Social Work Education (CSWE, Ikatan Pendidikan Pekerjaan Sosial Amerika Serikat) mengidentifikasi beberapa nilai-nilai inti sebagai pusat bagi semua level pendidikan pekerjaan sosial. Pernyataannya konsisten dengan nilai-nilai pekerjaan sosial yang dianut oleh organisasi-organisasi profesi lain seperti National Association of Social Workers (NASW, Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat) dan International Federation of Social Workers (IFSW, Ikatan Pekerja Sosial Internasional). Menurut CSWE (2001):

Profesi pekerjaan sosial didasarkan atas nilai-nilai pelayanan, keadilan sosial dan ekonomi, martabat dan harga diri manusia, pentingnya relasi manusia, dan integritas serta kompetensi praktek. Dengan nilai-nilai ini sebagai prinsip-prinsip yang menegaskan, tujuan-tujuan pekerjaan sosial ialah:

- Meningkatkan kesejahteraan manusia dan memerangi kemiskinan, tekanan, dan bentuk-bentuk lain ketidakadilan sosial.
- Meningkatkan keberfungsian sosial dan interaksi individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat dengan melibatkan mereka dalam mencapai tujuan-tujuan, mengembangkan sumberdaya-sumberdaya, dan mencegah serta mengurangi ketegangan.
- Merumuskan dan melaksanakan kebijakan-kebijakan, pelayanan-pelayanan, dan program-program sosial, yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia dan mendukung pengembangan kemampuan-kemampuan manusia.
- Mengejar kebijakan-kebijakan, pelayanan-pelayanan, dan sumberdaya-sumberdaya melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial atau politik yang mempromosikan keadilan sosial dan ekonomi.
- Mengembangkan dan memanfaatkan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan-keetrampilan yang memajukan praktek pekerjaan sosial.

- Mengembangkan dan menerapkan praktek di dalam konteks kebudayaan-kebudayaan yang beraneka ragam. (h. 6).

Bagaimana kontinum nilai-nilai profesional? Profesi pekerjaan sosial menyatakan nilai-nilainya sepanjang suatu kontinum dari umum ke khusus (Compton & Galaway, 1999). Dalam istilah yang umum, pernyataan-pernyataan nilai mengungkapkan cita-cita yang abstrak yang biasanya diterima oleh semua anggota profesi. Dalam istilah yang konkret, tindakan-tindakan mengoperasionalkan nilai-nilai. Sebagai contoh, apabila pekerja sosial yakin pada martabat dan harga diri semua manusia, bagaimana keyakinan-keyakinannya itu membentuk tindakan-tindakannya? Apabila pekerja sosial yakin manusia harus memiliki akses kepada sumberdaya-sumberdaya, apa implikasi dari keyakinan-keyakinan itu bagi advokasi? Apabila pekerja sosial yakin manusia memiliki hak untuk menentukan nasib sendiri, bagaimana keyakinan-keyakinan ini mengubah pendekatannya? Salah satu tantangan menjadi seorang pekerja sosial profesional ialah mengidentifikasi nilai-nilai profesi dan menggabungkannya ke dalam tindakan-tindakan. Ternyata, Perlman (1976, dalam DuBois & Miley, 2005: 113) mengatakan bahwa “suatu nilai memiliki harga yang kecil, kecuali nilai itu digerakkan atau dapat digerakkan dari meyakini menjadi melakukan, dari penegasan verbal menjadi tindakan” (h. 381). Pilihan atas tindakan-tindakan tertentu memberikan suatu keanekaragaman interpretasi bagaimana pekerja sosial harus menerjemahkan nilai-nilai menjadi tindakan-tindakan.

### **C. Konteks nilai pekerjaan sosial**

Banyak sistem, yang masing-masing memiliki nilai-nilainya sendiri yang unik, yang menyatu di dalam praktek pekerjaan sosial, menciptakan ketegangan. Di antara sistem-sistem ini ialah lingkungan sosial dan budaya, badan sosial, klien, dan pekerja sosial. Karena sistem-sistem bertumpang tindih, campur tangan interaksinya menciptakan suatu jenjang nilai-nilai yang bersaing dan kesetiaan-kesetiaan yang bertentangan secara unik (Gambar 5.1). Sebagai contoh, pendekatan-pendekatan pemecahan masalah-masalah sosial dapat mencerminkan prioritas-prioritas



masyarakat dan profesional yang bertentangan; ketepatan metode-metode intervensi yang dinyatakan oleh kebijakan badan sosial dapat bertentangan dengan pendapat pekerja sosial profesional tentang strategi-strategi intervensi yang tepat bagi seorang klien tertentu; dan ketidaksepakatan anggota-anggota keluarga atas solusi “hak” dapat menempatkan pekerja sosial dalam suatu kesulitan ketika menyeimbangkan isu-isu penentuan nasib sendiri.

Tlin360**Gambar 5.1**  
**Konteks nilai pekerjaan sosial**

- Konteks sosial-budaya-politik

- Konteks badan sosial
  - Sistem klien
  - Masalah
  - Pekerja sosial

### 1. Masyarakat dan nilai-nilai

Pada level analisis yang paling makro, nilai-nilai sosial dan budaya memberikan konteks yang lebih luas bagi pemahaman interaksi antara sistem klien dan pekerja sosial. Nilai-nilai sosial dan budaya nampak jelas pada keyakinan-keyakinan dan tradisi-tradisi yang dianut secara umum. Sebagai contoh, dalam kaitan dengan nilai-nilai yang dominan pada masyarakat Amerika Serikat, kita dapat mengidentifikasi dalam tradisi keagamaan Yahudi-Kristen; kita mengidentifikasi suatu rasa martabat dan harga diri manusia serta tanggung jawab umum “bagi tetangga sebelah rumah yang membutuhkan.” Dalam etika kaum puritan (orang-orang yang memegang teguh nilai-nilai tradisional), kita melihat penekanan pada moralitas kerja dan penilaian orang menurut hasil kerjanya. Dan dalam interpretasi individualistik tentang cita-cita demokrasi, kita menyadari pentingnya penekanan pada prestasi individual, persaingan, dan otonomi. Pada setiap masyarakat, nilai-nilai yang dominan menjadi tolok ukur untuk mengukur harga warga masyarakat. Orang-orang yang tidak memenuhi tanda ini mengalami efek merusak dari komentar-komentar yang mencemarkan nama baik dan sikap-sikap prasangka serta perilaku-perilaku diskriminasi. Sikap-sikap prasangka serta perilaku-perilaku diskriminasi yang paling menonjol di Amerika Serikat antara lain ialah rasisme yang melembaga, seksisme, *age-ism* (paham yang mengutamakan usia muda), heteroseksisme, regionalisme, dan etnosentrisme. Semua nilai-nilai yang dominan ini dan semua nilai-nilai lain yang merupakan bagian dari warisan istimewa kita sendiri, mempengaruhi bagaimana kita memandang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial, memahami masalah-masalah personal dan sosial, serta mencari solusi-solusi. Dalam konteks Indonesia, apakah anda melihat ada sikap-sikap prasangka serta perilaku-perilaku diskriminasi?

Bagaimana kaitan antara nilai-nilai masyarakat dan kesejahteraan sosial? Dalam karya klasiknya, *The giving and Taking of Help (Memberi dan Menerima Bantuan)*, uAlan Keith-Lucas (1972) mendeskripsikan tiga nilai-nilai masyarakat yang dominan yang mendasari mandat masyarakat bagi kesejahteraan sosial. Pertama, sistem keyakinan kapitalis-puritan mempopulerkan kredo orang Amerika Serikat. Kredo semacam inilah yang paling kuat di antara sistem-sistem keyakinan. Dengan tekanannya pada prestasi dan keberhasilan yang bersifat kebendaan, sistem keyakinan ini lebih puritan daripada kapitalis. Ini menghubungkan kehendak Allah dengan keberhasilan sehingga “yang berhasil dianggap sebagai ‘baik’ dan yang tidak berhasil dianggap sebagai “buruk” atau rendah. Orang-orang yang tidak memiliki ambisi atau kemauan yang kuat akan dipermalukan, didesak, dihukum, atau dibiarkan menjadi beban sistem ekonomi” (h. 138). Asumsi dasar sistem keyakinan kapitalis-puritan ialah:

- a. Manusia bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalannya.
- b. Sifat manusia pada dasarnya buruk tetapi dapat diatasi dengan suatu tindakan kemauan.
- c. Tujuan utama manusia ialah memperoleh kekayaan kebendaan yang ia capai melalui kerja keras.
- d. Tujuan utama masyarakat ialah melindungi hukum dan keteraturan yang memungkinkan untuk memperoleh kekayaan kebendaan.
- e. Orang yang tidak berhasil atau berperilaku menyimpang tidak berhak memperoleh bantuan, walaupun usaha-usaha harus dilakukan hingga pada titik tertentu untuk merehabilitasikannya atau memberinya usaha-usaha yang lebih besar demi kepentingannya sendiri.
- f. Insentif utama untuk berubah ialah dalam bentuk hadiah-hadiah dan hukuman-hukuman ekonomi atau fisik. (h. 138).

Secara umum, posisi kapitalis-puritan bukanlah mengarahkan orang-orang untuk membantu satu sama lain. Posisi ini memandang tanggung jawab individual atas tindakan-tindakannya sendiri. Ancaman hukuman dan janji hadiah mendorong perubahan: “Pemberian bantuan ialah suatu

persoalan sederhana di antara kita yang menerapkan hadiah dan hukuman yang tepat. Tidak ada ruang bagi relasi atau kepedulian kepada orang lain, kecuali dalam cara merendahkan diri atau menilai yang luar biasa” (h. 142).

Kebanyakan ilmuwan sosial dan pengikut liberal menganut pandangan kedua yaitu sistem keyakinan humanis-positivis-utopia. Asumsi yang mendasari ialah gagasan-gagasan “bahwa semua manusia mengalami sesuatu yang tidak dikehendakinya, dan harus dicegah atau setidaknya dikurangi, bahwa semua perilaku manusia ialah hasil dari interrelasi antara organisme biologis dan lingkungannya dan bahwa metode ilmiah ialah dasar untuk memahami manusia” (h. 143). Asumsi posisi ini ialah:

- a. Tujuan utama masyarakat ialah memenuhi kebutuhan-kebutuhan material dan emosional manusia.
- b. Apabila kebutuhan-kebutuhan manusia terpenuhi, ia kemudian harus mengalami suatu keadaan yang secara beragam disebut sebagai kebaikan, dewasa, menyesuaikan diri, produktivitas, yakni banyak masalahnya dan masalah masyarakat dapat dipecahkan.
- c. Apa yang menghambatnya dalam mencapai keadaan ini ialah lingkungan eksternal, yang pada umumnya bukan di bawah kendali individu. Ini terjadi karena kurangnya pendidikan, keadaan ekonomi, relasi masa anak-anak, dan lingkungan sosialnya.
- d. Keadaan ini dapat diubah oleh orang-orang yang memiliki pengetahuan teknis dan ilmiah yang memadai, pada umumnya dengan menggunakan apa yang dikenal sebagai “metode ilmiah,” dan akibatnya
- e. Manusia dan masyarakat pada akhirnya dapat sempurna. (h. 139-140).

Manusia yang menganut pandangan ini berbeda dalam hal bagaimana mereka melihat cara menciptakan masyarakat yang diidamkan. Sebagai contoh, “Dewey melihat pendidikan sebagai jawaban, Marx mengidamkan reformasi sistem ekonomi, dan Freud mencita-citakan penghilangan represi” (h. 140).

Dan ketiga, tradisi Yahudi-Kristen membentuk landasan bagi sistem keyakinan ketiga. Naskah-naskah alkitab memperlihatkan asumsi pandangan ini tentang manusia dan alam. Konsep Yahudi-Kristen meliputi tidak menghakimi, hak menentukan nasib sendiri, kesetaraan kesempatan, dan harga diri serta martabat yang tinggi semua manusia. Asumsi dasarnya ialah:

- a. Manusia ialah ciptaan yang salah satu masalah utamanya ialah bahwa ia bertindak seolah-olah ia tidak ada dan mencoba mandiri.
- b. Manusia dapat salah, tetapi pada saat yang sama dapat bertindak memberikan bantuan yang luar biasa dan tidak mementingkan diri sendiri.
- c. Perbedaan di antara manusia, dalam arti baik dan buruk, tidak signifikan dibandingkan dengan tuntutan standard oleh penciptanya, dan akibatnya, manusia tidak boleh menilai sesamanya dengan istilah baik dan buruk tersebut.
- d. Kebaikan terbesar manusia terletak pada relasinya dengan sesamanya dan dengan penciptanya.
- e. Manusia dapat membuat pilihan, dalam arti yang “aktif dan berkemauan” tetapi barangkali membutuhkan bantuan dalam melakukan pilihan ini.
- f. Cinta pada akhirnya akan selalu menang di atas kekuasaan. (h. 141).

Pandangan ini bertentangan dengan sistem keyakinan kapitalis-puritan dan humanis-positivis-utopia. Dalam tradisi Yahudi-Kristen, manusia “bukanlah makhluk jahat dalam keyakinan kapitalis-puritan, bukan juga makhluk baik dalam keyakinan humanis-positivis-utopia” (h. 148). Pandangan Yahudi-Kristen mengakui manusia dapat salah, tetapi juga melihatnya sebagai sebagai memiliki kemampuan untuk keluar dari kesalahan itu. Pandangan ini menjelaskan bahwa manusia dapat menyadari masalah-masalah, membuat pilihan-pilihan, dan mencari solusi-solusi dengan cara yang melampaui kesalahan.

Semua sumber-sumber ini berkaitan dengan relasi antara masyarakat dan individu serta sikap-sikap masyarakat terhadap berbagai unsure yang membentuk masyarakat. Nilai-nilai beroperasi secara tersurat dan tersirat. Seksisme,

klasisme, rasisme, agamaisme, aliranisme, dan kolonialisme saling bertumpang tindih dalam struktur kelembagaan dan jejaring interpersonal di masyarakat Amerika Serikat. Bagaimana dengan masyarakat kita?

Ideologi sosial mempengaruhi sikap-sikap yang dianut terhadap orang-orang yang menerima pelayanan-pelayanan dan syarat-syarat bagi bantuan pelayanan. Dua tema dominan yang menghiasi sejarah pekerjaan sosial dalam hal ini ialah pendekatan humanitarian dan pendekatan hukuman dalam penyelenggaraan pelayanan. Cita-cita humanitarian menyadari bahwa kondisi-kondisi masyarakat didasarkan pada kemampuan individu-individu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya sendiri. Pendekatan humanitarian membantu manusia melalui pelayanan-pelayanan yang merupakan hak-hak warga negara dan melalui usaha reformasi sosial dan ekonomi. Pendekatan hukuman menempatkan kesalahan secara langsung atas individu-individu dan membuat penerimaan pelayanan-pelayanan tidak boleh dibiarkan dan diterima sedapat mungkin.

## **2. Nilai-nilai dan profesi pekerjaan sosial**

Diskusi sejauh ini telah menguji pengaruh suatu masyarakat terhadap pekerjaan sosial. Nilai-nilai masyarakat mempengaruhi individu, kelompok, badan sosial, pekerja sosial, dan profesi pekerjaan sosial. Akan tetapi, elemen-elemen ini juga mempengaruhi nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat. Bertha Capen Reynolds (1951) mendeskripsikan hubungan yang tidak terpisahkan antara pekerjaan sosial dan masyarakat:

Praktek kita memiliki akar dan menemukan kesempatannya dalam bentuk kepedulian akan kesejahteraan manusia yang benar-benar dimiliki oleh masyarakat. Apa yang pekerja sosial yakini tentang manusia, kemudian tidak boleh tidak dipengaruhi oleh apa yang masyarakat inginkan dari kita. Filosofi yang kita anut dan praktek pekerjaan sosial yang ada di tangan kita tidak boleh gagal membuat suatu jejak pada masyarakat pada era kehidupan kita (DuBois & Miley, 2005: 117).

Secara historis, hubungan antara masyarakat dan pekerjaan sosial dipandang sebagai timbal balik. Namun demikian, penjelajahan potensi hubungan antara masyarakat dan pekerjaan sosial dapat mengarah kepada spekulasi yang menarik. Kita dapat menyimpulkan bahwa masyarakat memberi mandat kepada profesi pekerjaan sosial untuk bekerja dengan masyarakat yang tertindas, miskin, dan tidak beruntung untuk memperbaiki nasib mereka. Atau lebih tepat menyimpulkan bahwa masyarakat memberkan mandat kepada para pekerja sosial menjadi “pelayan sampah” untuk mengerjakan apa yang tidak ingin dikerjakan oleh orang lain.

Bidang-bidang yang sangat penting untuk dijelajahi meliputi dampak etika kerja puritan, cita-cita demokrasi, implikasi individualisme, dan berbagai “isme” dalam pengembangan kebijakan dan program kesejahteraan sosial, terhadap sikap-sikap klien itu sendiri dan orang lain, dan terhadap evolusi nilai-nilai pekerjaan sosial. Tantangan-tantangan yang dihadapi oleh para pekerja sosial antara lain ialah penyeimbangan hak-hak klien dengan isu-isu kontrol sosial dan melaksanakan reformasi sosial dan perubahan sosial melalui pendidikan dan advokasi.

Dari mana kewenangan profesi pekerjaan sosial bersumber? Masyarakat memberi kewenangan atau sanksi kepada profesi yaitu memberi pekerja sosial profesional kewenangan untuk menjalankan fungsi di dalam konteks profesi yang sah. Pada dasarnya masyarakat, melalui kewenangannya, mengakui suatu profesi dan memungkinkan serta mendorongnya untuk menjalankan fungsinya di dalam masyarakat. Kewenangan yang diberikan oleh masyarakat kepada profesi pekerjaan sosial dilakukan atas dasar kemauan bahwa masyarakat terus menerus memberikan kewenangan dan membiayai kegiatan-kegiatan profesional. Pada konferensi terakhir Ikatan Pekerja Sosial Internasional, para pekerja sosial dari berbagai negara melaporkan bahaya menganut pendekatan yang berorientasi pemberdayaan dalam pekerjaan sosial di negara-negara bukan demokrasi. Dalam hal ini, mempromosikan aksi sosial dan perubahan sosial dapat menimbulkan akibat-akibat yang serius. Pekerja sosial dapat kehilangan tidak hanya posisinya dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial tetapi juga kebebasan dan nyawanya.

### **3. Badan sosial dan nilai-nilai**

Keseluruhan nilai-nilai tersebut mempengaruhi proses-proses pekerjaan sosial, termasuk sistem nilai organisasi dimana transaksi-transaksi pekerjaan social berlangsung. Sistem nilai organisasi meliputi factor-faktor seperti filosofi dan misi organisasi, kebijakan dan prosedur, serta prioritas elijibilitas atau syarat-syarat kelaikan menerima pelayanan prioritas.

Pernyataan misi badan sosial secara tersirat mencerminkan nilai-nilai di atas mana badan sosial didirikan dan secara tersurat menyatakan tujuan organisasi. Nilai-nilai ialah suatu standard terhadap mana kita dapat mengukur keberhasilan pelaksanaan program dan pelayanan sehari-hari. Apabila badan sosial menyaatakan pentingnya martabat dan harga diri manusia, komunikasi dalam relasi antar- dan interbadan sosial dan dalam relasi dengan klien harus memperlihatkan penghormatan terhadap nilai-nilai itu. Apabila nilai-nilai badan sosial mencakup penghormatan atas keberagaman, pola-pola staffing, program-program dan pelayanan-pelayanan, dan gaya organisasi harus mencerminkan multikulturalisme. Apabila nilai-nilai badan sosial menekankan pemberdayaan, kemudian menekankan suatu fokus pada kekuatan-kekuatan, kemitraan yang kolaboratif, dukungan bagi kegiatan-kegiatan aksi sosial, dan penglibatan konsumen dalam perencanaan, pengembangan kebijakan, pengembanagan staf, evaluasi program, dan penelitian semuanya harus nampak jelas. Badan-badan sosial yang efektif berusaha terus menerus untuk menyesuaikan realitas penyelenggaraan pelayanan sehari-hari dengan cita-cita visinya tentang nilai-nilai.

Suatu badan sosial diwajibkan untuk memegang teguh nilai-nilai profesi. Badan-badan sosial mendorong praktek etis dengan mengembangkan sistem akuntabilitas, memprakarsai proses-proses diskusi antarsesama rekan sekerja, mensponsori pelatihan dalam-jabatan dan konsultasi yang berfokus pada isu-isu etika dalam praktek pekerjaan sosial, melembagakan prosedur-prosedur permohonan, dan mengorganisasikan suatu majelis kode etik dalam pekerjaan sosial untuk mengkonsultasikan dilema-dilema yang sulit (Lowenberg, Dolgoff, & Harrington, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005:



118). NASW telah mengembangkan standard profesional bagi praktek personalia yang meliputi seleksi personalia, pengembangan staf, evaluasi, promosi, asuransi, dan terminasi. Standard bagi setting-setting tertentu mencakup perawatan kesehatan, fasiliats perawatan jangka panjang, perlindungan anak, pekerjaan sosial klinis, manajemen kasus, dan pekerjaan social sekolah. Apabila badan-badan sosial tidak memegang teguh standard-standard profesi yang sudah ditetapkan itu, mereka dapat diajukan ke proses peradilan dan diberikan teguran oleh majelis kode etik NASW.

Bidang-bidang yang sangat penting mencakup prioritas-prioritas bagi program dan pengembangan program, keputusan-keputusan tentang siapa yang akan dilayani dan siapa yang tidak dilayani, dan kesesuaian antara kebijakan dan praktek badan soaial dengan nilai-nilai dan kode etik profesi. Tantangan-tantangan diarahkan pada penciptaan suatu lingkungan kerja yang memberdayakan pekerja sosial dan klien serta pada penglibatan akar rumput dan klien dalam pengembangan kebijakan dan program. Tantangan-tantangan dapat juga berfokus pada usaha untuk menentukan “kebaikan terbesar” atau “keburukan terkecil” ketika kesadaran nilai dewan pengurus dan legislatif berjuang untuk memenangkan isu-isu kebijakan.

#### **4. Sistem klien dan nilai-nilai**

Semua manusia memiliki seperangkat nilai-nilainya sendiri yang unik. Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai-nilai meliputi waruisan ras atau etnis, jender, level pendidikan, dans tatus social ekonomi. Kita boleh mencoba untuk menggeneralisasikan keinginan-keinginan nilai dari kelompok-kelompok etnis dan budaya. Akan tetapi, penting diingat bahwa tentu saja ada variasi-variasi yang cukup besar di dalam setiap kelompok. Solomon (1983) menekankan adanya perbedaan-perbedaan kelompok ketika berdiskusi dengan orang-orang yang tertindas:

Bukti bahwa kelompok-kelompok minoritas yang tertindas cenderung menempatkan tinggi nilai tentang struktur kekerabatan, agama, atau relasi kelompok primer daripada kelompok mayoritas, seharusnya tidak mengarahkan seseorang untuk menyimpulkan secara tidak

langsung bahwa seseorang yang termasuk ke dalam kelompok minoritas yang tertindas akan memiliki prioritas-prioritas nilai yang sama. Sebagai contoh, apabila 40% anggota kelompok minoritas yang tertindas menganut nilai-nilai agama tradisional dibandingkan dengan hanya 10% kelompok mayoritas, perbedaan itu signifikan. Namun demikian, dalam setiap kelompok kebanyakan anggota tidak menganut nilai-nilai tersebut. (h. 868, dalam DuBois & Miley, 2005: 119).

Di atas permukaan, beberapa kelompok etnis dan budaya nampaknya serupa. Namun apabila diamati lebih dekat, kita menemukan betapa anggota-anggota setiap kelompok itu memprioritaskan nilai-nilai yang berbeda secara tajam. Sebagai contoh, walaupun semua perempuan barangkali memiliki beberapa ciri-ciri yang serupa, tidak semua perempuan serupa. Walaupun orang-orang yang memiliki tingkat pendidikan yang sama dapat memiliki perspektif tertentu tentang nilai-nilai, nilai-nilai mereka dapat juga sangat berbeda. Walaupun masyarakat dapat memiliki struktur-struktur dan organisasi-organisasi politik yang pada umumnya serupa, prioritas-prioritas dan harapan-harapan mereka dapat berbeda. Dalam suatu konteks global, generalisasi yang menunjukkan persamaan-persamaan di antara semua negara industri dan negara berkembang mengabaikan perbedaan-perbedaan individual yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti rangkaian sejarah, ketersediaan sumberdaya-sumberdaya alam, pandangan-pandangan tentang kemanusiaan, dan ideologi politik.

Lebih lanjut, perbandingan di antara kelompok-kelompok menciptakan suatu rasa pembagian yang keliru. Sebagai contoh, penelitian mengidentifikasi secara statistik perbedaan-perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam hal penalaran visual-spasial dan kegiatan-kegiatan bahasa. Suatu pengamatan yang lebih dekat terhadap data menunjukkan suatu kontinum kemampuan-kemampuan terdapat pada laki-laki dan perempuan sehingga ketika mencirikan laki-laki dan perempuan individual menyebabkan perbedaan-perbedaan kelompok ini tidak berarti. Perbedaan-perbedaan kelompok secara statistik dapat signifikan; akan tetapi, walaupun berdasarkan perbedaan-perbedaan ini,

karakteristik anggota-anggota kelompok dapat serupa. Pekerja sosial menggunakan generalisasi; akan tetapi, mereka mengiividualisasikan situasi-situasi klien untuk memahami sistem-sistem tertentu di dalam lingkungan-lingkungan tertentu mereka.

Praktek pekerjaan sosial yang efektif mempertimbangkan setiap keunikan sistem klien berdasarkan nilai-nilai. Kadang-kadang pekerja sosial dan klien berusaha mencari solusi-solusi di dalam kerangka nilai yang ada pada klien. Pada kesempatan lain, pekerja sosial mengubah nilai-nilai klien. Akan tetapi, nilai-nilai klien menjadi sasaran perubahan hanya apabila nilai-nilai ini bertentangan dengan kesejahteraan orang lain atau mengganggu pencapaian tujuan-tujuan klien itu sendiri (Solomon, 1983, dalam DuBois & Miley, 2005: 119).

##### **5. Masalah yang dihadapi saat ini dan nilai-nilai**

Masalah-masalah klien seringkali sarat nilai. Masalah-masalah klien pada hakekatnya bersifat moral atau etis, yang penuh dengan konflik-konflik nilai dan dilema-dilema etis. Klien juga memperlihatkan perilaku-perilaku yang membahayakan diri mereka sendiri dan orang lain (Siporin, 1985, dalam DuBois & Miley, 2005: 119). Dalam kenyataan, bahkan “kesulitan-kesulitan dalam keberfungsian sosial lebih dipahami sebagai gangguan tindakan dan relasi moral” (h. 230). Isu-isu nilai termasuk perasaan tentang masalah, hakekat pembuatan keputusan moral tentang banyak masalah, dan penilaian masyarakat bahwa suatu perilaku tertentu ialah imoral, penuh dengan masalah yang klien hadapi.

Pertanyaan-pertanyaan seperti “Apa yang aku harus lakukan” menandakan adanya suatu dilema moral. Kadang-kadang kesulitan-kesulitan klien meliputi konflik intersistem, atau konflik di antara klien itu sendiri dan orang lain (Goldstein, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 120). Sebagai contoh, orangtua dapat tidak bersepakat atas harapan-harapan perilaku apa yang harus dilakukan oleh anak-anak mereka. Kelompok-kelompok staf dapat tidak bersepakat atas prioritas-prioritas pembiayaan. Masyarakat dapat berselisih pendapat tentang bagaimana mendekati suatu masalah sosial yang mereka hadapi secara umum.

Pada kesempatan lain, manusia mengalami konflik intrasistem, atau dilema moral di dalam diri mereka sendiri (Goldstein, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 120). Sebagai contoh, seorang pasangan dapat berpikir-pikir apakah ia harus tetap setia kepada perkawinan, atau suatu kelompok dapat mengalami ketidaksepakatan di dalam kelompok itu sendiri tentang opsi program mana yang “benar.”

Pada konflik jenis lain, keputusan-keputusan klien rumit dan membingungkan, tidak sederhana dan bukan pilihan hitam-putih. Kebingungan-kebingungan mereka barangkali ialah karena mereka menemukan diri mereka berada di antara apa yang mereka anggap sebagai dua “pilihan yang benar” atau dua “pilihan yang salah.” Klien dapat juga mengalami suatu kombinasi yang rumit antara benar dan salah. Intervensi sering meliputi “membantu manusia memilih jalan hidup mereka dalam kerangka prinsip-prinsip etis, untuk melakukan yang baik dan bertindak secara benar dan adil” (Siporin, 1985: 210, dalam DuBois & Miley, 2005: 120). Pekerja sosial yang sadar nilai memahami potensi masalah yang sarat nilai dan bekerja dalam kemitraan dengan klien daripada memaksakan nilai-nilai terhadapnya.

## **6. Nilai-nilai pribadi pekerja sosial**

Pekerja sosial memasuki profesi mereka sebagai individu-individu dengan jejaring nilai-nilai yang mapan. Walaupun sering tidak kentara, faktor-faktor seperti keluarga, teman sebaya, spiritualitas, latar belakang budaya, dan pengalaman-pengalaman pribadi mempengaruhi nilai-nilai pribadi.

Menjadi profesional menuntut para pekerja sosial untuk menjelajahi nilai-nilai mereka dan menghadapi bias-bias mereka. Akan tetapi, menjadi seorang profesional tidak berarti menyerahkan semua nilai-nilai. Melainkan pekerja sosial harus mengembangkan suatu pemahaman bagaimana sudut pandang pribadi mereka mendasari keberfungsian profesional mereka. Pertanyaan yang kritis ialah apakah nilai-nilai pribadi menimbulkan hambatan-hambatan. Apabila pekerja sosial dikuasai oleh nilai-nilainya sendiri atau memaksakan nilai-nilainya kepada klien, ia cenderung kurang memahami peran nilai-nilai klien (Levy, 1976, dalam DuBois

& Miley, 2005: 120). Apabila nilai-nilai mereka sama, pekerja sosial dapat menganggap sesuai antara nilai-nilainya dengan nilai-nilai klien dan menghilangkan kebingungan serta perbedaan-perbedaan. Sebaliknya, apabila nilai-nilai klien dan pekerja sosial berbeda, pekerja sosial dapat menafsirkan pandangan-pandangan klien dari bias pandangan-pandangannya, bukan di dalam konteks lingkungan yang unik dari klien itu sendiri.

Kesadaran diri ialah suatu elemen yang penting untuk menjadi pekerja sosial profesional yang efektif. Beberapa orang mencoba membodohi diri mereka sendiri ke dalam pemikiran bahwa mereka dapat menjadi suatu “batu tulis yang kosong” ketika berbicara tentang nilai-nilai yaitu mereka dapat menjadi mediator yang netral nilai ketika pilihan-pilihan etis dibuat. Pekerja sosial yang efektif harus sadar akan dirinya sendiri sebagai sistem nilai yang berjalan, sadar akan bagaimana nilai-nilai itu, mengevaluasi nilai-nilai itu secara rasional, dan mengubahnya apabila menuntut perubahan. Apabila manusia cukup bebas untuk menyadari bias-bias tertentu, mereka berada di dalam suatu posisi untuk mengatasi bias-bias tersebut. Pekerja sosial yang baik “selalu kembali kepada kebutuhan akan kesadaran diri dan tahu diri, demi dialog yang sejati dengan dan pemahaman yang benar akan kebutuhan klien serta demi pemberian bantuan yang efektif” (Siporin, 1985: 214, dalam DuBois & Miley, 2005: 120).

Secara singkat dapatlah dikatakan, orang-orang yang memasuki bidang pekerjaan sosial besepakat dengan nilai-nilai profesi yang abstrak. Akan tetapi, walaupun pekerja sosial profesional dapat menganut beberapa nilai-nilai umum, mereka dapat berbeda secara luas dalam interpretasi mereka bagaimana menerapkan nilai-nilai profesional tersebut ke dalam praktek mereka (Freud & Krug, 2002; Linzer, 1999; Reamer, 1994; 1999; dalam DuBois & Miley, 2005: 120).

#### **D. Kode etik pekerjaan sosial**

Kode etik yang ditulis dalam istilah-istilah umum mencerminkan filosofi profesi dan menggambarkan harapan-harapan bagi perilaku yang tepat. Antara lain, kode etik memandu pengambilan keputusan, mengatur perilaku profesional, dan

menetapkan suatu standard yang digunakan untuk mengevaluasi profesi. Kode etik

- a. Memberikan praktisioner panduan ketika dihadapkan pada dilema praktek yang meliputi isu-isu etis.
- b. Melindungi publik dari praktisioner yang berpraktek seperti dukun dan tidak berkompeten.
- c. Melindungi profesi dari kendali pemerintah; pengaturan diri lebih diinginkan daripada pengaturan pemerintah.
- d. Memudahkan rekan-rekan pekerja sosial profesional untuk hidup dalam harmoni dengan satu sama lain dengan mencegah penghancuran diri yang disebabkan oleh perselisihan internal.
- e. Melindungi pekerja sosial profesional dari prpses peradilan; praktisioner yang mengikuti kode etik diberikan beberapa perlindungan apabila dituntut atas malpraktek. (Lowenberg & Dolgoff, 1992: 34, dalam DuBois & Miley, 2005: 121).

Kode etik cenderung ditulis dalam istilah-istilah yang umum untuk mencerminkan filosofi profesi dan merupakan suatu model bagi perilaku profesional. Kode etik memberikan panduan yang sangat jelas bagi pekerja sosial profesional ketika situasi yang sedang dihadapi memberikan suatu pilihan antara keputusan yang baik dan keputusan yang buruk. Kode etik kurang definitif ketika menseleksi serangkaian tindakan yang berdasarkan atas suatu pilihan di antara dua keputusan yang baik atau dua keputusan yang buruk (Lowenberg, Dolgoff, & Harrington, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 121).

Mengetahui, memahami, dan menerapkan suatu kode etik profesional adalah penting bagi pekerja sosial profesional karena beberapa alasan. Banyak negara bagian di Amerika Serikat misalnya menyaratkan lisensi bagi praktek pekerjaan sosial. Pengujian lisensi secara khusus mengandung sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan kode etik profesional. Ternyata, pekerja sosial profesional harus mengarahkan dirinya sendiri secara tepat dengan mengintegrasikan perilaku profesionalnya dengan perilaku personalnya.

### **E. Prinsip-prinsip etik pekerjaan sosial**

Pekerja sosial mentransformasikan nilai-nilai profesi yang abstrak ke dalam prinsip-prinsip praktek. Kemudian mereka

menerjemahkan prinsip-prinsip ini ke dalam suatu tindakan-tindakan yang konkret dalam situasi-situasi yang spesifik. Nilai-nilai secara abstrak membentuk cara berpikir pekerja sosial dan secara konkret mengarahkan tindakan-tindakannya melalui prinsip-prinsip bagi praktek pekerjaan sosial (Biestek, 1957; Goldstein, 1973; Levy, 1976; Perlman, 1976; Siporin, 1975; (Lowenberg & Dolgoff, 1992: 34, dalam DuBois & Miley, 2005: 124). Prinsip-prinsip umum pekerjaan sosial profesional meliputi penerimaan, individualisasi, pengungkapan perasaan-perasaan yang bertujuan, sikap-sikap tidak menghakimi, obyektivitas, penglibatan emosi secara terkendali, penentuan nasib sendiri, akses kepada sumber-sumber, kerahasiaan, dan akuntabilitas. Apabila pekerja sosial gagal mengoperasionalkan prinsip-prinsip ini, mereka tentu akan mengorbankan klien dan memperdayakan mereka. Sebaliknya, dengan menganut prinsip-prinsip praktek ini berarti akan memfasilitasi pemberdayaan.

## **1. Penerimaan**

Pekerja sosial yang menerima klien memperlakukan mereka secara manusiawi dan secara baik serta memberikan mereka martabat dan harga diri (Biestek, 1957, dalam DuBois & Miley, 2005: 126). Pekerja sosial menyampaikan penerimaan dengan mengungkapkan kepedulian yang sejati, mendengarkan dengan baik, menghormati sudut pandang orang lain, dan menciptakan iklim yang saling menghormati. Penerimaan berarti bahwa pekerja sosial memahami perspektif klien dan menyambut baik pandangan-pandangannya (Plant, 1970, dalam DuBois & Miley, 2005: 126). Penerimaan juga menganjurkan pembangunan berdasarkan kekuatan-kekuatan klien dan mengakui potensi yang mereka miliki masing-masing bagi pertumbuhan dan perubahan.

Berbagai faktor menghambat komunikasi penerimaan pekerja sosial. Faktor-faktor ini meliputi kurangnya kesadaran diri, pengetahuan tentang perilaku manusia yang tidak memadai, proyeksi perspektif pribadi ke dalam situasi klien, sikap-sikap prasangka buruk, pemberian jaminan yang tidak berdasar, dan menolak penerimaan dengan menyetujui (Biestek, 1957, dalam DuBois & Miley, 2005: 126). Penerimaan juga dapat mengancam klien. Penerimaan mengacaukan pemahaman atas orang-orang yang memiliki sejarah relasi yang buruk dan

pengalaman-pengalaman alienasi dalam latar belakang mereka (Goldstein, 1973, dalam DuBois & Miley, 2005: 126).

Tillich (1962, dalam DuBois & Miley, 2005: 126), seorang teolog eksistensial, memberikan komentar tentang akar penerimaan dalam tulisannya tentang filsafat pekerjaan sosial. Tillich mengaitkan akar penerimaan dengan cinta, dalam bahasa Yunani, *agape*, dan dalam bahasa Latin, *caritas*, yaitu suatu “cinta yang turun menjadi penderitaan dan kejelekan serta kesalahan untuk ditinggikan. Cinta ini sangat penting dan juga menerima, serta ia dapat mentransformasikan apa yang ia cintai” (h. 15). Akan tetapi, cinta ini bukanlah amal, yang hanya sekedar meyumbang kepada sebab-sebab dan memberikan suatu pelarian diri dari tuntutan-tuntutan cinta yang sangat penting. Dalam pandangan Tillich, tindakan penerimaan yang transformatif berpartisipasi di dalam diri orang lain yang paling dalam dan menegaskan kemanusiaan mereka.

## **2. Individualisasi**

Semua manusia unik dan memiliki kemampuan-kemampuan yang berbeda. Ketika pekerja sosial menegaskan individualitas klien, ia mengakui dan menghargai kualitas keunikan dan perbedaan-perbedaan individual itu. Ia memperlakukan klien sebagai manusia yang memiliki hak-hak dan kebutuhan-kebutuhan, bukan sebagai obyek, kasus, atau janji lain. Pekerja sosial yang mengindividualisasikan klien membebaskan dirinya dari bias dan prasangka buruk, menghindari pemberian cap dan stereotip, dan mengakui potensi keberagaman. Ia mendemonstrasikan bahwa klien memiliki hak untuk “diperlakukan sebagai individu dan diperlakukan tidak hanya sebagai seorang makhluk manusia tetapi sebagai makhluk manusia dengan perbedaan-perbedaan pribadi” (Biestek, 1957: 25, dalam DuBois & Miley, 2005: 126).

Pekerja sosial seharusnya menggunakan informasi yang sudah digeneralisasikan tentang situasi-situasi manusia. Akan tetapi, ia menyadari bahwa situasi setiap klien menuntut penyesuaian-penyesuaian terhadap informasi umum ini. Para praktisioner pekerjaan sosial bekerja dengan klien yang istimewa ini di dalam situasi yang istimewa ini pula. Prinsip



individualisasi diterjemahkan ke dalam tindakan-tindakan yang “berawal dimana klien berada.”

### **3. Pengungkapan perasaan-perasaan yang bertujuan**

Emosi adalah suatu bagian yang integral dari kehidupan manusia, dan manusia mengalami serangkaian perasaan-perasaan (Biestek, 1957). Walaupun tidak bijaksana untuk mendorong klien menyemburkan sentimen secara sembarangan atau terlibat secara tidak terkendali dengan perasaan-perasaan marah atau negatif, pekerja sosial harus mengarahkan klien untuk mengungkapkan perasaan-perasaannya secara bertujuan. Pekerja sosial harus berjalan melampaui isi “hanya fakta” untuk mengungkapkan perasaan-perasaan yang mendasari fakta-fakta ini. Dengan mendengarkan secara penuh perhatian, menanyakan informasi-informasi yang relevan, dan mendemonstrasikan toleransi dan sikap tidak menghakimi, pekerja sosial mendorong klien untuk mengungkapkan fakta-fakta dan perasaan-perasaan.

Walaupun pengungkapan perasaan-perasaan diperbolehkan, pengungkapan perasaan-perasaan seorang klien harus bertujuan yaitu harus mengandung suatu tujuan dalam proses menemukan solusi-solusi. Tujuannya barangkali membebaskan tekanan atau ketegangan dengan cara yang membebaskan klien untuk melakukan tindakan-tindakan yang positif atau konstruktif. Perasaan-perasaan juga mengungkapkan kedalaman pemahaman klien akan masalah-masalah, atau perasaan-perasaannya itu sendiri bahkan dapat merupakan masalah. Bagi beberapa klien, pengungkapan perasaan-perasaannya kepada seorang pendengar yang peduli merupakan suatu katarsis, atau pencucian, pengalaman yang memudahkan klien untuk menempatkan situasi-situasi yang ia hadapi dalam perspektif.

Pengungkapan perasaan-perasaan dapat mempererat relasi. Pengungkapan perasaan-perasaan yang bertujuan membawa perasaan-perasaan ke dalam keterbukaan sehingga mereka dapat menghadapinya secara konstruktif, memungkinkan suatu pemahaman akan elemen-elemen afektif atau emosional dari suatu situasi secara lebih akurat, dan memberikan

kesempatan-kesempatan untuk mendemonstrasikan dukungan psikologis.

#### **4. Sikap-sikap tidak menghakimi**

Sikap-sikap tidak menghakimi merupakan landasan bagi relasi kerja yang efektif. Pernyataan bahwa semua manusia memiliki martabat dan harga diri membentuk landasan bagi sikap-sikap tidak menghakimi; sikap-sikap tidak menghakimi mengandung unsur penerimaan.

Klien seringkali berada dalam posisi dimana ia harus menguji secara kritis dirinya sendiri dan situasinya. Ini menuntut pengambilan resiko, sesuatu yang ia tidak ingin lakukan ketika ia merasa dihakimi (Keith-Lucas, 1972, dalam DuBois & Miley, 2005: 127). Pekerjaan sosial yang menerapkan sikap tidak menghakimi “tidak menimbulkan rasa bersalah, atau derajat tanggung jawab klien atas sebab-sebab masalah atau kebutuhan-kebutuhan, tetapi meliputi pemberian penilaian-penilaian evaluatif tentang sikap-sikap, standard-standard, atau tindakan-tindakan klien” (Biestek, 1957: 90, dalam dalam DuBois & Miley, 2005: 127).

Sikap tidak menghakimi diterapkan ke dalam semua proses pekerjaan sosial. Akan tetapi, keadaan-keadaan tertentu seperti saat-saat ketika klien merasa terdemoralisasi, terstigmatisasikan, atau disalahkan, menuntut sikap tidak menghakimi yang sangat sensitif. Ketika perasaan-perasaan klien yang dipersalahkan dan dihakimi meningkat, ia akan cenderung menginterpretasikan tindakan-tindakan orang lain melalui filter yang menyalahkan dan menghakimi itu. Sebagai contoh, sepasang suami-istri yang sedang mencari pelayanan-pelayanan untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan dalam mengatasi konflik mereka dengan anak-anak mereka barangkali sadar akan sikap-sikap pekerja sosial terhadap mereka. Akan tetapi, apabila masalahnya ialah kekerasan seksual anal-anak mereka, mereka pasti akan menyadari adanya sikap menghakimi sekecil apa pun dari pekerja sosial.

Istilah tidak menghakimi dapat membingungkan. Pandangan yang tidak menghakimi mengandung arti sikap-sikap dan perilaku-perilaku pekerja sosial yang tidak menghakimi.

Pekerja sosial tidak menghakimi orang lain sebagai baik atau buruk, berharga atau tidak berharga. Akan tetapi, pekerja sosial melakukan penilaian-penilaian atau keputusan-keputusan profesional setiap hari tentang pendekatan-pendekatan alternatif dan solusi-solusi yang tepat.

Karena pandangan yang tidak menghakimi adalah penting sepanjang proses pemberian bantuan, sikap ini sangat penting khususnya pada tahap-tahap permulaan. Kesan pertama sangat menentukan. Dan kesan pertama memiliki suatu efek yang lama, dan kesan itu bertindak sebagai layar melalui mana manusia menyaring interaksi-interaksi berikutnya. Sikap-sikap tidak menghakimi selama kontak awal menentukan tahap bagi perkembangan selanjutnya, relasi kerja yang efektif.

Pandangan yang tidak menghakimi ialah suatu prinsip yang harus diterapkan secara universal, namun demikian bias pribadi praktisioner dapat mempengaruhi. Pekerja sosial harus menyadari di dalam dirinya keadaan-keadaan yang memicu sikap menghakimi dan menyalahkan itu. Standard profesional mewajibkan pekerja sosial untuk menghadapi nilai-nilai dan keyakinan-keyakinan pribadi yang dapat mengakibatkan efek merusak terhadap interaksi dengan klien.

## **5. Obyektivitas**

Prinsip praktek obyektivitas, atau menguji situasi-situasi tanpa bias, berkaitan sangat erat dengan pandangan yang tidak menghakimi. Agar obyektif, pekerja sosial menghindari masuknya perasaan-perasaan dan prasangka-prasangka buruk pribadinya ke dalam relasinya dengan klien. Suatu penilaian yang sangat pribadi atau tidak masuk akal mempengaruhi asesmen praktisioner tentang klien dan situasinya. Penilaian yang miring dapat menyebabkan pekerja sosial menseleksi atau mendorong suatu hasil dengan mengabaikan yang lain secara tidak semestinya. Pengalaman-pengalaman pendidikan praktisioner, pemahaman akan dunia sosial, pengalaman-pengalaman kehidupan, keyakinan-keyakinan, keberagaman posisi-posisi istimewa, nilai-nilai, dan keadaan-keadaan fisik semuanya mempengaruhi obyektivitas pekerja sosial.

## **6. Penglibatan emosi secara terkendali**

Pekerja sosial yang mengendalikan keterlibatan emosionalnya dengan klien memperoleh perspektif dari pemahamannya akan perilaku manusia, mencari arah bagi relasi dari ujian umum profesi pekerjaan sosial, dan merespons perasaan-perasaan klien secara sensitif (Biestek, 1957). Respons emosional yang tidak terkendalikan beragam mulai dari kurangnya investasi pada diri klien hingga suatu overidentifikasi dengan pandangan-pandangan klien.

Pekerja sosial yang kurang investasi menjauhkan dirinya dari klien dan gagal mengurus klien dan situasinya. Pekerja sosial yang obyektif secara dingin berurusan dengan klien sebagai obyek yaitu manusia yang dikaji, dimanipulasi, atau dibuat berubah (Keith-Lucas, 1972). Ketidakterikatan profesional sering menyebabkan klien mundur dari usaha bantuan dengan pekerja sosial secara prematur. Ini juga dapat memberikan tanda kepada klien bahwa pekerja sosial kurang peduli, dan ini dapat menambahkan lapisan kepada perasaan-perasaan kecewa, tidak berharga, dan kemarahan klien

Overidentifikasi dengan klien berarti bahwa pekerja sosial tidak dapat membedakan tanggung jawabnya sendiri dari tanggung jawab klien untuk mengatasi masalah-masalah atau bahwa pekerja sosial bingung akan perspektifnya sendiri dengan situasi klien. Overidentifikasi menghambat obyektivitas dan netralitas. Pekerja sosial dapat melakukan overidentifikasi dengan klien ketika ia melihat klien sebagai sosok yang sangat serupa atau sangat berbeda dari dirinya sendiri. Ada bahaya apabila terlalu banyak kesamaan. Pemberian bantuan dapat terjadi pada mulanya; akan tetapi, “tidak ada seorang pemberi bantuan yang lebih berbahaya daripada seseorang yang telah memecahkan suatu masalah secara berhasil, mengambil keuntungan dari usaha itu, lalu melupakan kesulitan apa yang ia alami untuk mengatasinya” (Keith-Lucas, 1972: 60). Ketika situasi klien nampaknya sangat menyedihkan, menghancurkan, atau suram, amal perbuatan baik dapat melampaui penilaian profesional. Atau ketika klien nampak menjijikkan atau masalahnya sangat sulit dipercaya atau menyimpang, barangkali sulit untuk mengendalikan sikap menghakimi.

Belajar mengendalikan respons emosional berkembang seiring dengan pengalaman praktek yang berkelanjutan. “Subyektivitas berkurang seiring dengan pengalaman ... Ini adalah suatu proses penguatan yang tidak masuk akal. Ini adalah suatu proses yang lembut dimana pengetahuan dan penerimaan akan perbedaan-perbedaan di antara manusia, termasuk diri kita sendiri, dan keamanan atas tujuan-tujuan profesional kita serta cadangan kemampuan-kemampuan untuk menenangkan dan melembutkan respons emosional kita” (Perlman, 1957: 83).

Pekerja sosial mencapai penglibatan emosional yang terkendali melalui pengungkapan rasa empatinya. Ia dapat merasakan orang lain yaitu ia merasa dan merespons perasaan-perasaan orang lain. “Empati ialah kemampuan untuk menyelesaikan suatu kalimat klien. Walaupun menjadi empatik tidak menyelesaikan kalimat itu” (Book, 1988: 423, dalam DuBois & Miley, 2005: 130). Empati ialah antitesis dari menyalahkan; empati ialah balsem yang menyembuhkan karena disalahkan.

Empati merupakan suatu dinamika yang berbeda dari baik simpati ataupun belas kasihan. Apabila respons pekerja sosial diwarnai oleh belas kasihan, sistem klien akan termiskinkan dan tidak ada jalan untuk menemukan solusi yang konstruktif. Belas kasihan merusak prinsip penentuan nasib sendiri, karena klien yang merasa dikasihani sering menyimpulkan bahwa ia tidak mampu bekerja mencapai perubahan. Apabila respons pekerja sosial diwarnai oleh simpati, ini mencerminkan “perasaan menyukai” sistem klien atau menyamakan diri dengan klien, dan gagal mengindividualisasikan keunikan klien. Pekerja sosial yang efektif memelihara suatu keseimbangan antara menerima klien dan menghadapi perilaku-perilaku yang tidak tepat. Empati ialah suatu :”tindakan mencintai imajinasi” yang memberdayakan klien untuk bekerja mencapai tujuan-tujuan dan membuat rencana-rencana perubahan tanpa membebaskannya dari tanggung jawab atas tindakan-tindakannya (Keith-Lucas, 1972).

## **7. Penentuan nasib sendiri**

Dengan prinsip klien berhak menentukan nasibnya sendiri, pekerja sosial mengakui “hak dan kebutuhan klien untuk bebas dalam membuat pilihan-pilihan dan keputusan-keputusannya sendiri” (Biestek, 1957: 103). Penentuan nasib sendiri mengakui bahwa pertumbuhan yang sehat berasal dari dalam, atau seperti dikatakan oleh Hollis (1976):

Agar pertumbuhan yang dari dalam ini terjadi harus ada kebebasan yaitu kebebasan untuk berpikir, kebebasan untuk memilih, kebebasan dari penghukuman, kebebasan dari kekerasan, kebebasan untuk membuat kesalahan-kesalahan dan bertindak secara bijaksana. Kekuatan untuk memahami dan bertindak atas dasar pemahaman seseorang terjadi hanya apabila seseorang benar-benar mengalami dan melatih kebebasan untuk mengarahkan pikiran-pikiran dan perilaku-perilakunya sendiri, dan itulah apa yang kita maksudkan sebagai penentuan nasib sendiri (DuBois & Miley, 2005: 130).

Dikatakan pada satu sisi bahwa penentuan nasib sendiri berarti tidak dipaksa atau dimanipulasi. Pada sisi lain dikatakan, penentuan nasib sendiri berarti memiliki kebebasan atau kemerdekaan untuk membuat pilihan-pilihan. Pilihan-pilihan bergantung pada alternatif-alternatif. Akan tetapi ada batas-batas dalam penentuan nasib sendiri. Menurut Biestek (1957), batasan-batasan hukum, aturan-aturan badan sosial, standard-standard, syarat-syarat elijibilitas, dan kemampuan seorang klien untuk membuat keputusan-keputusan membatasi rentang pilihan-pilihan.

Pekerja sosial yang bertanggung jawab menciptakan relasi kerja dimana klien melatih pilihan. Memaksakan solusi, memperlakukan klien sebagai bawahan, dan memanipulasi keputusan-keputusan klien semuanya adalah perilaku memaksa yang membatasi hak klien dalam menentukan nasibnya sendiri. Dalam kenyataan, Keith-Lucas (1972) mengatakan bahwa tujuan utama relasi bantuan ialah memudahkan klien untuk aktif dan mau membuat pilihan-pilihan. Pekerja sosial memandu proses-proses pemberian bantuan, bukan bermanuver dengan klien. Klien membutuhkan pedoman perjalanan, bukan agen perjalanan yang mengarahkan. Reynolds (1951) mendeskripsikan ini

dengan manis: :Bantuan harus dikaitkan dengan meningkatkan kehormatan diri, bukan merendahnya, dan ini hanya sekedar kemungkinan atas suatu relasi timbal balik yang dijalin bersama, di dalam suatu kelompok dimana pemberi dan penerima bantuan adalah anggotanya” (DuBois & Miley, 2005: 130).

## **8. Akses kepada sumberdaya-sumberdaya**

Memiliki akses kepada sumberdaya-sumberdaya ialah prasyarat bagi pengembangan solusi. Sumberdaya-sumberdaya yang terbatas mengurangi opsi atas solusi-solusi, dan tanpa opsi, manusia tidak dapat memilih di antara alternatif-alternatif. Semua manusia menyangkutkan diri pada sumberdaya-sumberdaya untuk memenuhi tantangan-tantangannya dan mewujudkan potensinya.

Kode etik IPSPI (1998) sangat spesifik dalam menguraikan kewajiban pekerja sosial dalam mengadvokasikan pengembangan sumberdaya-sumberdaya. Kode etik mewajibkan pekerja sosial untuk menjamin agar setiap orang memiliki sumberdaya-sumberdaya, pelayanan-pelayanan, dan kesempatan-kesempatan yang ia butuhkan; untuk mengembangkan pilihan-pilihan dan kesempatan-kesempatan bagi orang-orang yang tertindas dan kurang beruntung; dan untuk meningkatkan kondisi-kondisi sosial dan mempromosikan keadilan sosial dengan mengadvokasikan reformasi perundang-undangan.

## **9. Kerahasiaan**

Kerahasiaan atau hak atas privasi berarti bahwa klien harus memberikan izin yang cepat untuk membuka informasi seperti identitasnya, percakapannya dengan pekerja sosial, pendapat pekerja sosial tentang dia, atau catatan-catatan kasusnya (Barker, 2003). Karena klien seringkali membicarakan bahan-bahan yang sensitif dan pribadi dengan pekerja sosial, menjaga kerahasiaan atau privasi adalah sangat penting untuk mengembangkan kepercayaan, suatu unsur kunci dalam relasi kerja yang efektif.

Di Amerika Serikat misalnya, status kerahasiaan dan komunikasi yang menjaga privilese bagi pekerja sosial bervariasi dari satu negara bagian ke negara bagian lain, sebagaimana lingkungan tertentu yang menuntut pembukaan informasi. Keadaan yang mengitari masalah-masalah yang disangkakan seperti penganiayaan anak atau ancaman kekerasan, dapat membingungkan dan mengarah kepada suatu kesulitan etis tentang pembukaan informasi. Sangat jarang kerahasiaan mutlak, tetapi relatif pada kondisi-kondisi tertentu. Praktek yang baik menganjurkan bahwa pekerja sosial mendiskusikan secara terbuka batas-batas kerahasiaan dengan kliennya.

Ancaman terhadap kerahasiaan melekat di dalam pemeliharaan catatan. Pekerja sosial dapat melindungi privasi informasi yang dicatat tentang klien hanya pada suatu titik tertentu, yang dapat berubah sesuai dengan kebijakan badan sosial dan undang-undang negara bagian. Pertanyaan-pertanyaan tentang kerahasiaan juga muncul ketika diskusi-diskusi berlangsung di kalangan para penyelenggara pelayanan sosial, di kalangan anggota tim konferensi kasus, atau tentang beberapa klien. Pekerja sosial juga dapat tergoda untuk membocorkan kerahasiaan dengan menceritakan cerita-cerita tentang klien. Pekerja sosial harus memahami betul ketentuan-ketentuan kerahasiaan pemerintah dan implikasi hukumnya bagi situasi-situasi praktek dan kewajiban hukumnya serta hambatan-hambatan yang berkaitan dengan kerahasiaan.

## **10. Akuntabilitas**

Kode etik IPSPI (1998) mengemban tanggung jawab pekerja sosial profesional atas sikap dan perilaku personal dan profesionalnya. Akuntabilitas artinya bahwa pekerja sosial harus berkompeten dalam metode-metode dan teknik-teknik yang ia terapkan dalam praktek profesionalnya. Ini berarti bahwa pekerja sosial melaksanakan secara sungguh-sungguh kewajibannya untuk memperbaiki praktek-praktek yang diskriminatif dan tidak manusiawi, bertindak sesuai dengan integritas profesi yang tidak terbantahkan, dan mengimplementasikan aturan-aturan praktek dan penelitian yang sehat. Akuntabilitas meningkatkan tanggung jawab etis pekerja sosial kepada kliennya, rekan sekerjanya dan badan



sosial yang mempekerjakannya, masyarakat, dan profesi pekerjaan sosial.

## **Bab 6**

### **Pekerjaan Sosial dan Keadilan Sosial**

---

Kesetaraan dan keadilan menjamin bahwa semua anggota masyarakat memperoleh keuntungan-keuntungan yang diberikan oleh masyarakat dan memiliki kesempatan-kesempatan untuk memberikan sumbangan secara timbal balik kepada satu sama lain. Suatu keteraturan sosial yang adil memberikan setiap anggota masyarakat hak-hak dasar, kesempatan-kesempatan, dan keuntungan-keuntungan yang sama.

Pekerja sosial mengemban tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan umum anggota-anggota masyarakat dan mencapai keadilan sosial. Untuk merinci hubungan antara pekerjaan sosial dan keadilan sosial, bab ini membahas enam pokok bahasan. Pertama, konsep hak-hak azasi yang mencakup hak-hak sipil, kebebasan sipil, dan hak akan kesejahteraan sosial. Kedua, menyajikan ketidakadilan sosial seperti rasisme, seksisme, elitisme, ageisme, heteroseksisme, dan handicapisme. Ketiga, menjelajahi landasan filosofis, sosiologis, dan psikologis keadilan sosial. Keempat, mendeskripsikan dampak ketidakadilan sosial termasuk penindasan, dehumanisasi, dan viktimisasi. Kelima, menjelajahi hubungan antara kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan, dan pemberdayaan. Dan keenam, mendiskusikan implikasinya bagi pekerjaan sosial.

#### **A. Hak-hak azasi manusia dalam masyarakat**

Hak-hak manusia, hak-hak sipil, dan hak-hak warganegara atas kesejahteraan sosial mempromosikan keadilan sosial. 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.

##### **1. Hak-hak azasi manusia universal**

Hukum-hukum dan kesepakatan-kesepakatan internasional yang mengakui hak-hak yang setara dan yang tidak boleh dirampas dari semua manusia mencerminkan konsensus

internasional untuk melindungi hak-hak manusia. Contoh kebijakan-kebijakan hak-hak azasi manusia internasional mencakup beberapa kesepakatan-kesepakatan Perserikatan Bangsa-Bangsa:

- 1948 Deklarasi Universal Hak-hak Manusia
- 1965 Konvensi Internasional Pengurangan Semua Bentuk Diskriminasi Rasial
- 1966 Kovenan Internasional Hak-hak Sipil dan Politik
- 1966 Kovenan Internasional Hak-hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya
- 1979 Konvensi Pengurangan Semua Bentuk Diskriminasi Terhadap Perempuan
- 1984 Konvensi Melawan Penyiksaan dan Kejahatan Tidak Manusiawi Lainnya atau Perlakuan atau Hukuman yang Merendahkan
- 1989 Konvensi Hak-hak Anak
- 1990 Konvensi Internasional Perlindungan Hak-hak Semua Pekerja Migran dan Anggota Keluarganya (United Nations, 1994: 15-17, dalam DuBois & Miley, 2005: 135).

Dokumen ini memproklamasikan keutamaan hak-hak azasi manusia dan mengenakan sanksi-sanksi yang menghukum pelanggaran-pelanggaran hak-hak azasi manusia.

Kesepakatan-kesepakatan yang mengikat secara internasional ini mempertimbangkan persamaan-persamaan masyarakat dalam hal kebutuhan-kebutuhan manusia dan hak-hak azasi manusia dengan karakteristik keunikan masyarakat, seperti wilayah geografis, sejarah perkembangan, karakteristik sosial budaya, sumber-daya-sumberdaya ekonomi, filosofi politik, dan struktur pemerintahan (Tracy, 1990, dalam DuBois & Miley, 2005: 135). Sebagai contoh, Deklarasi Universal Hak-hak Azasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (1948) berkaitan dengan hak-hak pribadi, hak-hak sipil, dan hak-hak politik:

- a. Hak atas kehidupan, kebebasan, dan keamanan manusia
- b. Hak atas kesetaraan di hadapan hukum
- c. Hak atas privasi di rumah sendiri dan rahasia surat menyurat

d. Hak atas kebebasan untuk bergerak

Deklarasi ini mengakui keluarga sebagai unit sosial dasar yang harus dilindungi oleh negara. Selain itu, deklarasi mendukung kebebasan menyampaikan pendapat dan mengungkapkan diri. Akhirnya, deklarasi ini menekankan hak atas keteraturan sosial dan internasional yang diatur oleh undang-undang dan didasarkan atas penghormatan satu sama lain dimana setiap orang memiliki tanggung jawab kepada masyarakat.

Hak-hak azasi manusia adalah hak-hak yang fundamental yang sangat penting bagi perkembangan pribadi dan potensi manusia. Hak-hak dasar manusia adalah hak-hak atas penentuan nasib sendiri dan kebebasan atas kehidupan, kemerdekaan, berpikir, dan berbicara; dan untuk mengamankan manusia tanpa perbedaan kelahiran, seks, orientasi seks, ras, warna kulit, bahasa, asal usul nasional atau sosial, hak milik, intelek, ideologi, atau kondisi-kondisi politik. Tindakan-tindakan yang menolak hak-hak fundamental melanggar hak-hak azasi manusia. Hak-hak azasi manusia mencakup keadilan sosial, tetapi melampaui kebiasaan-kebiasaan sipil dan politik, dalam mempertimbangkan kebutuhan-kebutuhan yang mempertahankan kehidupan dasar semua manusia tanpa perbedaan” ((NASW, 1996b, dalam DuBois & Miley, 2005: 136).

**2. Hak-hak sipil dan kebebasan sipil**

Hak-hak sipil dan kebebasan sipil memberikan perlindungan kepada warganegara dari diskriminasi dan penindasan. Dikembangkan berdasarkan undang-undang Inggris, hak-hak sipil dan kebebasan diuraikan kembali dalam sistem hukum Amerika Serikat lebih dari dua abad yang lalu. Pada pertengahan terakhir abad ke-20, aktivitas-aktivitas reformasi meningkat dalam penerimaan undang-undang hak-hak sipil. Undang-undang mengatur praktek-praktek perburuhan, akses kepada pendidikan dan perumahan, dan isu-isu penting lainnya tentang kesempatan yang sama memberikan jaminan lebih lanjut bagi hak-hak dan memerinci sanksi-sanksi terhadap praktek-praktek diskriminasi (Pollard, 1995, dalam DuBois & Miley, 2005: 136).

Hak-hak sipil adalah sesuatu yang jelas, adil, dan setara antara pemerintah dan warganegara individu dan di antara warganegara itu sendiri. Kebebasan sipil ialah “suatu pedang dimana warganegara dapat mempertanyakan, menata, dan mengubah pemerintahan dan kondisi-kondisi masyarakat” (Schroder, 1987: 280, dalam DuBois & Miley, 2005: 136). Hak-hak sipil dan kebebasan sipil secara bersama-sama menjamin harmoni dan keteraturan di dalam masyarakat serta martabat dan harga diri bagi warganegara individu. Diskriminasi ialah suatu isu hak-hak sipil yang memisahkan manusia dan membatasi akses mereka terhadap kesempatan-kesempatan dan sumberdaya-sumberdaya masyarakat.

Pekerja sosial berada di garis depan gerakan hak-hak sipil selama beberapa dasawarsa, yang mengadvokasikan undang-undang antidiskriminasi dan yang menjamin bahwa hak-hak sipil adalah isu sentral pekerjaan sosial. Hogan dan Siu (1988) mendefinisikan “perlakuan yang berbeda yang diterima oleh anak-anak kaum minoritas dalam sistem kesejahteraan sosial merupakan isu hak-hak sipil” (DuBois & Miley, 2005: 136). Praktek-praktek yang mendiskriminasikan itu meliputi:

- a. Merespons secara terlambat terhadap krisis-krisis dalam keluarga-keluarga kaum minoritas
- b. Memberikan rencana-rencana pelayanan yang kurang komprehensif bagi keluarga-keluarga kaum minoritas
- c. Memindahkan sejumlah besar anak-anak kaum minoritas dari keluarganya

Orang-orang yang secara historis diperlakukan secara diskriminatif oleh masyarakat seharusnya tidak boleh mengalami pelecehan lagi dari profesi yang tujuannya ialah untuk melindungi dan mempromosikan kesejahteraan sosial mereka. Usaha-usaha yang dilakukan untuk memperbaiki pelanggaran atas hak-hak keluarga ini antara lain ialah mengurangi masalah-masalah yang merupakan syarat penting untuk masuk ke dalam sistem dan menjamin akses yang sama, kesesuaian pelayanan-pelayanan, dan perlakuan yang sama. Profesi pekerjaan sosial menantang anggota-anggotanya untuk menjamin hak-hak sipil dengan memperbaiki

penyelenggaraan program dan mendukung kebijakan-kebijakan yang sensitif terhadap kebutuhan-kebutuhan yang unik dari populasi yang berbeda.

#### **4. Hak atas kesejahteraan sosial**

Perkembangan kesejahteraan sosial berjalan seiring dengan industrialisasi di Amerika Serikat. Inovasi teknologi revolusi industri menciptakan suatu revolusi sosial dan ekonomi. Perubahan-perubahan ini memiliki makna yang signifikan bagi kondisi-kondisi ekonomi, kehidupan keluarga, dan kesejahteraan dan kesehatan pribadi. Akibatnya, pemerintah merespons terhadap perubahan-perubahan ini dengan memprakarsai program-program kesejahteraan untuk memperbaiki ketidakamanan ekonomi.

Prinsip-prinsip hak-hak yang sama dalam pendidikan, pekerjaan, dan kesehatan memandu pekerjaan sosial. Deklarasi Universal Hak-hak Azasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (1948) menggabungkan hak-hak ini sebagai berikut:

##### Ayat 22

Setiap orang, sebagai anggota masyarakat, berhak atas jaminan sosial dan realisasinya, melalui usaha nasional dan kerjasama internasional serta sesuai dengan organisasi dan sumberdaya-sumberdaya setiap negara, dengan hak-hak ekonomi, sosial dan budaya yang tidak tergantikan atas martabatnya dan perkembangan kepribadiannya yang bebas.

##### Ayat 23

- (1) Setiap orang berhak atas pekerjaan, atas pilihan bebas pekerjaan, atas kondisi-kondisi pekerjaan yang adil dan menyenangkan serta atas perlindungan terhadap pengangguran.
- (2) Setiap orang, tanpa diskriminasi, berhak atas pembayaran upah yang setara atas pekerjaan yang setara.
- (3) Setiap orang yang bekerja berhak atas pembayaran upah yang adil dan menyenangkan yang memberi

jaminan baginya dan keluarganya suatu keberadaan martabat manusia yang berharga, dan didukung, apabila diperlukan, oleh usaha-usaha perlindungan sosial lainnya.

- (4) Setiap orang berhak untuk membentuk dan bergabung dengan serikat-serikat dagang bagi perlindungan kepentingan-kepentingannya.

#### Ayat 24

Setiap orang berhak atas istirahat dan waktu luang, termasuk batas jam kerja dan libur berkala yang dibayar.

#### Ayat 25

- (1) Setiap orang berhak atas suatu standard kehidupan yang memadai bagi kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya, termasuk makanan, pakaian, perumahan, perawatan kesehatan, pelayanan-pelayanan sosial yang sangat penting, dan hak-hak atas keamanan dalam keadaan tidak bekerja, sakit, cacat, menjanda, lanjut usia atau kekurangan mata pencaharian karena keadaan-keadaan di luar kendalinya.
- (2) Ibu dan anak-anak berhak atas perawatan dan bantuan khusus. Semua anak-anak yang lahir baik di dalam maupun di luar pernikahan harus menikmati perlindungan sosial yang sama.

#### Ayat 26

- (1) Setiap orang berhak atas pendidikan. Pendidikan harus bebas, setidak-tidaknya pada tahap dasar dan menengah. Pendidikan dasar harus wajib. Pendidikan teknis dan profesi harus disediakan secara umum dan pendidikan tinggi harus dapat diakses secara sama oleh semua warganegara atas dasar kemampuan.
- (2) Pendidikan harus diarahkan kepada pengembangan kepribadian manusia seutuhnya dan kepada penguatan pengormatan atas hak-hak azasi manusia dan kebebasan yang fundamental. Pendidikan harus mempromosikan pemahaman, toleransi dan persaudaraan di antara semua bangsa,

kelompok-kelompok ras dan agama, dan harus melanjutkan aktivitas-aktivitas Perserikatan Bangsa-Bangsa bagi pemeliharaan perdamaian.

- (3) Orangtua memiliki suatu hak prioritas untuk memilih jenis pendidikan yang akan diberikan kepada anak-anaknya.

Dalam kaitan dengan hak-hak warganegara atas kesejahteraan sosial, profesi pekerjaan sosial mendukung hak-hak atas perumahan, makanan, pakaian, perawatan kesehatan, pekerjaan, pendidikan, dan perlindungan khusus yang memadai yang dibutuhkan sebagai akibat dari keterbatasan-keterbatasan ras, usia, seks, orientasi seks, dan fisik atau mental (Tracy, 1990, dalam DuBois & Miley, 2005: 138).

## **5. Mandat bagi keadilan sosial**

Praktisioner pekerjaan sosial seringkali bekerja dengan manusia yang hak-haknya dilanggar atau terancam, yang privasinya terganggu, atau yang kebutuhan-kebutuhan dasarnya tidak dipenuhi. Strategi-strategi praktis yang mengalamatkan isu-isu keadilan sosial ini antara lain ialah:

- a. Advokasi sosial
- b. Perundang-undangan dan lobi
- c. Tindakan-tindakan peradilan
- d. Pendidikan masyarakat
- e. Pengembangan sumberdaya-sumberdaya
- f. Realokasi anggaran (Tracy, 1990, dalam DuBois & Miley, 2005: 138)

Pekerja sosial sering berurusan dengan konflik-konflik antara hak-hak individual dan peraturan-peraturan dan tanggung jawab pemerintah (Schroeder, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 138). Perlindungan atas hak-hak azasi klien untuk mengakses subsidi dan program pemerintah seperti jaminan sosial pengangguran, santunan kecacatan, santunan keluarga, dan program serta jaminan sosial para veteran barangkali membutuhkan advokasi.

## **B. Ketidakadilan sosial: Isme-isme**

Hak-hak azasi manusia universal, hak-hak sipil, dan hak-hak warganegara atas kesejahteraan sosial menyumbang bagi visi keadilan sosial. Namun cita-cita hak-hak sosial ini bertentangan



dengan kenyataan pengalaman warnanegara sehari-hari. Manusia mengalami akibat-akibat negatif dari rasisme, elitisme, seksisme, heteroseksisme, ageisme, dan handicapisme. Warganegara yang berbeda karena ras, kelas sosial, seks, orientasi seks, usia, dan kecacatan sering mengalami eksploitasi (Tabel 6.1).

**Tabel 6.1**  
**Isme-isme yang berkembang di masyarakat**

Rasisme	Ideologi yang memperparah dominasi sosial suatu kelompok ras atas kelompok lain
Elitisme	Prasangka buruk terhadap orang-orang yang berkelas ekonomi lebih rendah
Seksisme	Keyakinan bahwa suatu jenis kelamin lebih tinggi daripada jenis kelamin yang lain
Heteroseksisme	Prasangka buruk terhadap orang-orang yang orientasi seksualnya berbeda dari orang-orang yang orientasi seksualnya heteroseksual
Ageisme	Keyakinan bahwa suatu kelompok usia tertentu lebih rendah daripada kelompok usia yang lain
Handicapisme.	Prasangka buruk terhadap orang-orang yang menyandang kecacatan mental atau fisik

Isme-isme masyarakat ialah sikap-sikap prasangka buruk yang diarahkan kepada kelompok-kelompok yang diidentifikasi sebagai “orang-orang yang kurang” yaitu kurang mampu, kurang produktif, dan kurang normal. Isme-isme memberikan rasionalisasi bagi struktur sosial yang terstratifikasikan yang memberikan prospek yang kurang yaitu kurang kesempatan, kurang memungkinkan, dan kurang sumberdaya-sumberdaya, kepada orang-orang yang memiliki status yang lebih rendah. Ketentuan-ketentuan struktural yang terstratifikasikan memperparah eksploitasi dan penguasaan beberapa lapisan masyarakat oleh lapisan masyarakat yang lain. Beberapa kelompok masyarakat memiliki akses kepada kekuasaan, prestise, dan sumberdaya-sumberdaya, dan beberapa kelompok lain tidak memiliki hal yang sama.

## 1. Rasisme

Rasisme ialah suatu ideologi yang memperparah dominasi sosial suatu kelompok ras atas kelompok lain. Untuk melegitimasi posisi mereka, para pendukung rasisme sering mengklaim bahwa ras-ras yang mereka beri cap rendah ialah rendah secara genetik atau budaya. Sejumlah kelompok-kelompok rasial di Amerika Serikat terus berjuang melawan akibat-akibat dari diskriminasi rasial dan ketidaksetaraan yang membahayakan. Walaupun telah banyak usaha-usaha dilakukan untuk mengurangi diskriminasi dan ketidaksetaraan rasial, keyakinan-keyakinan rasis tetap berakar dalam. Diskriminasi juga tetap ada karena kenderungan masyarakat untuk mempertahankan struktur-struktur sosial yang menguntungkan kepentingan diri kelompok-kelompok dan lembaga-lembaga yang berpengaruh. Dengan kata lain, keanggotaan kelompok rasial di dalam masyarakat yang melakukan diskriminasi secara rasial merupakan landasan bagi posisi-posisi sosial. Secara singkat, kelompok-kelompok sosial yang dominan membatasi mobilitas kelompok lain.

Diskriminasi rasial menampakkan dirinya pada tiga level yang berbeda yaitu secara individual, secara organisasional, dan secara struktural (Tidwell, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 139). Individu-individu memperlihatkan diskriminasi melalui sikap-sikap prasangka buruk dan perilaku-perilaku mereka. Sebagai contoh, kepala bagian personalia suatu lembaga atau perusahaan melakukan diskriminasi secara rasial apabila ia menyaring surat-surat permohonan kerja berdasarkan atas suku dan/atau agama tertentu. Organisasi-organisasi yang memperkuat kebijakan-kebijakan, peraturan-peraturan, dan perundang-undangan sedemikian rupa yang mempengaruhi kelompok-kelompok tertentu memperlihatkan diskriminasi. Sebagai contoh, praktek-praktek personalia yang tidak mengikuti pedoman tindakan yang menegaskan antidiskriminasi dapat mengakibatkan terjadinya pengangkatan pegawai sesuai dengan keinginannya sendiri. Akhirnya, pada level struktural, praktek-praktek diskriminasi di dalam suatu lembaga sosial membatasi kesempatan-kesempatan bagi orang lain. Sebagai contoh, mengabaikan akses kepada kesempatan-kesempatan pendidikan membatasi pilihan-pilihan pekerjaan, yang pada gilirannya akan membatasi pilihan dalam perumahan atau akses kepada perawatan kesehatan. Praktek-praktek diskriminasi

mengakibatkan distribusi kesempatan-kesempatan dan hadiah-hadiah tidak setara.

Cita-cita kebebasan dan keadilan bagi semua warganegara menyebabkan perjuangan untuk mencapai kesetaraan menjadi sungguh ironis. Ketika masyarakat mengharapkan “keadilan bagi semua,” ketidakadilan pada semua lebih terasa. Sepanjang sejarahnya, masyarakat Amerika Serikat menolak akses kelompok-kelompok rasial kepada kesempatan-kesempatan dan pelayanan-pelayanan masyarakat yang berasal dari nilai-nilai demokrasi masyarakat Amerika Serikat. Kelompok-kelompok rasial yang memberikan status minoritas dieksploitasikan secara politik dan ekonomi. Kaum minoritas ini ditempatkan pada posisi-posisi yang lebih rendah yaitu status yang diberikan kepada individu-individu di dalam kelompok pada saat mereka lahir karena rasnya. Bahkan dewasa ini, banyak kelompok-kelompok rasial dan etnis meneruskan perjuangan mereka untuk mencapai keadilan dan kebebasan. Diskriminasi institusional, yang berakar di dalam kebiasaan-kebiasaan sosial, mempertahankan perbedaan status antara populasi ras mayoritas dan ras minoritas.

Pada tahun 1960-an, para aktivis sosial membawa isu kelompok rasial kepada perhatian publik dan melakukan tekanan bagi penerimaan undang-undang hak-hak sipil. Tekanan mereka bagi perubahan dalam kebijakan Amerika Serikat menghasilkan suatu undang-undang yang melarang pemisahan sekolah, undang-undang antidiskriminasi, suatu penolakan doktrin pemisahan tetapi kesempatan-kesempatan yang sama, dan tindakan-tindakan yang menegaskan antidiskriminasi di tempat kerja. Untuk menghadapi diskriminasi institusional, gerakan hak-hak sipil mendorong kesempatan yang sama dalam pendidikan dan pekerjaan bagi kelompok-kelompok minoritas. Akan tetapi undang-undang hak-hak sipil itu sendiri belum memperbaiki diskriminasi dalam memengatsi hambatan-hambatan yang terdapat di dalam kemajuan lapangan kerja dan pendidikan karena penindasan dan ketidakberdayaan (Tidwell, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 140). Apa yang dibutuhkan selain perubahan-perubahan struktural tidak dapat dijadikan undang-undang yaitu suatu kesadaran sosial yang tidak akan

membiarkan sikap-sikap prasangka buruk yang mengarah kepada diskriminasi dan penindasan.

## **2. Elitisme**

Elitisme atau kelasisme, mengacu kepada sikap-sikap prasangka buruk yang menganggap orang-orang yang menyandang kelas social ekonomi lebih rendah adalah “kaum marjinal” yang kurang berharga dan kurang berkompeten daripada orang-orang yang menyandang kelas yang lebih tinggi. Karena cita-cita Amerika Serikat menyatakan bahwa semua warganegara diciptakan setara, di dalam kenyataan, masyarakat Amerika Serikat memandang sebagian warganegara lebih setara daripada sebagian warganegara yang lain. Ironisnya, cita-cita kesetaraan dan amal memperkuat elitisme dan ketidaksetaraan.

Struktur kelas secara jelas tidak hanya sekedar suatu stratifikasi orang-orang yakni yang baik berada di atas orang-orang yang buruk. Namun kaum elit selalu mencirikan orang-orang yang berada dalam strata yang lebih rendah sebagai kaum yang terabaikan dan tidak cakap.

Stratifikasi sosial berasal dari ketidaksetaraan yang berkaitan dengan harta kekayaan, kekuasaan, dan prestise. Suatu hierarki sosial berkembang yang mengelompokkan orang-orang di dalam strata atau pembagian semacam lapisan. Stratifikasi ini membedakan “kaum kaya” dari “kaum miskin.” Kaum kaya di dalam masyarakat ialah orang-orang yang tidak hanya memiliki sumberdaya-sumberdaya sosial dan ekonomi, tetapi juga memiliki kendali atas kesempatan-kesempatan sosial dan ekonomi masyarakat. Pada sisi lain, kaum miskin memiliki sedikit saja sumberdaya-sumberdaya sosial dan ekonomi dan akses yang terbatas kepada kesempatan-kesempatan. Posisi orang-orang di alam hierarki ini kemudian menentukan potensi mereka baik untuk mengakses sumberdaya-sumberdaya maupun untuk mengalami hambatan-hambatan dalam berusaha memperoleh kemajuan-kemajuan yang diberikan oleh masyarakat.

Pemberian cap berdasarkan pakaian, barang-barang yang dapat dibeli, dan barang-barang konsumsi lainnya yang mencerminkan kemampuan orang untuk membayar

memperlihatkan sikap-sikap elitis. Impian bangsa Amerika Serikat yang agung ialah bahwa manusia atas prakarsanya sendiri dapat mengubah status sosial ekonominya. Impian ini mengandung makna yang mengerikan bagi kaum pengangguran dan kaum miskin. Masyarakat menantang mereka untuk “menarik diri mereka sendiri dengan pijakan sepatu mereka sendiri” dan mencaci maki mereka apabila tidak dapat melakukannya. Apabila usaha-usaha mereka gagal, anggota masyarakat sering menyalahkan mereka secara individual padahal ketidakstaraan strukturallah yang menciptakan hambatan-hambatan bagi mereka untuk mencapainya.

Gerakan-gerakan kaum miskin, khususnya organisasi-organisasi hak-hak kesejahteraan, mengakui ada hambatan-hambatan sistemik dan usaha untuk memperbaikinya melalui reformasi sosial. Perluasan kesempatan-kesempatan pendidikan dan ekonomi serta melakukan tindakan-tindakan hukum sebagaimana mestinya adalah beberapa contoh usaha-usaha reformasi ini. Kelompok-kelompok reformasi mengakui ketidaksetaraan sosial lebih sebagai isu politik daripada suatu isu pribadi dan mengakui klasisme lebih sebagai isu ranah publik daripada suatu masalah pribadi.

Elitisme berkembang di luar batas-batas suatu masyarakat hingga ke arena internasional, dimana negara-negara industri maju mengambil keuntungan dari negara-negara lain. Sekali lagi di sini, hubungan yang mengambil keuntungan dari kebutuhan-kebutuhan ekonomi berkembang di antara elit kekuasaan dan kaum yang tidak memiliki privilese. Sebagai contoh, dalam respons kepada penolakan masyarakat lokal untuk mematuhi pembuangan limbah cair di dalam lahan mereka, perusahaan-perusahaan pembuangan sampah yang berbasis di Amerika Serikat mengontrak orang-orang untuk membuang limbah-limbah medis, kimia, dan nuklir di negara-negara Afrika yang miskin secara ekonomi. Dalam kenyataan, uang yang diberikan secara harfiah dapat membeli ruang di suatu halaman belakang keluarga. Keluarga-keluarga memperdagangkan penggunaan lahan mereka untuk memperoleh penghasilan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka yang mendesak. Perdagangan ini

mengekspos mereka dan anak-anak mereka kepada limbah beracun dan membahayakan kesehatan pada jangka panjang.

### **3. Seksisme**

Seksisme ialah keyakinan bahwa suatu jenis kelamin lebih tinggi daripada jenis kelamin yang lain. Seksisme paling sering nampak sebagai sikap-sikap prasangka buruk dan tindakan-tindakan diskriminasi kaum terhadap kaum perempuan, yang memberikan privilese jender kepada kaum laki-laki. Orang-orang yang memperlihatkan seksisme membuat asumsi-asumsi tentang kemampuan kaum laki-laki dan kaum perempuan semata-mata berdasarkan atas jender, tanpa mempertimbangkan karakteristik individual. Seksisme terinstitusionalisasikan mendominasi semua aspek masyarakat, termasuk keluarga dan struktur ekonomi, politik, kesejahteraan, dan keagamaan (Day, 2003).

Seksisme berakar dalam sosialisasi jender. Orangtua mengajarkan anak-anak mereka sejak masa bayi untuk berperilaku sebagai laki-laki atau perempuan. Sosialisasi jender membentuk bagaimana kita memahami peran-peran kita dan mendefinisikan identitas diri kita. Sosialisasi ini juga menentukan pilihan-pilihan “jender yang tepat” bagi laki-laki dan perempuan. Ada orang yang mengutip naskah kitab suci dan tulisan teologis untuk membenarkan definisi peran seks tradisional.

Sikap-sikap dan praktek-praktek seksis lebih menguntungkan laki-laki dan khususnya berkaitan dengan sifat-sifat dan perilaku laki-laki. Pandangan ini memberikan kekuasaan dan kewenangan kepada laki-laki dan merendahkan perempuan kepada status kelas dua. Struktur-struktur sosial yang seksis merendahkan perempuan, mendiskriminasikan mereka secara ekonomi, dan mengabaikan partisipasi mereka sepenuhnya dalam masyarakat. Diskriminasi yang berdasarkan atas seks, diikuti dengan diskriminasi berdasarkan atas ras atau kelas yang telah disebutkan di atas, memberikan suatu pengaruh ganda yang membahayakan terhadap kaum perempuan minoritas dan miskin (McGoldrick, Garcia-Preto, Hines, & Lee, 1989, dalam DuBois & Miley, 2005: 142). Selanjutnya, feminisasi kemiskinan mendefinisikan “kaum miskin baru” sebagai perempuan dan anak-anak. Memotong siklus

kemiskinan menjadi lebih sulit karena ketidaksetaraan yang melekat dalam struktur sosial melawan kaum perempuan.

Sejak tahun 1900, kaum perempuan telah aktif mengadvokasikan hak-hak kaum perempuan. Mereka mengarahkan usaha-usaha awal mereka kepada pencapaian hak-hak suara dan berpartisipasi dalam proses politik. Baru-baru ini, gerakan hak-hak kaum perempuan berpusat pada kesetaraan ekonomi.

#### **4. Heteroseksisme**

Heteroseksisme menganut suatu orientasi heteroseksual, sedang homophobia ialah suatu prasangka buruk yang dirasakan sangat kuat terhadap orang-orang yang orientasi seksualnya berbeda dari heteroseksual. Kecuali karena orientasi seksual, mereka sama dengan kaum heteroseksual. Namun karena orientasi seksual mereka, laki-laki gay dan lesbian mengalami diskriminasi institusional, penistaan karakter, perendahan, dan stigma.

#### **5. Ageism**

Robert Butler (1969) pertama kali menggunakan ungkapan "Age-ism" untuk menjelaskan sikap-sikap negatif yang terdapat di kalangan masyarakat Amerika Serikat terhadap lanjut usia. Walaupun ageism secara khusus mengacu kepada sikap-sikap prasangka terhadap lanjut usia, prasangka usia dapat diarahkan kepada suatu kelompok usia tertentu. Sebagai contoh, mendorong anak-anak untuk cepat-cepat bertumbuh dan memuji gaya, seksualitas, dan perilaku orang dewasa pada akhirnya mengecilkan arti masa anak-anak dan anak-anak (Elkind, 1984; 1988, dalam DuBois & Miley, 2005: 143). Suatu bias yang *adultcentrism* (pandangan yang berpusat pada orang dewasa) mengevaluasi anak-anak dengan standard orang dewasa dan gagal mengakui perbedaan-perbedaan pada pandangan anak-anak: "konsekuensi negatif dari pandangan yang berpusat pada orang dewasa dapat sama dengan pandangan etnosentrisme: miskomunikasi dengan anak-anak, penilaian yang tidak akurat tentang maksud dan motivasi anak-anak, menyalahgunakan kekuasaan untuk membatasi hak anak untuk menentukan nasib sendiri, dan mengabaikan kekuatan-kekuatan dan kemampuan-

kemampuan” (Petr, 1992: 408-409, dalam DuBois & Miley, 2005: 144).

## **6. Handicapism**

Badan Kesehatan Dunia (WHO, World Health Organization) membedakan antara *impairment*, *disability*, dan *handicap*. *Impairment* ialah penderitaan fisik, keterbatasan, atau kehilangan dalam struktur dan fungsi tubuh. *Disability* ialah akibat-akibat dari *impairment* yang membatasi atau mencegah orang dari melakukan kegiatan-kegiatan yang berada di dalam rentang kemampuan tanpa *impairment*. *Handicap* ialah kerugian social sebagai akibat dari *impairment* dan *disability*. Ketiga karakteristik ini merupakan konsekuensi dari iantara manusia dan lingkungannya.

Handicapism ialah prasangka dan diskriminasi yang diarahkan terhadap orang-orang cacat mental atau fisik. Orang-orang sering memandang orang-orang cacat itu sebagai “berbeda” dan tidak mampu melakukan pekerjaan seperti yang dilakukan oleh orang-orang yang “tubuhnya sehat.” Mereka memperlakukan orang-orang cacat seolah-olah mereka cacat dalam semua hal. Sebagai contoh, orang-orang dapat menyimpulkan bahwa seseorang yang menyandang suatu cacat fisik pasti cacat secara mental atau tidak dewasa secara sosial. Sebaliknya, orang-orang kadang-kadang memandang orang-orang cacat itu sebagai tidak memiliki perasaan, minat, atau cita-cita.

## **7. Isme-isme kolektif**

Walaupun masing-masing isme mencerminkan sikap-sikap dan perilaku-perilaku tentang kelompok-kelompok tertentu, ada suatu tema umum yang mempersatukan isme-isme itu. Kelompok-kelompok populasi yang mengalami diskriminasi ialah orang-orang yang dianggap kurang produktif, dan oleh karena itu mengganggu keteraturan ekonomi; yang dianggap menyimpang secara budaya, dan oleh karena itu membahayakan keteraturan budaya; dan yang dicap menyimpang dari kebiasaan secara psikologis dan sosial, dan oleh karena itu mengancam jaminan pribadi. Isme-isme tentu saja mendramatisasikan ketidakadilan sosial.

## **C. Landasan ketidakadilan sosial**



Ada banyak penjelasan mengapa ketidakadilan sosial tetap ada. Ideologi Darwinisme memberikan suatu rasional. Salah satu pandangan sosiologis menyatakan bahwa ketidakadilan ialah fungsi dari keteraturan sosial, sementara teori sosiologi lain memandang ketidakadilan sebagai akibat dari perbedaan akses kepada kekuasaan dan kewenangan. Teori-teori psikologi tentang pertalian, pertahanan ego, dan pemrosesan informasi juga menawarkan penjelasan-penjelasan. Penjelasan-penjelasan lain dari sosiologi dan psikologi meliputi pandangan-pandangan yang menyalahkan korban, keyakinan akan suatu dunia yang adil, dan perilaku-perilaku diskriminatif.

### **1. Darwinisme sosial**

Ideologi-ideologi seperti Darwinisme sosial membentuk pemahaman kita akan keadilan. Darwinisme sosial berasal dari Herbert Spencer, seorang filsuf Inggris, yang menerapkan teori evolusi kepada masyarakat, yang menggunakan teori evolusi Darwin dan teori Lamarck tentang ciri-ciri yang diwariskan. Ia mendeskripsikan evolusi sebagai “survival of the fittest” (yang kuatlah yang menang) dan keyakinan bahwa pada akhirnya suatu masyarakat ideal yang “kuatlah” yang akan menang. Karena tulisannya dipublikasikan di dalam bahasa Inggris, Spencer memiliki penggemar yang luas di Amerika Serikat.

William Graham Sumner, pendukung utama Darwinisme sosial di Amerika Serikat pada akhir abad ke-19, mengkombinasikan pandangan Spencer tentang ekonomi *laissez-faire*, dan etika kerja Protestan di dalam teorinya. Menurut Sumner, hukum alam yang konstan ialah persaingan. Alam ialah suatu kekuatan netral yang menguntungkan bagi kaum yang kuat: “Kehidupan ekonomi ditafsirkan sebagai seperangkat peraturan-peraturan yang memberikan dorongan kepada orang-orang yang berkarakter baik, sementara menghukum orang-orang yang menurut Sumner sebagai ‘sebronon, enggan bekerja, boros, malas, dan ceroboh’ ” (Hofstadter, 1955: 10, dalam DuBois & Miley, 2005: 148). Dalam tulisannya “The Abolition of Poverty,” Sumner (1887) mengaitkan kemiskinan dengan pengabaian, sifat buruk, dan ketidakberuntungan. Selanjutnya Sumner berpendapat bahwa pemberian uang kepada orang miskin berarti memberikan modal kepada anggota-anggota masyarakat yang tidak efektif

yang tidak akan emnggunakannya secara produktif. Sebaliknya, orang-orang harus menginvestasikan modalnya dalam bekerja yang akan memberikannya suatu hasil atas investasinya.

Sumner mengamati perubahan-perubahan dalam masyarakat sebagai proses evolusi, yang diatur oleh prinsip-prinsip persaingan dan kemenangan oleh yang kuat. Masyarakat mencapai tujuan-tujuan ini dengan mereformasikan moralitas individu daripada dengan melakukan perubahan melalui undang-undang. Ia mengingatkan bahwa intervensi pemerintah mengganggu keseimbangan alam, mengubah perjuangan demi eksistensi, dan meusak keseimbangan yang menguntungkan kaum lemah. Menurut Sumner (1903), manusia harus menerima kemiskinan sebagai suatu penyakit masyarakat yang akan diatasi oleh keuletan dan ketelitian mereka sendiri. Walaupun Sumner mempertanyakan peran amal publik, ia memandang amal pribadi mengembangkan altruisme dan tidak mengganggu rangkaian evolusi.

## **2. Teori-teori sosiologi**

Dua perspektif utama sosiologi yaitu perspektif struktural fungsional dan perspektif konflik, memberikan pandangan yang berbeda tentang asal mula ketidakadilan sosial.

Perspektif struktural fungsional memandang masyarakat sebagai suatu organisme yang bagian-bagian integralnya saling berhubungan dengan keberfungsian keseluruhan bagian. Dalam pandangan ini, bahkan ketidakadilan sosial berfungsi dalam keseimbangan menyeluruh di dalam masyarakat. Sebagai contoh, Herbert Gans (1972) memberikan suatu analisis struktural fungsional tentang kemiskinan, suatu produk dari ketidakadilan sosial. Ia berspekulasi tentang fungsi-fungsi potensial dari kemiskinan bagi masyarakat sebagai suatu keseluruhan.

Menurut Gans, kemiskinan memiliki fungsi-fungsi ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Fungsi ekonominya ialah memberikan kepada sekelompok orang, yaitu orang miskin, yang mau melakukan pekerjaan-pekerjaan kotor di masyarakat yaitu pekerjaan-pekerjaan yang secara harfiah kotor, berbahaya, mematikan, kasar, dan tidak bergengsi.

Sebaliknya, orang miskin itu sendiri melayani fungsi-fungsi sosial tertentu. Orang miskin memperoleh cap menyimpang untuk mengesahkan norma-norma masyarakat yang dominan. Orang miskin memberikan persembahan kepada kelas atas sebagai jalan bagi altruisme, belas kasihan, dan amal. Orang miskin juga memberikan pembenaran kepada kaum elit dan kelas menengah yang memiliki waktu luang untuk melakukan kegiatan-kegiatan pengumpulan dana sukarela dan amal.

Fungsi budaya dari kemiskinan ialah memberikan pekerjaan kepada seni budaya dan bentuk-bentuk seni seperti orkes dangdut, yang dinikmati oleh banyak orang dari strata sosial yang lebih tinggi. Fungsi politik dari kemiskinan ialah titik perlombaan bagi kelompok-kelompok politik. Di Indonesia misalnya, semua partai politik berlomba-lomba dengan berbagai cara untuk memenangkan hati “uwong cilik” (baca: orang miskin) demi perolehan suara pada Pilkada dan Pilpres yang akan datang.

Menurut perspektif konflik, perbedaan akses kepada kekuasaan dan status memperburuk ketidakadilan. Konflik terjadi ketika suatu kelompok menantang ketidaksetaraan kekuasaan yang dipertahankan oleh kelompok lain. Keteraturan sosial ialah suatu produk dari kekuasaan kekerasan dari orang-orang yang memiliki posisi status yang tinggi di dalam hierarki masyarakat.

Selanjutnya, persaingan atas sumberdaya-sumberdaya yang langka dapat mendorong sikap-sikap prasangka buruk. Kelompok yang dominan dapat mengeksploitasi kaum miskin untuk mendapatkan suatu keuntungan atau melakukan kendali atas kelompok-kelompok yang tidak berdaya. Sebagai contoh, sementara praktek-praktek yang menegaskan antidiskriminasi telah berhasil dalam mempengaruhi perubahan, mereka tidak sepenuhnya melaksanakan praktek-praktek penerimaan karyawan yang setara. Persaingan atas pekerjaan, terutama ketika lowongan kerja langka, sering menimbulkan sikap-sikap negatif dan konflik.

### **3. Teori-teori psikologi**

Pakar psikologi sosial menyatakan barangkali ada alasan-alasan lain yang mendorong orang untuk cenderung

menyalahkan korban. Orang-orang menyalahkan korban sehingga mereka dapat menjamin diri sendiri bahwa mereka tidak akan dapat menghindari bencana yang sama. Dengan kata lain, apabila mereka mengaitkan masalah-masalah orang lain dengan sebab-sebab pribadi, mereka dapat menentukan bahwa orang-orang ini sebaliknya mengendalikan solusi-solusinya secara pribadi. Dengan demikian mereka merasa aman apabila mengetahui bahwa apabila orang lain dapat mengendalikan dampak maka mereka juga pasti dapat.

Teori pertalian (*attribution theory*) berfokus pada cara orang menyimpulkan sebab-sebab perilaku. Teori ini menyatakan bahwa orang-orang menggunakan kesimpulan-kesimpulan yang berbeda tentang sebab bergantung pada perspektif mereka sendiri atau pandangan orang lain. Pada umumnya orang-orang mengaitkan sebab-sebab masalahnya sendiri dengan situasi-situasi eksternal. Mereka juga mengaitkan masalah-masalah orang lain dengan kurangnya kemampuan atau lemahnya karakter mereka.

Teori psikologi lain menyatakan bahwa orang-orang menyalahkan korban untuk melindungi diri sendiri atau bahkan menutupi kemarahan mereka. Suatu sikap pertahanan ego (*ego defensive*) terjadi apabila orang-orang mencari setitik debu di mata orang lain, namun mengabaikan seonggok batang di mata orang lain. Pertahanan ego berkembang dari konflik-konflik internal dan lebih berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan pribadi daripada karakter aktual dari korban yang disalahkan itu.

Sama seperti semua keyakinan-keyakinan, sikap-sikap prasangka buruk sulit berubah, dan sikap-sikap sedemikian bahkan membahayakan diri sendiri. Penelitian dalam bidang psikologi kognitif menunjukkan bahwa informasi yang diproses dan disimpan oleh manusia di dalam memori jangka panjang ialah informasi yang konsisten dengan harapan-harapan (Macrae & Bodenhausen, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 151). Dengan kata lain, informasi yang sesuai dengan kerangka referensi kita sendiri lebih siap dipahami dan diingat daripada informasi yang tidak sesuai. "Keyakinan-keyakinan cenderung mengubah apa yang kita cari, apa yang kita sadari, bagaimana kita

menginterpretasikan, dan bagaimana kita merespons terhadap interpretasi ini” (Walsh, 1989: 160, dalam DuBois & Miley, 2005: 151). Apabila kita yakin kita adalah korban dari situasi kita yang tidak memiliki jalan keluar, kita dapat menerima asumsi yang membatasi diri sendiri ini sebagai kebenaran. Ini mendorong kita untuk menyimpulkan bahwa tidak ada yang kita dapat lakukan untuk membantu diri kita sendiri. Lingkaran setan yang sama terjadi apabila keyakinan-keyakinan kita melakukan tindakan yang menyalahkan, merendahkan, dan mendehumanisasikan orang lain. Sistem keyakinan mendorong suatu pengaruh yang sangat kuat bagaimana kita memproses informasi.

#### **4. Menyalahkan korban**

Pada masyarakat kontemporer, menyalahkan korban ialah suatu ideologi yang lebih menekankan sebab-sebab lingkungan daripada yang memandang korban sebagai rendah, rusak secara genetic, atau tidak sesuai secara moral sejak lahir (Ryan, 1975, dalam DuBois & Miley, 2005: 151). Walaupun interpretasi baru ini mempertimbangkan pengaruh-pengaruh lingkungan, para ilmuwan sosial dan politisi liberal yang simpatetik menjelaskan bahwa kekuatan-kekuatan lingkunganlah yang menyebabkan manusia merasa rendah. Dengan demikian, walaupun apabila manusia mempertimbangkan lingkungan sosial kemiskinan, mereka menyalahkan korban karena status mereka yang rendah.

Walaupun masalah-masalah dan stigma sosial yang ditimbulkannya berasal dari kekuatan-kekuatan eksternal, orang mengaitkan sebab-sebabnya dengan kekurangan yang ada pada korban. Sebagai contoh, para agen perubahan sosial menyalahkan pengaruh-pengaruh lingkungan dari kemiskinan, ketidakadilan, dan diskriminasi, dan namun mereka secara ironis mengarahkan usaha-usaha mereka pada pengubahan korban. Ryan menyimpulkan bahwa teori ini “ ialah suatu ideologi yang brilian untuk membenarkan suatu bentuk yang mengekalkan aksi sosial yang dirancang untuk mengubah korban masyarakat, bukan masyarakat sebagaimana yang diharapkan untuk berubah” (Ryan, 1976: 8, dalam DuBois & Miley, 2005: 151). Pergantian ideologi mengubah fokus dari mereformasi masyarakat menjadi mereformasi korban, semuanya berbaju humanitarian “yang melakukan kebaikan.”

## **5. Keyakinan-keyakinan akan dunia yang adil**

Para pakar psikologi selanjutnya menganjurkan bahwa keyakinan-keyakinan akan suatu dunia yang adil mengesahkan sikap yang menyalahkan korban. Penelitian menunjukkan banyak orang yakin bahwa ada suatu korelasi yang positif antara harga dan nasib individu, yaitu suatu hubungan antara kebaikan dan hadiah (Rubin & Peplau, 1975, dalam DuBois & Miley, 2005: 152). Kesamaannya, mereka sama-sama memahami suatu relasi antara kejahatan dan penderitaan. Ketika manusia melihat penderitaan, mereka sering menyimpulkan bahwa penderitaan itu ialah suatu ilusi, yang terlalu dibesar-besarkan, atau bahwa korban itu sendiri yang harus disalahkan. Yang menarik ialah, penderitaan cenderung dilihat sebagai “adil” ketika orang yang menarik kesimpulan ini bukanlah orang yang sedang menderita itu. Janis dan Rodin (1980) menghipotesiskan bahwa hampir setiap orang harus yakin bahwa manusia benar-benar mendapatkan apa yang ia berhak mendapatkannya.

Kajian-kajian membuktikan bahwa keyakinan akan suatu dunia yang adil berkaitan dengan kecenderungan untuk menghinakan para korban ketidakadilan social, khususnya kaum perempuan, kaum Kulit Hitam, dan kaum miskin (Lerner, 1965; Lerner & Simmons, 1966, dalam DuBois & Miley, 2005: 152). Pada serangkaian kajian yang dilakukan di Inggris, menunjukkan ada hubungan yang signifikan secara statistik antara skor pada keyakinan akan suatu dunia yang adil dengan skor yang berkaitan dengan penghinaan terhadap para korban termasuk sikap negatif terhadap kaum miskin (Wagstaff, 1983, dalam DuBois & Miley, 2005: 152). Penelitian itu memperlihatkan bahwa keyakinan akan suatu dunia yang adil berkorelasi negatif dengan derajat aktivisme sosial: Semakin kuat memegang keyakinan-keyakinan akan suatu dunia yang adil diramalkan semakin rendah derajat aktivisme sosial. Keyakinan akan suatu dunia yang adil nampaknya menyumbang bagi “memburuknya ketidakadilan sosial” (Rubin & Peplau, 1975: 83, dalam DuBois & Miley, 2005: 152).

## **6. Aspek-aspek perilaku dari diskriminasi**

Semboyan yang dituangkan di dalam Deklarasi Kemerdekaan dan Undang-undang Amerika Serikat mendeklarasikan bahwa semua manusia diciptakan setara dan menegaskan “prinsip yang terbantahkan tentang hak manusia atas kesetaraan penuh, yaitu hak atas akses yang setara kepada keadilan, kebebasan, dan kesempatan tanpa memandang asal muasal ras atau agama atau etnis” (Merton, 1949: 100, dalam DuBois & Miley, 2005: 152). Merton menyatakan bahwa manusia dapat mematuhi semboyan atau melanggarnya baik dalam sikap-sikap (berprasangka buruk atau tidak berprasangka buruk) maupun dalam perilaku (berperilaku diskriminatif atau berperilaku indiskriminatif).

Menurut namanya, prasangka buruk (*prejudice*) ialah suatu penilaian yang sudah ada sebelumnya (*prejudgment*) yaitu suatu sikap yang sering bersumber dari penstereotipan dan memandang orang lain sebagai lebih rendah. Diskriminasi ialah prasangka buruk yang sudah berwujud perilaku, yaitu seperangkat perilaku yang sering terbuka yang menempatkan orang lain di dalam posisi yang lebih rendah. “Tindakan-tindakan diskriminatif memperkuat relasi etnis yang ada dengan mengabaikan akses yang sama bagi anggota-anggota kelompok luar terhadap pekerjaan, perumahan, ketetangaan, pendidikan, penghasilan, kekuasaan politik, pengaruh, dan status” (Kivisto, 1995: 65, dalam DuBois & Miley, 2005: 152).

Menurut Merton (1949), ada empat tipe utama manusia yang mendiskriminasikan, yang dibedakan oleh keyakinan-keyakinan mereka akan semboyan yang demokratis dan perilaku pribadi mereka, yaitu:

- a. Tipe I: Tidak berprasangka buruk dan tidak mendiskriminasikan. Orang-orang tipe ini sama-sama meyakini dan mempraktekkan semboyan yang demokratis. Perilaku mereka sesuai dengan sikap-sikap mereka yang tidak memandang situasi tertentu.
- b. Tipe II: Tidak berprasangka buruk tetapi mendiskriminasikan. Walaupun orang-orang tipe ini meyakini semboyan yang demokratis, namun demikian sebaliknya mereka mendukung praktek-praktek yang

- mendiskriminasi karena mereka diam saja atau tidak berbuat apa-apa ketika ada praktek-praktek diskriminasi.
- c. Tipe III: Berprasangka buruk tetapi tidak mendiskriminasi. Orang-orang tipe ini tidak yakin akan kesetaraan etnis seperti yang ditegaskan oleh semboyan, tetapi mereka tidak melakukan praktek yang mendiskriminasi karena takut terkena hukuman.
  - d. Tipe IV: Berprasangka buruk dan mendiskriminasi. Orang-orang tipe ini sama-sama memegang teguh keyakinan prasangka buruk dan perilaku diskriminatif, yang sering memproklamasikan hak atau kewajiban untuk melakukan diskriminasi.

#### **D. Dampak ketidakadilan sosial**

Ketidakadilan mengakibatkan diskriminasi, penindasan, dan viktimisasi. Penindasan ialah ketidakadilan kolektif yang dilakukan oleh kelompok-kelompok yang dominan dengan cara mengendalikan sumberdaya-sumberdaya dan kesempatan-kesempatan. Dehumanisasi memandang manusia secara tidak manusiawi, yang menelanjangi mereka dari individualitas dan potensi mereka. Viktimisasi, atau menyalahkan korban, merupakan suatu respons pribadi dari orang-orang yang ditindas oleh ketidakadilan (Tabel 6.2).

**Tabel 6.2**  
**Dampak Ketidakadilan**

Penindasan	Akibat dari suatu ketidakseimbangan kekuasaan antara populasi mayoritas dan kelompok-kelompok bertatus minoritas, penindasan mengabaikan akses kelompok-kelompok minoritas kepada kesempatan-kesempatan dan sumberdaya-sumberdaya serta membatasi hak mereka untuk berpartisipasi di dalam masyarakat
Dehumanisasi	
Viktimisasi	

Dengan memandang orang lain dengan sikap dingin dan memperlihatkan ketidaksamaan dalam penderitaan manusia, dehumanisasi mengaburkan harga diri dan martabat yang melekat pada manusia.



	Dengan menunjukkan kesalahan dan status korban berarti memberi persepsi putus asa, tidak berdaya, dan terasing
--	--

### 1. Penindasan melalui diskriminasi

Potensi diskriminasi, penaklukan, dan penindasan atas kelompok-kelompok berstatus minoritas melekat di dalam hubungan kekuasaan yang tidak seimbang antara kelompok-kelompok dominan dan kelompok-kelompok minoritas. Penindasan mencakup dominasi politik, ekonomi, sosial, dan psikologis suatu kelompok oleh kelompok lain, dari level mikro individual hingga ke level makro kelompok-kelompok sosial, organisasi, dan negara-bangsa (Gil, 1994: 2002, dalam DuBois & Miley, 2005: 153).

### 2. Dehumanisasi interpersonal

Dehumanisasi berasal dari keyakinan yang memandang manusia sebagai suatu obyek yang mati. “Dehumanisasi sebagai suatu pertahanan terhadap emosi-emosi yang menyakitkan atau membelenggu mengandung suatu kekurangan pada rasa individualitasnya dan pada persepsinya terhadap kemanusiaan manusia.” Dehumanisasi secara serentak mengarahkan dirinya ke dalam dan kepada orang lain. Sementara dehumanisasi yang mengarah kepada diri sendiri mengabaikan kemanusiaannya sendiri, dehumanisasi yang mengarah kepada obyek gagal “menyadari kualitas kemanusiaan pada diri orang lain” (Bernard, Ottenberg, & Redl, 1971: 102, 105, dalam DuBois & Miley, 2005: 154).

### 3. Viktimisasi pribadi

Manusia yang mengalami stigma menggabungkan makna-makna negatifnya ke dalam citra dirinya (Patten, Gatz, Jones, & Thomas, 1989, dalam DuBois & Miley, 2005: 155). Suatu studi tentang dampak cap dan *self-fulfilling prophecies* (ramalan yang terwujud) menyatakan bahwa manusia memiliki suatu kecenderungan untuk hidup dengan cap yang diberikan kepadanya oleh orang lain (Rosenthal & Jacobson, 1968, dalam DuBois & Miley, 2005: 156). Apabila manusia menyalahkan dirinya sendiri, akibatnya ialah perasaan-perasaan rendah diri, bergantung, dan ditolak muncul. Keyakinan akan suatu dunia yang adil seperti yang telah disebutkan di atas, yang menyatakan bahwa manusia patut

memperoleh akibat-akibat dari penindasan sebagai buah dari perbuatannya yang salah atau imoralitas, dapat benar-benar terwujud. Ironisnya, manusia yang merasa diviktimisasi bahkan dapat mengidentifikasi dirinya dengan penindas dan menerapkan cap-cap yang merendahkan dirinya sendiri. Perilaku ini menyatakan bahwa ia menginternalisasikan norma-norma penindasnya (Gochros, Gochros, & Fischer, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 157).

### **E. Kesempatan, hambatan, dan pemberdayaan**

Lingkungan yang tanggap memberikan sumberdaya-sumberdaya yang memperkaya keberfungsian sosial masyarakat. Kebijakan-kebijakan sosial yang mempromosikan akses kepada perawatan kesehatan, pendidikan, pelatihan teknis, pengasuhan anak, hak-hak sipil, kesempatan-kesempatan kerja, transportasi, dan pelayanan-pelayanan komprehensif yang berbasis masyarakat mendukung masyarakat secara individual dan menyumbang bagi kesejahteraan umum suatu masyarakat. Lingkungan yang kaya dengan sumberdaya-sumberdaya menyumbang bagi landasan kekuasaan manusia. Pekerja sosial profesional yang berbasis pemberdayaan menciptakan sumberdaya-sumberdaya di dalam sistem dukungan sosial dan mempengaruhi perubahan sosial di dalam lembaga-lembaga politik dan ekonomi serta kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosial yang memperkaya akses warganegara kepada sumberdaya-sumberdaya masyarakat (Zimmerman & Rappaport, 1988, dalam DuBois & Miley, 2005: 158).

Tidak semua warganegara menikmati kesempatan-kesempatan yang sama untuk mengakses pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan yang disediakan oleh lingkungan. Penindasan, diskriminasi, dehumanisasi, dan viktimisasi menghambat partisipasi sepenuhnya di dalam masyarakat oleh kelompok-kelompok tertentu.

### **F. Mandat pekerjaan sosial bagi keadilan sosial**

Kode etik pekerjaan sosial memberikan mandat bahwa pekerja sosial profesional mempromosikan keadilan sosial dan ekonomi; melindungi hak-hak dan kebebasan individu; dan menciptakan kondisi-kondisi sosial yang mempertahankan nilai-nilai harga diri, martabat, dan keunikan setiap manusia. Prinsip-prinsip umum di dalam kode etik IPSPI (1998) menyatakan tanggung

jawab pekerja sosial berkaitan dengan masyarakat. Menurut kode etik ini, pekerja sosial berusaha untuk melaksanakan hal-hal berikut:

1. Mempromosikan kesejahteraan umum masyarakat dan perwujudan keadilan sosial
2. Memfasilitasi partisipasi publik dalam proses-proses yang demokratis
3. Menanggapi kedaruratan-kedaruratan publik dengan pelayanan-pelayanan sosial yang sesuai
4. Menjamin akses bagi semua orang kepada sumberdaya-sumberdaya dan kesempatan-kesempatan
5. Memperluas pilihan-pilihan dan kesempatan-kesempatan bagi setiap orang, tetapi secara khusus bagi orang-orang yang kurang beruntung
6. Mencegah dan mengurangi semua bentuk eksploitasi dan diskriminasi

Mukadimah kode etik Ikatan Pekerja Sosial Internasional (1994) mendeskripsikan seperangkat cita-cita untuk memandu pekerja sosial dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan manusia. Pekerja sosial di arena internasional menghormati nilai yang unik dari setiap manusia tanpa memandang perbedaan-perbedaan, keberagaman-keberagaman budaya, atau sumbangan-sumbangan individual kepada masyarakat. Demikian pula, kode etik menekankan tanggung jawab semua masyarakat untuk memberikan keuntungan sebesar-besarnya kepada anggota-anggotanya.

## **Bab 7**

### **Keberagaman dan Pekerjaan Sosial**

---

Perubahan demografis, pluralisme kebudayaan, dan variasi-variasi gaya hidup di masyarakat kita meningkatkan kebutuhan akan pekerja sosial yang sensitif secara etnis dan tidak seksis dalam praktek profesionalnya. Pekerja sosial yang berpraktek dengan orang-orang yang ras, latar belakang budaya, warisan etnis, keinginan keagamaan, dan identifikasi seksual yang berbeda. Untuk bekerja secara efektif dan secara sensitif dengan kebudayaan-kebudayaan yang berbeda, praktisioner harus memahami keberagaman dan implikasinya bagi praktek pekerjaan sosial.

Bab ini memberikan informasi latar belakang tentang, pertama, keberagaman dan status minoritas; kedua, keberagaman ras dan etnis; ketiga; keberagaman keagamaan; keempat, keberagaman seksual; dan kelima, pekerjaan sosial di dalam konteks keberagaman.

#### **A. Keberagaman dan Status Minoritas**

Keberagaman budaya ialah suatu konsep yang luas yang mencakup keberagaman ras, etnis, dan social. Ras ialah suatu klasifikasi yang menekankan perbedaan-perbedaan biologis atau psikologis. Di Amerika Serikat, ras minoritas meliputi orang Amerika Serikat keturunan Afrika, penduduk asli Amerika Serikat, orang Amerika Serikat keturunan Asia, dan orang Amerika Serikat keturunan Spanyol.

Ungkapan orang kulit berwarna membedakan orang-orang yang harus berurusan dengan penindasan dan kerentanan yang didasarkan atas diskriminasi ras. Tidak ada diskriminasi “yang demikian berakar, tetap ada, dan keras seperti yang didasarkan atas warna kulit” (Hopps, 1982: 3, dalam DuBois & Miley, 2005: 162). Warna kulit menciptakan hambatan-hambatan bagi orang Amerika Serikat keturunan Afrika, penduduk asli Amerika Serikat, orang Amerika Serikat keturunan Asia, dan orang Amerika Serikat keturunan Spanyol, dengan cara-cara yang tidak dialami oleh kelompok-kelompok etnis yang dapat bergabung ke dalam masyarakat yang didominasi oleh orang kulit putih (Lum, 2004). Orang kulit berwarna pada khususnya

rentan terhadap kondisi-kondisi ekonomi, politik, dan sosial yang mencerminkan iklim rasisme dan diskriminasi.

Etnisitas mengacu kepada kelompok-kelompok populasi yang khas yang dibatasi oleh sifat-sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang sama. Kelompok-kelompok semacam ini antara lain ialah kaum imigran, pengungsi, dan orang-orang yang dikaitkan dengan afiliasi keagamaan yang sama. Etnisitas meliputi perbedaan-perbedaan budaya dan menekankan suatu etika budaya yaitu nilai-nilai, harapan-harapan, dan simbol-simbol suatu kelompok. Faktor-faktor yang mempersatukan kelompok-kelompok etnis antara lain ialah ikatan-ikatan sosial berdasarkan suatu asal usul yang sama, suatu identitas etnis yang khas, dan nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, serta perilaku-perilaku yang sama (Lum, 2004).

Perbedaan-perbedaan budaya mengidentifikasi kelompok dan membedakan mereka dari satu sama lain oleh perilaku yang dipandu, distrukturkan, dan diwariskan dengan makna. Perbedaan di antara kelompok-kelompok terjadi dalam kaitan dengan pandangan dunia dan dalam perspektif tentang hakekat manusia serta nilai-nilai yang disampaikan melalui bahasa, sosialisasi, bentuk-bentuk kesenian, dan artifak (Devore & Schleisinger, 1999). Kebudayaan kaum minoritas tertentu mendefinisikan sistem dukungan keluarga, memberikan identitas diri dan harga diri, dan menanamkan suatu filosofi etnis dan pandangan tentang kehidupan. Semua faktor-faktor ini merupakan sumberdaya-sumberdaya potensial pada waktu krisis dan stres (Lum, 2004).

Selama bertahun-tahun, pekerja sosial profesional menggunakan istilah *kelompok minoritas* dan *kelompok etnis* secara bertukar. Menurut perspektif konflik dalam sosiologi, status minoritas mempengaruhi kesejahteraan sosio-ekonomi dan penerimaan sosio-budaya (Devore & Schleisinger, 1999). Dengan cara ini, istilah *minoritas* dapat mengacu kepada kelompok-kelompok seperti kaum perempuan, lanjut usia, orang cacat, dan homoseksual, yang kurang memiliki akses kepada kekuasaan daripada kelompok yang dominan. Populasi yang memiliki status minoritas ini diberikan status minoritas karena stratifikasi sosial, kemiskinan, kecacatan, gaya hidup, usia, dan seks yang berbeda secara sosial. Populasi yang dominan sering

mengambil keuntungan dari status minoritas yang kurang beruntung untuk menindas orang-orang yang berbeda secara sosial.

### **1. Respons terhadap dominasi**

Kaum minoritas merespons terhadap dominasi dalam berbagai cara antara lain akulturasi, asimilasi, akomodasi, rejeksi, dan marginalitas. Setiap respons memberikan suatu relasi penyesuaian antara posisi mayoritas yang mendominasi dan posisi minoritas yang didominasi.

Melalui *akulturasi*, kaum minoritas menggabungkan diri mereka sendiri ke dalam kebudayaan yang dominan dengan cara mengadopsi sikap-sikap, nilai-nilai, dan norma-norma kaum mayoritas. Secara eksternal, kaum minoritas mengadopsi perilaku-perilaku normati dan pola-pola sosial yang dapat diterima oleh kelompok yang dominan, tetapi kaum minoritas juga tetap mempertahankan pola-pola perilaku yang unik di dalam kelompok mereka sendiri (Marden, Meyer, & Engel, 1992, dalam DuBois & Miley, 2005: 163). Dalam proses ini, kaum minoritas dapat mempertahankan warisan budaya mereka sendiri.

*Asimilasi* terjadi ketika suatu kelompok minoritas mengintegrasikan dirinya ke dalam kelompok yang dominan. Kelompok-kelompok yang berbeda itu bergabung, sehingga manusia tidak dapat lagi membedakan satu kelompok dari kelompok yang lain oleh karakteristik budayanya. Agar proses ini “lengkap, asimilasi harus mengandung suatu usaha oleh kelompok minoritas individual untuk meleburkan semua tindakan-tindakan dan keyakinan-keyakinan serta totalitas yang berbeda, penerimaan tidak bersyarat dari individu itu oleh masyarakat yang dominan” (Schaefer, 1998: 24). Asimilasi merupakan Amerikanisasi kaum imigran, suatu proses yang disebut *Anglo-conformity* (menyesuaikan diri dengan sistem nilai orang Inggris). Pencirian ini dialami oleh banyak kelompok-kelompok imigran, khususnya kaum imigran Eropa dan kelompok-kelompok etnis Kulit Putih, yang sama dengan kelompok yang dominan di dalam karakteristik budaya dan fisik.

*Akomodasi* menghasilkan suatu koeksistensi yang stabil, 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. Saling akomodasi antara kelompok minoritas dan kelompok mayoritas ini menghasilkan akulturasi kaum minoritas ke dalam kebudayaan mayoritas, diikuti dengan asimilasinya ke dalam kebudayaan itu. Kadang-kadang, daripada berusaha berintegrasi dengan kebudayaan yang dominan, kelompok-kelompok minoritas menolak usaha-usaha untuk berintegrasi. Suatu dukungan yang setia terhadap kebudayaan etnisnya sendiri mencirikan *rejeksi* (penolakan) mereka terhadap kebudayaan yang dominan. Konflik dapat terjadi apabila mereka menolak secara terbuka pola-pola kelompok yang dominan.

Kaum minoritas dapat mengalami *marjinalisasi* ketika mereka berusaha untuk diterima oleh kelompok yang lain, bahkan berusaha melebihi kelompok itu, namun tetap terpinggirkan oleh kelompok yang dominan. Walaupun kelompok-kelompok minoritas menerima tujuan-tujuan normatif dari kelompok yang dominan, ia tetap berada di luar kelompok yang dominan, hidup di antara dua kebudayaan. Konflik nilai-nilai, harapan-harapan, loyalitas-loyalitas mencirikan perjuangan marjinalitas (Schaefer, 1998).

## **2. Identitas etnis**

Dewasa ini, populasi minoritas sering mencoba mempertahankan identitas etnis mereka sambil mereka berusaha bergabung di dalam arus utama masyarakat. Faktor-faktor yang membentuk identitas etnis antara lain ialah warna kulit, nama, bahasa, keyakinan agama yang sama, leluhur yang sama, dan tempat asal (Lum, 2004). Warisan budaya individu mempengaruhi sosialisasi mereka dengan membentuk keyakinan-keyakinan dan menentukan perilaku-perilaku. Banyak orang menemukan kembali identitas etnis mereka dengan menelusuri akar-akar mereka, mempelajari asal-usul dan sejarah keluarga mereka.

Sikap-sikap sosial yang negatif dan pelecehan oleh kelompok yang dominan sering memperkuat pengembangan

identitas etnis di kalangan kelompok-kelompok minoritas. Pencapaian suatu identitas etnis mempromosikan penentuan nasib sendiri dan kohesi kelompok serta memberikan perlindungan dari suatu lingkungan yang bermusuhan (Washington, 1982, dalam DuBois & Miley, 2005: 163). Etnisitas ialah suatu kekuatan yang sangat besar yang menempa suatu rasa memiliki dan masyarakat di kalangan anggota-anggota kelompok etnis (Lum, 2004).

### **3. Pluralisme budaya**

Pluralisme budaya ialah suatu alternatif terhadap relasi mayoritas-minoritas yang membawahi budaya minoritas. “Pluralisme berarti bahwa berbagai kelompok yang ada di dalam suatu masyarakat saling menghormati budaya yang lain, suatu penghormatan yang memungkinkan kaum minoritas mengungkapkan budaya mereka tanpa mengalami prasangka buruk atau permusuhan” (Schaefer, 1998). Daripada berusaha untuk menghilangkan karakter etnis, pluralisme budaya lebih berusaha mempertahankan integritas budaya dari kelompok-kelompok etnis.

Bagi praktek pekerjaan sosial, ideologi pluralisme budaya mempromosikan suatu orientasi terhadap kekuatan-kekuatan. Ini menuntut bahwa pekerja sosial memahami “sejarah, tradisi-tradisi yang berbeda, peran-peran, pola-pola keluarga, simbol-simbol budaya, dan relasi-relasi di kalangan kelompok-kelompok etnis dan budaya. Pemahaman, kepekaan, dan keterampilan-keterampilan yang dikembangkan harus membantu menghindari kecenderungan untuk memaksakan diri dan budaya seseorang dalam upaya untuk membantu orang-orang dari suatu kelompok etnis atau budaya yang berbeda” (Sanders, 1975: 98, dalam DuBois & Miley, 2005: 164). Nilai-nilai yang dianut secara kuat dan tradisi-tradisi yang sudah sangat lama dari kelompok-kelompok etnis dan budaya ialah suatu sumber kekuatan bagi keberfungsian sosial yang adaptif.

### **4. Ketidaksesuaian sosial budaya**

Banyak kaum minoritas etnis yang tinggal di dalam konteks suatu masyarakat yang pluralistik mengalami *dissonance* atau ketidaksesuaian sosial dan budaya atau “stres, hambatan, dan ketidaksesuaian oleh karena memiliki dua



budaya yaitu budaya etnis dan budaya yang dominan” (Chau, 1989: 224, dalam DuBois & Miley, 2005: 164). Menggunakan dual perspektif Norton tentang *sustaining and nurturing environment* (lingkungan yang mendukung dan yang memelihara), Chau menyatakan bahwa kaum minoritas etnis hidup di dalam konteks suatu lingkungan mendukung di dalam mana struktur-struktur institusional dari masyarakat yang dominan memberikan barang-barang dan pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan bagi kelangsungan hidup. Pada waktu yang sama, kaum minoritas etnis menggunakan sumberdaya-sumberdaya dari lingkungan yang memelihara mereka. Lingkungan yang memelihara (*nurturing environment*) ialah “masyarakat etnis terdekat yang membentuk identitas psikobudaya individu pada masa anak-anak dan yang terus memberikan dukungan afektif dan pemeliharaan” (h. 225). Ketidaksesuaian terjadi ketika orang-orang mengalami suatu ketidaksesuaian antara lingkungan yang memelihara budaya etnis pribadi dan lingkungan yang mendukung budaya yang dominan.

Ketidaksesuaian sosiobudaya sangat menegangkan bagi kaum minoritas etnis. Perbedaan-perbedaan dalam status dan budaya, prasangka buruk yang diarahkan kepada mereka, ketidakakraban dengan lingkungan, dan akses yang terbatas kepada sumberdaya-sumberdaya di dalam struktur social dan politik memperparah stress dan konflik mereka. Stres, disorientasi, dan reaksi-reaksi pribadi lainnya dapat merupakan respons yang normal “terhadap suatu gerakan transbudaya atau terhadap penghancuran jejaring sumberdaya-sumberdaya dan dukungan biasa seseorang” (Chau, 1989: 227, dalam DuBois & Miley, 2005: 165). Sementara ketidaksesuaian sering menciptakan stres, ia juga dapat menjadi sumber bagi perubahan dan pertumbuhan. Dampak khusus dari ketidaksesuaian—kepatuhan terhadap nilai-nilai yang dominan, penyimpangan perilaku, pertumbuhan, atau perubahan—bergantung pada persepsi individu tentang ketidaksesuaian dan bagaimana orang lain memandang dan bereaksi terhadap perbedaan-perbedaan budaya mereka itu. Ketidaksesuaian yang dialami oleh suatu populasi minoritas ternyata dapat mendorong budaya yang dominan untuk mengevaluasi kembali nilai-nilai dan

struktur-struktur institusionalnya dalam rangka kepentingan semua anggota masyarakat.

Pekerjaan sosial kelompok ialah suatu wahana untuk menghadapi ketidaksesuaian sosiobudaya dan untuk memperkuat identitas etnis (Chau, 1989, dalam DuBois & Miley, 2005: 165). Teknik-teknik intervensinya antara lain ialah pelatihan normatif, klarifikasi nilai-nilai, pemberdayaan, dan advokasi. Intervensi khusus yang dipilih bergantung pada hakekat ketidaksesuaian sosiobudaya yang dialami oleh kaum minoritas etnis dan tujuan-tujuan kelompok yang akan diintervensi. Beberapa anggota-anggota kelompok dapat mengusahakan penyesuaian etnis, sementara kelompok-kelompok yang lain berusaha merespons terhadap ketidakpekaan etnis, meningkatkan identitas dan penghargaan budaya, atau menghadapi isu-isu struktur makro.

## **B. Keberagaman Agama**

Variasi orientasi-orientasi keagamaan selanjutnya mendiversifikasikan manusia. Karena suatu pemahaman yang holistik tentang manusia ialah fundamental dalam praktek pekerjaan sosial, suatu pemahaman tentang agama ialah sangat penting. Di dalam kenyataan, keberagaman agama sangat sentral bagi klien dan juga bagi pekerja sosial (Canda & Furman, 1999; Gilbert, 2000; Gotterer, 2001; Hodge, 2000; Ortiz, Villereal, & Engel, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 181). Untuk memahami lebih lanjut keberagaman agama dan kaitannya dengan pekerjaan sosial, bab ini menjelajahi peran agama di dunia dewasa ini, mendeskripsikan hakekat spiritualitas, dan menguji hubungan antara keberagaman agama dan praktek pekerjaan sosial.

### **1. Agama di dunia dewasa ini**

Didasarkan atas hasil survei berskala luas pada orang dewasa di Amerika Serikat, para pakar di Pusat Penelitian Agama Universitas Princeton melaporkan 9 dari 10 orang mengatakan mereka berdoa dan 3 dari 4 mengatakan mereka berdoa setiap hari (Pew Research Center, 2001, dalam DuBois & Miley, 2005: 181). Suatu survei longitudinal terbaru pada orang-orang dewasa melaporkan bahwa dari orang-orang dewasa yang disurvei, 80% berdoa yaitu 40%

berdoa setiap hari dan 22 % berdoa setiap minggu (National Study of Youth and Religion, 2002, dalam DuBois & Miley, 2005: 181). Hasil survei Poll Dallup terbaru menunjukkan bahwa 68% melaporkan menjadi anggota di dalam suatu kelompok keagamaan dan 83% mengatakan bahwa agama sangat penting bagi mereka (Religion, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 181). Sekitar 80% penduduk Amerika Serikat mengidentifikasikan dirinya sebagai orang Kristen (Kosmin, Mayer, & Keysar, 2001, dalam DuBois & Miley, 2005: 181). Pengunjung gereja di Amerika Serikat sedikit berubah pada pertengahan abad yang lalu. Pada tahun 1950, 39% penduduk Amerika Serikat yang disurvei oleh organisasi Gallup melaporkan bahwa mereka mengikuti kebaktian di gereja pada suatu minggu tertentu saja. Suatu survei terbaru menemukan bahwa 43% orang-orang yang disurvei itu menghadiri kebaktian di gereja setiap minggu (Barna, 2003, dalam DuBois & Miley, 2005: 181).

Dampak agama di seluruh dunia dapat disaksikan dalam resistensi Islam di Afghanistan, pembentukan dan dukungan yang berkelanjutan terhadap Israel oleh Yahudi, bagian kekristenan yang dimainkan dalam pergolakan di Eropa Timur, minat orang Barat terhadap spiritualitas Budha dan Timur, dan pertumbuhan yang pesat agama kristen dan islam di Afrika. Seperti yang dinyatakan oleh contoh-contoh di atas, kita hidup di dalam usia pluralisme agama. Lebih banyak orang islam daripada orang kristen episkopal di Amerika Serikat. Penjelajahan melalui jantung kota Amerika Serikat ini akan melalui suatu pura hindu di barat kota Chicago di Aurora, negara bagian Illinois.

Agama memiliki kekuatan perekat yang kuat, sebagaimana dibuktikan oleh kaum imigran beragama Katolik Roma di Amerika Serikat selama abad ke-19 dan awal abad ke-20 yang lalu. Walaupun gereja Katolik Roma pada masa itu menyelenggarakan kebaktian di dalam bahasa Latin yang sama, jemaat Katolik membentuk suatu landasan etnisitas. Kaum imigran Italia, Jerman, Irlandia, dan Polandia mempertahankan kesalehan dan praktek mereka sendiri yang unik. Studi klasik Thomas dan Znaniecki pada tahun 1920 menunjukkan bahwa jemaat Polandia di Amerika Serikat mereorganisasikan dan mengkonsentrasikan diri pada

kelompok desa yang kuat dari negara asal kaum imigran itu (Marty, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 182). Pada para imigran Polandia, seperti pada banyak kelompok etnis lainnya, agama memberikan struktur sosial yang akrab dalam kehidupan baru mereka di Amerika Serikat.

Agama memainkan peran yang sangat penting bagi kaum minoritas etnis. Dihukum karena agamanya, kaum Yahudi mempertahankan suatu rasa identitas budaya dan agama di tengah-tengah anti-semitisme sepanjang sejarah. Bagi banyak kelompok-kelompok etnis, agama ialah suatu tempat untuk memperoleh dukungan dalam masyarakat yang baru (Cnaan, Wineburg, & Boddie, 1999, dalam DuBois & Miley, 2005: 182).

Secara historis, gereja kaum Kulit Hitam memberikan kebutuhan-kebutuhan sosial dan psikologis kepada anggota-anggotanya, memberikan “harapan akan suatu hari yang lebih baik” dan memberikan suatu rasa memiliki. Studi-studi empirik menunjukkan bahwa keterlibatan agama merupakan peramal yang kuat terhadap harga diri di kalangan kaum Kulit Hitam Amerika (Hughes & Demo, 1989, dalam DuBois & Miley, 2005: 182). Pengalaman gereja kaum Kulit Hitam di Amerika Serikat memperlihatkan kekuatan yang dimiliki oleh agama dalam membentuk masyarakat. Ketika malam kelam dari perbudakan berakhir, gereja memberikan struktur masyarakat, seperti yang banyak dilakukan di Eropa setelah kejatuhan Kerajaan Roma. Dr. Martin Luther King, Jr., ialah seorang produk dari suatu masyarakat dimana agama merasuk setiap aspek kehidupan. King dan pengikutnya tidak dapat memisahkan aspek-aspek etis dan politis dari gerakan hak-hak azasi manusia dari gerakan teologi.

## **2. Agama di dalam masyarakat**

Keyakinan-keyakinan bersama dan pengalaman-pengalaman yang sama merupakan landasan bagi suatu masyarakat. Masyarakat agama memelihara dan menyebarkan keyakinan-keyakinan, simbol-simbol, ritual-ritual, dan bacaan-bacaan yang dianggap sangat penting. Keyakinan-keyakinan dan tradisi-tradisi bersama mengarah kepada suatu kekayaan norma-norma budaya di dalam masyarakat

agama yang memperhatikan antara lain makanan, hari libur agama, seni, musik, politik, dan perkawinan.

Orang-orang di dalam suatu masyarakat agama memiliki kebiasaan-kebiasaan, cerita-cerita, dan kosakata-kosakata yang sama. Sebagai contoh, suatu kebiasaan orang Haiti melampaui sentralitas ahli kebatinan di dalam kebudayaan ini, cerita eksodus (keluar dari tanah perhambaan) ialah formatif bagi kaum Yahudi dan Kristen Kulit Hitam, dan norma-norma tradisi agama tertentu mempengaruhi kata-kata yang dipilih untuk berdoa. Oleh karena itu kata-kata klien dapat mengandung makna-makna atau keinginan-keinginan umum dan pribadi yang tidak dimiliki oleh pekerja sosial. Sebagai contoh, apabila seorang klien mulai berbicara tentang setan, pekerja sosial harus mempelajari apa arti kata *setan* itu bagi klien, daripada menyimpulkan apa yang klien katakan atas dasar pandangan pribadi pekerja sosial. Selanjutnya, di dalam dunia kita yang pluralistik, beberapa orang mendukung pengajaran-pengajaran masyarakat imannya sendiri, namun tetap memegang keyakinan-keyakinan pribadi yang sangat berbeda dari imannya atau bahkan bertentangan dengannya. Sekali lagi, pekerja sosial harus mempelajari makna-makna pribadi dari istilah-istilah keagamaan.

### **3. Agama dan spiritualitas**

Spiritualitas ialah “pengalaman umum manusia yang mengembangkan suatu makna, tujuan, dan moralitas” (Canda, 1989: 39, dalam DuBois & Miley, 2005: 182). Sebaliknya, suatu agama yang terorganisasikan mencakup keyakinan-keyakinan dan praktek-praktek formal yang diselenggarakan secara umum dengan orang lain. Keyakinan-keyakinan keagamaan sering muncul di dalam suatu aliran keagamaan tertentu dan dapat meliputi afiliasi dengan suatu organisasi keagamaan seperti gereja, sinagoge, atau masjid. Akan tetapi, sementara agama formal dan spiritualitas berkaitan, keduanya juga merupakan fenomena yang berbeda. Orang-orang dapat dan benar-benar mengajukan pertanyaan-pertanyaan spiritual atau pertanyaan-pertanyaan tentang makna dalam kehidupan mereka di luar bidang agama yang terorganisasikan.

Pakar teologi protestan dan filsuf Paul Tillich (1959, dalam DuBois & Miley, 2005: 182) mengajukan suatu konsep tentang agama yang mencakup pluralisme agama-agama dan spiritualitas agnostika. Tillich yakin bahwa agama adalah lebih sebagai dimensi kedalaman di dalam semua fungsi-fungsi kehidupan daripada suatu fungsi khusus dari kehidupan spiritual seseorang. Ia menggunakan gaya bahasa metafora *kedalaman* untuk mengartikan bahwa “aspek keagamaan menunjukkan mana yang akhir, pasti dan tidak bersyarat di dalam kehidupan spiritual seseorang. Agama, di dalam arti kata yang paling besar dan paling dasar, ialah persoalan akhir.”

Pertanyaan-pertanyaan spiritual yang fundamental antara lain ialah tentang makna dan tujuan kehidupan, pemahaman akan kematian di dalam konteks kehidupan, dan bagaimana kita sebaiknya bertindak. Jawaban kita terhadap pertanyaan-pertanyaan spiritual ini mempengaruhi apakah kita merasa penuh pengharapan atau putus asa, menentukan arah yang kita ambil ketika kita mencapai titik balik di dalam kehidupan kita, menembus relasi kita dengan orang lain, menginformasikan pilihan-pilihan moral kita, dan mengaitkan kita dengan semua aspek kemanusiaan. Spiritualitas membentuk bagaimana kita memandang diri kita sendiri dan orang lain, bagaimana kita memahami dilema, dan bagaimana kita mendefinisikan solusi-solusi yang ada. Spiritualitas mendefinisikan rasa tanggung jawab, kesalahan, dan kewajiban kita kepada orang lain, dan interpretasi tentang keadilan sosial.

#### **4. Implikasi keberagaman keagamaan**

Di dalam konteks masyarakat spiritualitas dan keagamaan inilah kita dapat menemukan makna penting keberagaman keagamaan bagi pekerjaan sosial. Loewenberg (1988, dalam DuBois & Miley, 2005: 183) menunjukkan hubungan antara agama dan pekerjaan sosial ketika ia mengatakan: “Tidak ada pekerja sosial menyatakan bahwa pengalaman-pengalaman keagamaan ialah suatu benih bagi setiap masalah atau bagi setiap orang, tetapi ada peningkatan pengakuan bahwa, bagi orang-orang percaya, agama ialah suatu sumberdaya yang seharusnya tidak boleh diabaikan.”

Pekerja sosial harus memahami dinamika isu-isu nilai dan mengembangkan suatu perspektif yang tidak menghakimi.

Nilai-nilai keagamaan merupakan satu dari beberapa perangkat nilai-nilai yang mempengaruhi praktek pekerjaan sosial. Perangkat nilai mana yang paling berpengaruh di dalam setiap situasi-situasi tertentu bergantung pada kekuatan dan kejelasan nilai-nilai serta tuntutan-tuntutan situasi. Ada “bidang-bidang praktek yang spesifik (termasuk aborsi, homoseksualitas, dan euthanasia) dimana nilai-nilai keagamaan benar-benar membuat suatu perbedaan, khususnya ketika bidang-bidang praktek ini melibatkan perilaku praktisioner atau klien yang melanggar nilai-nilai dan keyakinan-keyakinan ini” (Loewenberg, 1988: 84, dalam DuBois & Miley, 2005: 184).

Masalah-masalah yang klien sajikan seringkali berfokus pada dilema moral. Pertanyaan “Apa yang aku harus lakukan?” atau sebaliknya pencarian identitas, makna, dan tujuan pribadi menandakan adanya suatu isu nilai. Pekerja sosial harus mengases peran yang dimainkan oleh agama bagi klien dengan menanyakan, “Bagaimana agama mempengaruhi peran-peran dan interaksi-interaksi keluarga?” “Peran apa yang dimainkan oleh agama bagi klien?” Solusi-solusi harus disesuaikan dengan sistem keyakinan klien.

Dimensi keagamaan atau spiritual meningkatkan relevansi dan makna dalam krisis. Studi M. Vincetta Joseph (1988, dalam DuBois & Miley, 2005: 184) tentang peran agama dan pekerjaan sosial melaporkan data bahwa “mencerminkan secara jelas peran Tuhan dan agama yang menonjol pada waktu sakit dan krisis”. Ia menambahkan bahwa “fenomena semacam ini sangat sulit diabaikan di dalam praktek pekerjaan sosial”. Dalam kenyataan, apabila pekerjaan sosial mengabaikan faktor-faktor keagamaan, pengabaikan ini pasti akan menghasilkan kehancuran dalam kemampuannya untuk bekerja secara efektif dengan klien (Loewenberg, 1988, dalam DuBois & Miley, 2005: 184).

Beberapa pertanyaan berikut ini membantu pekerja sosial untuk menguji perasaan-perasaan pribadinya terhadap klien dan agama:

- a. Mampukah aku menerima keyakinan-keyakinan keagamaan klien sebagai bagian dari sistem klien itu dan berusaha memahami sistem itu, tidak menjadi soal betapa berbeda keyakinan-keyakinan keagamaan ini berbeda dari masyarakat luas?
- b. Maukah aku menerima bahwa doktrin keagamaan klien memiliki implikasi yang besar bagi keberhasilan intervensi?
- c. Maukah aku mengakui bahwa usaha-usaha untuk mengubah sistem keyakinan klien akan berbahaya bagi relasi pemberian bantuan dan dapat berbahaya bagi kesejahteraan klien? (York, 1987: 42, dalam DuBois & Miley, 2005: 184).

##### **5. Sumberdaya-sumberdaya masyarakat keagamaan**

Dalam pencarian mereka akan sumberdaya-sumberdaya masyarakat yang relevan, klien dan pekerja sosial barangkali mengidentifikasi sumberdaya-sumberdaya yang ada itu melalui masyarakat keagamaan. Sebagai contoh, keanggotaan gereja atau pura mengaitkan orang-orang dengan suatu spektrum sumberdaya-sumberdaya yang luas yang dapat memberikan dukungan sosial dan bantuan konkret (Maton & Pargament, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 185).

Suatu studi partisipasi-observasi mengidentifikasi faktor-faktor bahwa pemebudayaan yang diberikan kepada anggota-anggota suatu masyarakat keagamaan yang mengikuti suatu aliran tertentu: "Setting keagamaan tertentu yang dipelajari nampaknya memberikan suatu tempat yang dapat disesuaikan oleh anggota-anggota, sesuatu yang memberikan makna, identitas, dan kesempatan-kesempatan bagi pengembangan interpersonal, dan akses kepada suatu jaringan dukungan dan sumberdaya-sumberdaya" (Maton & Rappaport, 1984: 70, dalam DuBois & Miley, 2005: 185). Relasi dalam masyarakat keagamaan nampaknya berada di antara cadangan sumberdaya-sumberdaya yang digunakan oleh orang-orang dalam kehidupan sehari-hari dan pada



waktu krisis. Masyarakat keagamaan oleh karena itu dapat menjadi salah satu jejaring pemberian bantuan alamiah yang memberdayakan klien.

Masyarakat keagamaan ternyata dapat memberikan pelayanan-pelayanan konkret yang harus diakses oleh klien. Denominasi-denominasi keagamaan dan organisasi-organisasi oikumene memiliki sejarah panjang penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial di bawah naungan-naungan sektarian. Sebagai contoh, jemaat dapat:

- a. Mempekerjakan pekerja sosial, perawat jemaat, dan staf profesional lain
- b. Mendorong tetangga menjangkau program-program yang memberikan suatu forum bagi aksi masyarakat
- c. Mensponsori kelompok-kelompok swabantu
- d. Mengadvokasikan isu-isu keadilan sosial lokal, nasional, dan internasional
- e. Mengembangkan berbagai program seperti pusat-pusat masyarakat, klinik kesehatan, program pemuda, pelayanan-pelayanan bagi lanjut usia, dapur umum, pelayanan-pelayanan informasi dan rujukan, prakarsa-prakarsa pengembangan masyarakat, program pemberantasan buta aksara, pembimbingan belajar, rumah singgah, aktivitas-aktivitas rekreasi dan olahraga, dan pelayanan-pelayanan pengasuhan siang lainnya.

## **6. Agama dan pekerjaan sosial**

Agama tentu saja memainkan suatu peran yang sentral dalam pengembangan pekerjaan sosial sebagai suatu profesi. Secara historis, Masyarakat Organisasi Amal dan Gerakan Rumah Penampungan pada mulanya adalah karya pendeta. Kemudian hari, gerakan injil sosial orang-orang Amerika Serikat memainkan peran penting dalam mendukung pengembangan pelayanan-pelayanan sosial publik dan perbaikan perundang-undangan bagi masalah-masalah sosial. Selanjutnya, ajaran-ajaran dari kebanyakan agama utama antara lain Kristen, Yahudi, Shaman, dan Budha, sesuai dengan pekerjaan sosial (Canda & Furman, 1999, dalam DuBois & Miley, 2005: 186).

Pekerja sosial harus sadar akan dampak agama dan spiritualitas terhadap pandangan-pandangan dan pilihan-pilihannya sendiri. Demikian juga, mereka harus menyadari bagaimana pandangan-pandangan keagamaan dan spiritualitas klien mempengaruhi masalah-masalah, isu-isu, dan kebutuhan-kebutuhan mereka. Pada akhirnya, pekerja sosial harus melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran mereka akan spiritualitasnya sendiri dan kliennya
- b. Menghormati perbedaan-perbedaan sebagai akibat dari keberagaman keagamaan
- c. Mengklarifikasikan hal-hal yang menjadi bias keagamaan dan implikasi bias ini bagi praktek
- d. Menghargai signifikansi dan makna metafora keagamaan
- e. Mengidentifikasi sumberdaya-sumberdaya kaum profesional lain yang memiliki kepekaan dan keterampilan untuk ditangani dengan aspek-aspek tertentu dari keberagaman keagamaan
- f. Mengembangkan kemitraan dengan anggota-anggota dari berbagai masyarakat keagamaan (Miley, 1992, dalam DuBois & Miley, 2005: 186).

### **C. Keberagaman Seksual**

Salah satu kelompok yang paling beragam di Amerika Serikat ialah kelompok yang didefinisikan karena status minoritas seksualnya. Kaum gay laki-laki dan lesbian dijumpai di dalam semua strata sosial dan ekonomi, adalah anggota dari semua kelompok-kelompok ras dan etnis, berafiliasi dengan berbagai partai politik dan organisasi, dan bekerja di semua bidang profesional dan posisi karir. Namun demikian, masyarakat umum sering mencirikan kaum homoseksual sebagai memiliki suatu identitas tunggal.

#### **1. Seks dan jender**

Identitas seksual adalah kompleks, termasuk komponen seks dan jender. Istilah jender dan seks sering digunakan secara bertukar; akan tetapi, seks dan jender memiliki makna yang berbeda. *Seks* mengacu kepada identitas biologis atau anatomis seseorang sebagai laki-laki atau perempuan. Sebaliknya, *jender* mengacu kepada sekumpulan ciri-ciri yang secara budaya berkaitan dengan kelaki-lakian dan

keperempuanan. Spesifikasi yang tepat tentang maskulinitas dan feminitas berbeda dari satu kebudayaan dengan kebudayaan yang lain (Green, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 187).

## **2. Homofobia**

Homofobia ialah suatu ketakutan yang irasional dan reaksi emosional yang negatif terhadap homoseksualitas yang menampakkkan dirinya dalam bentuk memandang jijik, menghukum, benci kepada gay laki-laki dan lesbian.

Budaya masyarakat yang dominan mempengaruhi semua manusia termasuk gay laki-laki dan lesbian. Setiap orang mengalami proses sosialisasi yang homofobik. Sehingga semua manusia, dengan tingkat-tingkat yang berbeda, menginternalisasikan ketakutan dan penolakan mereka terhadap homoseksualitas. Individu-individu mengalami berbagai tingkat perasaan-perasaan homofobik. Perasaan-perasaan ini mengakibatkan berbagai reaksi perilaku antara lain seperti: membenci dan bermusuhan, berprasangka buruk dan menolak, memberi toleransi tetapi tetap menstereotipkan, menerima secara sadar tetapi memiliki bias yang tidak disadari, dan menghormati serta menghargai perbedaan.

Homofobia, dan fobia-fobia yang lain seperti bifobia dan transfobia, memiliki implikasi yang serius bagi penyelenggaraan pelayanan sosial. Pekerja sosial harus mengenal dirinya sendiri—nilai-nilai, gaya hidup, dan seksualitasnya—agar dapat menerima orang lain yang nilai-nilai, gaya hidup, dan seksualitasnya barangkali berbeda. Dalam pekerjaan sosial, pengabaian dan prasangka buruk mengarah kepada pengidentifikasian masalah yang tidak akurat (yang menganggap secara keliru bahwa homoseksualitas ialah masalah), tujuan-tujuan intervensi yang tidak tepat (keliru menetapkan target penyembuhan bagi penyimpangan seksual), dan penyelenggaraan pelayanan sosial yang tidak benar (kurang peka terhadap meluasnya homophobia dalam penyelenggaraan pelayanan sosial).

### **3. Isu-isu yang berkaitan dengan kerja bagi kaum gay dan lesbian**

Pekerja sosial yang bekerja di dunia bisnis dan industri harus mengalami isu-isu gay dan lesbian yang berkaitan dengan pekerjaan (Poverny, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 189). Pendidikan dan advokasi dapat mengalami:

- a. Diskriminasi pekerjaan
- b. Ketakutan akan HIV/AIDS dan mengakibatkan rentannya kaum gay dan lesbian terhadap diskriminasi di tempat kerja
- c. Penolakan jaminan sosial yang berkaitan dengan pekerjaan bagi pasangan sama jenis kelamin yang sebaliknya tersedia bagi pasangan heteroseksual
- d. Pengembangan kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur termasuk rencana jaminan sosial yang tidak mendiskriminasi dan yang peka terhadap isu gay dan lesbian.

### **4. Pekerjaan sosial dengan kaum gay dan lesbian dewasa**

Sementara banyak pelayanan-pelayanan sosial yang berorientasikan pemuda berurusan dengan isu-isu pengembangan remaja dan masalah-masalah remaja, badan-badan sosial tradisional kurang dilengkapi dalam berurusan dengan isu-isu di seputar orientasi seksual dan tekanan-tekanan yang dialami oleh para remaja yang mengidentifikasi dirinya sebagai homoseksual. Masalah-masalah rumah, penolakan oleh anggota-anggota keluarga, pelecehan oleh teman-teman sebaya, kekerasan dan kejahatan, melarikan diri dari rumah, penyalahgunaan obat-obatan, kesepian dan keterkucilan, dan depresi yang berujung pada usaha bunuh diri adalah umum di kalangan remaja gay dan lesbian (Hunter & Schaecher, 1995; Tully, 2000, dalam DuBois & Miley, 2005: 190).

Memandang sikap-sikap sosial yang negatif tentang homoseksualitas, dua sistem dukungan potensial yang berharga remaja gay dan lesbian—keluarganya dan teman-teman sebaya—nampaknya merespons dengan penolakan. Selain itu, pemuda gay dan lesbian enggan mendiskusikan perasaan-perasaan dan kerinduan-kerinduan mereka secara

terbuka dengan konselor sekolah untuk menghindari kecurigaan, cemoohan, dan informasi bocor. Pemuda gay dan lesbian kurang memanfaatkan pelayanan-pelayanan masyarakat dan kelompok-kelompok pemuda pada waktu mereka dapat memperoleh keuntungan dari pelayanan-pelayanan yang memberikan dukungan. Pemuda ini membutuhkan, tetapi tidak dapat memperolehnya, informasi akurat yang tidak mendiskriminasikan tentang seksualitasnya dan pengungkapannya. Mereka menginginkan, tetapi tidak dapat memenuhinya, panduan ketika mereka berurusan dengan pengungkapan orientasi seksual mereka. Baru-baru ini, organisasi-organisasi akar rumput dan program-program pelayanan social inonatif mengembangkan pusat-pusat krisis dan pelayanan-pelayanan dukungan bagi pemuda ini. Tentu saja penjelasan panjang lebar di atas ialah di dalam konteks masyarakat Amerika Serikat. Bagaimana dengan peran pekerjaan sosial dengan kaum gay dan lesbian di dalam konteks masyarakat Indonesia?

##### **5. Isu-isu bagi pekerjaan sosial**

Praktisioner sendiri harus menguji asumsi-asumsinya tentang homoseksualitas. Beberapa asumsi-asumsi keliru yang dianut oleh praktisioner dapat dilihat sebagai berseberangan dengan ujung suatu kontinum. Pada satu ujung, praktisioner mengasumsikan secara keliru bahwa homoseksualitas itu sendiri memperparah masalah, tanpa memandang isu yang diceritakan oleh klien. Pada ujung lain, praktisioner menghilangkan secara keliru keinginan homoseksualitas, yang yakin bahwa asumsi-asumsi ini tidak menghasilkan perbedaan sama sekali. Ia mengabaikan dampak lingkungan sosial, membuat asumsi-asumsi yang keliru, dan terlalu memaksakan pandangan heteroseksual terhadap klien. Level kenyamanan atau ketidaknyamanan praktisioner, penerimaan atau penolakan, dan pengetahuan atau pengabaian yang berkaitan dengan gaya hidup akan menentukan pandangannya tentang homoseksualitas.

Pertanyaan-pertanyaan untuk mengidentifikasi sisa-sisa atau bekas-bekas heteroseksisme dan homofobia antara lain ialah:

- a. Apakah aku menganggap setiap orang heteroseksual apabila mereka tidak memberitahunya kepadaku sebaliknya?
- b. Dalam hal apa saja aku memperoleh keuntungan dari asumsi-asumsi yang heteroseksis?
- c. Apakah aku nyaman berbicara tentang orientasi seksual?
- d. Apakah aku menantang lelucon-lelucon atau cerita-cerita yang heteroseksis/homofobik?
- e. Apakah aku mengasumsikan bahwa semua lesbian dan gay memiliki keyakinan-keyakinan, masalah-masalah, dan agenda yang sama (DeLois, 1998: 69, dalam DuBois & Miley, 2005: 191).

#### **D. Pekerjaan Sosial dengan Populasi yang Beragam**

Pendidikan pekerjaan sosial tentang keberagaman populasi cenderung menekankan data demografis, karakteristik, latar belakang kesejarahan, relasi antarkelompok, dan respons masyarakat terhadap keberagaman. Akan tetapi, pekerja sosial membutuhkan lebih dari sekedar informasi tentang aspek-aspek deskriptif dari populasi yang beragam itu. Praktisioner pekerjaan sosial harus memahami dinamika praktek dan keterampilan-keterampilan ini yang memungkinkannya berelasi secara efektif dengan pengalaman kelompok minoritas.

Doman Lum (2004) menyusun suatu model intervensi praktek pekerjaan sosial dengan orang-orang kulit berwarna yang juga dapat diterapkan untuk mengintervensi orang-orang yang secara budaya dan keagamaan berbeda, tertindas karena perbedaan-perbedaan gaya hidupnya, atau karena digolongkan ke dalam status minoritas. Lum merinci lima masalah tematik dan prinsip-prinsip yang berkaitan bagi praktek pekerjaan sosial. Dua kutub yang mencirikan masalah ialah penindasan versus pembebasan, ketidakberdayaan versus pemberdayaan, eksploitasi versus keseimbangan, akulturasi versus pemeliharaan budaya, dan penstereotipan versus kemanusiaan yang unik.



## **BAGIAN III**

### **PEKERJAAN SOSIAL GENERALIS**

---

Pekerja sosial generalis memiliki suatu pandangan yang mengintegrasikan tentang manusia dan lingkungan serta dapat menggunakan intervensi-intervensi untuk memberdayakan klien pada semua level sistem sosial. Pekerja sosial generalis memandang klien dalam kaitan dengan lingkungan sosialnya, dan memandang masalah-masalah di dalam konteks situasinya, serta mencarikan solusi-solusi di dalam struktur-struktur pribadi dan lingkungannya.

Bagian III menyajikan suatu model generalis yang menyatukan proses-proses pemberdayaan dalam melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan sosial. Proses pemberdayaan disajikan antara lain ialah mengembangkan kemitraan, memahami tantangan-tantangan, mendefinisikan arah, mengidentifikasi kekuatan-kekuatan, menganalisis kemampuan-kemampuan sumberdaya, menetapkan solusi-solusi, menggerakkan sumberdaya-sumberdaya, mengembangkan aliansi-aliansi, mengembangkan kesempatan-kesempatan, mengakui keberhasilan-keberhasilan, dan mengintegrasikan hasil-hasil. Fungsi pekerjaan sosial—konsultasi, manajemen sumberdaya, dan pendidikan—dideskripsikan dalam pengertian peran-peran dan strategi-strategi untuk bekerja dengan individu dan keluarga, kelompok dan organisasi, serta masyarakat. Terakhir, relasi antara pekerja sosial dan kebijakan sosial dijelajahi.



## **Bab 8**

### **Proses-proses Pemberdayaan bagi Praktek Pekerjaan Sosial**

---

Bab ini memperkenalkan proses yang berorientasi pemberdayaan bagi praktek pekerjaan sosial generalis. Secara khusus, bab ini akan menyajikan dua pokok bahasan, pertama, landasan pemberdayaan bagi praktek pekerjaan sosial; dan kedua, suatu tinjauan tentang masing-masing proses generik.

#### **A. Proses Praktek Pekerjaan Sosial Generik Berbasis Pemberdayaan**

Kata mengandung kekuatan. Kata membentuk pemikiran kita, menginformasikan interpretasi kita, dan membangun kesimpulan kita. Kata berfungsi untuk memberi penalaran apakah pekerjaan sosial adalah suatu profesi yang memberdayakan, kemudian kata, cap, dan metafora yang digunakan oleh pekerja sosial untuk mendeskripsikan usahanya harus mempromosikan kekuatan-kekuatan dan memfasilitasi pemberdayaan. Pendekatan praktek pekerjaan sosial generik yang disajikan di dalam bab ini menerjemahkan langkah-langkah pemecahan masalah tradisional ke dalam proses-proses yang menerminkan bahasa praktek yang berbasis pemberdayaan (Tabel 8.1). Suatu transisi, dari pakar profesional kepada mitra kolaboratif, adalah sangat penting.

**Tabel 8.1**  
**Pendekatan Pemberdayaan dalam Praktek Generalis**

Pembentukan kemitraan	Membangun pemberdayaan relasi pekerja sosial dengan klien yang menghormati privilese klien dan menghormati keunikannya
Pemaknaan situasi	Mengases situasi-situasi yang menantang dengan memvalidasi pengalaman-pengalaman klien,
Pendefinisian arah	menambahkan dimensi-dimensi

<p>Pengidentifikasian kekuatan-kekuatan</p>	<p>transaksional, dan mencapai tujuan Menentukan suatu tujuan awal bagi relasi untuk membangkitkan motivasi dan memandu penjajakan atas sumberdaya-sumberdaya yang relevan</p>
<p>Asesmen sumberdaya-sumberdaya</p>	<p>Mencari kekuatan-kekuatan pada keberfungsian umum, menghadapi situasi-situasi yang menantang, identitas-identitas budaya, dan mengatasi penderitaan</p>
<p>Pengembangan solusi-solusi</p>	<p>Menjajaki kemampuan-kemampuan sumberdaya dalam transaksinya dengan lingkungan termasuk di dalamnya hubungan dengan keluarga, kelompok-kelompok sosial, organisasi-organisasi, dan lembaga-lembaga masyarakat</p>
<p>Pengerahan sumberdaya-sumberdaya</p>	<p>Pembentukan sekutu-sekutu</p>
<p>Perluasan kesempatan-kesempatan</p>	<p>Mengembangkan suatu rencana tindakan yang memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya klien dan lingkungan serta mengarah kepada tujuan-tujuan yang diinginkan</p>
<p>Pengakuan keberhasilan</p>	<p>Mengimplementasikan rencana tindakan dengan cara mengerahkan seluruh sumberdaya-sumberdaya yang tersedia</p>
<p>Pengintegrasian hasil-hasil</p>	<p>Membentuk sekutu-sekutu di kalangan klien, di dalam jejaring dukungan alamiah klien, dan di dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial</p>
	<p>Mengembangkan kesempatan-kesempatan dan sumberdaya-sumberdaya baru melalui pengembangan program, pengorganisasian masyarakat, dan tindakan sosial</p>
	<p>Mengevaluasi keberhasilan usaha-usaha perubahan untuk mengakui kemajuan-kemajuan dan menginformasikan tindakan-</p>

	tindakan selanjutnya Mengakhiri proses perubahan dengan cara merayakan keberhasilan, menstabilisasikan perubahan-perubahan yang positif, dan memberikan suatu landasan bagi perubahan masa depan
--	---

### 1. **Dari pakar profesional hingga mitra kolaboratif**

Kaum profesional dan klien menderita apabila mereka memiliki suatu penghormatan yang tidak realistis kepada keahlian profesional. Pandangan ini membebani kaum profesional dengan suatu rasa tidak berdaya yang keliru dan membelenggu klien ke dalam suatu budaya ketergantungan kepada pakar (Rappaport, 1985; Holmes & Saleebey, 1993, dalam DuBois & Miley, 2005: 200). Pada dasarnya, ini menciptakan suatu hierarki antara “yang memiliki dan yang tidak memiliki informasi.” Kaum profesional yang cakap sekali mengambil bagian dan bertindak berdasarkan sistem klien yang tidak mengesankan dan pasif. Peningkatan keahlian profesional mengurangi potensi klien dan membatasi peran-perannya. Secara singkat, keahlian ini memperdayakan klien.

Pemberdayaan menganggap peran-peran yang aktif dan kolaboratif antara klien dan mitra. Paradoksnya, “memberdayakan sistem lain” atau secara paternalistik menambah kekuasaan pada orang lain memperdayakan orang-orang “yang disentuh oleh tongkat simsalabim.” Memberikan kekuasaan dapat membangkitkan hierarki kekuasaan dan ketidakberdayaan. Kaum profesional mendorong pemberdayaan hanya “dengan memberikan suatu suasana, relasi, sumberdaya, dan prosedur melalui mana manusia dapat meningkatkan kehidupan mereka sendiri” (Simon, 1990: 32, dalam DuBois & Miley, 2005: 200). Dalam praktek pekerjaan sosial berbasis pemberdayaan, pekerja sosial dan klien mendekati usaha bersama mereka sebagai mitra kolaboratif (Miley, O’Melia, & DuBois, 2004, dalam DuBois & Miley, 2005: 200). Bagi klien, kolaborasi mengaktualisasikan pemberdayaan (Tabel 8.2).

**Tabel 8.2**  
**Hak-hak Klien Berdasarkan Perspektif**  
**Pemberdayaan dalam Praktek**

<p><i>Klien berhak mengharapkan agar pekerja sosial mau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan rasa hormat</li> <li>• Berkomunikasi secara tidak menghakimi</li> <li>• Memperlihatkan kompetensi budaya</li> <li>• Menghargai pilihan-pilihan klien</li> <li>• Menunjukkan akuntabilitas atas tindakan-tindakannya</li> <li>• Mempromosikan keadilan sosial</li> <li>• Menjung tinggi kode etik profesional</li> <li>• Memfasilitasi proses-proses</li> </ul> <p><i>Klien berhak mengharapkan agar proses-proses akan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendukung kemitraan kolaboratif</li> <li>• Memberikan kesempatan bercerita dari sudut pandangannya</li> <li>• Melibatkannya dalam menentukan tujuan-tujuan dan mengembangkan strategi-strategi tindakan</li> <li>• Memberikan kesempatan untuk mengevaluasi hasil-hasil</li> </ul> <p><i>Klien berhak mengharapkan agar, sebagai pengguna pelayanan, ia dilibatkan dalam</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi program, penelitian, dan perencanaan</li> <li>• Meninjau kebijakan organisasi dan kegiatan-kegiatan pengembangan</li> <li>• Pendidikan dan pelatihan staf</li> <li>• Mengadvokasikan kebijakan sosial dan pembangunan koalisi</li> </ul>
--

## 2. Pendekatan generik

Praktisioner pekerjaan sosial generalis mengalamatkan masalah-masalah melalui perumusan kebijakan pada level lembaga dan level masyarakat, mengatasi isu-isu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial di badan-badan sosial dan organisasi-organisasi sosial, dan bekerja dengan sistem klien

individual dan keluarga untuk mengembangkan solusi-solusi bagi masalah-masalah individu dan keluarga. Dalam kenyataannya, proses-proses yang digunakan oleh pekerja sosial dengan semua klien pada semua level sistem dan pada setiap bidang praktek adalah sama. Proses ini menggarisbawahi pendekatan pemberdayaan untuk bekerja dengan klien pada semua level sistem. Bagian berikut ini akan mendeskripsikan secara singkat proses-proses pemberdayaan generik.

Melalui dialog, klien dan pekerja sosial membentuk relasi kemitraan mereka, mengalamatkan perbedaan-perbedaan kekuasaan, dan mengembangkan irama pelayanan-pelayanan sosial yang sesuai dengan kebutuhan klien. Dalam proses penemuan, mereka mengkontekstualisasikan masalah-masalah pribadi untuk mencakup dimensi-dimensi sosiopolitik yang relevan dan memperluas arena potensi solusi-solusi di luar penyesuaian pribadi untuk mencakup perubahan level makro. Pada akhirnya, proses-proses dalam fase pengembangan memberikan kesempatan-kesempatan bagi pengembangan suatu kesadaran yang sangat penting dengan bercermin pada ketidakadilan-ketidakadilan sosial dan bekerja menuju resolusi-resolusi yang mencakup masyarakat, organisasi, dan perubahan sosiopolitik. Bagian berikut ini mendeskripsikan secara singkat proses pemberdayaan generik yang berkaitan dengan dialog, penemuan, dan pengembangan.

## **B. Pembentukan Kemitraan**

Proses pembentukan relasi profesional merupakan irama bagi interaksi menyeluruh antara klien dan praktisioner:

Keterampilan inti pekerjaan sosial ialah kemampuan untuk membangun suatu relasi profesional. Tanda-tanda relasi ini dibentuk oleh dua nilai-nilai radikal: suatu keyakinan yang aktif atas kemampuan seseorang, keluarga, atau masyarakat untuk mengetahui dan memilih apa yang terbaik bagi mereka dan keyakinan bahwa relasi ialah suatu kolaborasi, dimana klien dan pekerja sosial membawa pengetahuan khas yang dibutuhkan tetapi esensial bagi usaha yang konstruktif.

Keyakinan-keyakinan dalam menemukan, menegaskan, dan membangun berdasarkan kekuatan-kekuatan manusia sebagai sumberdaya-sumberdaya yang penting dalam melaksanakan usaha berjalan secara langsung seiring dengan pandangan banyak praktisioner lain yang melihat dirinya sebagai memiliki pengetahuan, dan oleh karena itu kekuasaan, untuk mendefinisikan hakekat masalah dan penyembuhannya. (Weick, 1999: 331, dalam DuBois & Miley, 2005: 201).

Pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan menghormati perspektif-perspektif klien dan mengakui kontribusi kerja kolaboratif yang positif. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembangunan relasi profesional klien dan pekerja sosial antara lain ialah tujuan relasi profesional, hakekat partisipasi klien, dan penggunaan yang efektif keterampilan-keterampilan interpersonal pekerja sosial.

### **1. Relasi profesional**

Relasi profesional berbeda dari relasi personal dalam arti bahwa tujuan profesi pekerjaan sosial pada akhirnya menefinisikan tujuan relasi. Jadi tujuan dasar pekerjaan sosial—“untuk mempromosikan atau memulihkan suatu interaksi yang saling menguntungkan antara individu dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas kehidupan bagi setiap orang” (NASW Working Statement, 1981, dalam DuBois & Miley, 2005: 201)—menentukan irama relasi profesional. Selanjutnya kode etik (NASW, 199a) mendefinisikan standard-standard etik relasi profesional yang membedakannya dari pertemanan atau usaha-usaha bisnis.

Klien tidak mendekati pekerja sosial untuk mencari relasi pemberian bantuan, tetapi untuk mengadakan masalah. Relasi muncul dari keprihatinan, kepedulian, dan penghormatan terhadap orang lain melalui kata-kata, tindakan-tindakan, dan suatu kemauan untuk mendengarkan. Suatu relasi “tidak dapat ditukangi. Ia bermula pada saat dua orang berjumpa. Ia bertumbuh ketika kedua orang itu bekerjasama, tetapi ia tidak dapat dipaksa atau diburu-buru” (Keith-Lucas, 1972: 48, dalam DuBois & Miley, 2005: 201). Relasi profesional terdiri

dari dua sisi yaitu sebagai usaha klien dan hasil praktisioner.

## **2. Hakekat partisipasi klien**

Beberapa klien meminta pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial secara sukarela, yang lain menerima pelayanan-pelayanan yang ditawarkan melalui usaha-usaha penjangkauan, dan yang lain lagi menerima pelayanan-pelayanan karena diharuskan untuk menerimanya.

Pekeja sosial menyadari bahwa pada saat menerima pelayanan-pelayanan harga diri klien rendah, dan bahwa stigma sosial yang dikaitkan dengan pemberian dan penerimaan bantuan memperumit respons klien. Bertha Reynolds (1951) menyarankan bahwa suatu jawaban yang pasti terhadap pertanyaan mengapa menerima dan memberikan bantuan sulit “ialah bahwa kita mengalami suatu pengalaman dari masa lalu yang buruk tentang suatu amal yang terburu-buru dan merendahkan. Orang-orang yang menerima bantuan seharusnya jangan dibuat merasa seperti bukan kelompok yang normal, atau mereka akan terus menuntut tanpa berhenti. Mereka seharusnya tidak berstatus seperti yang diinginkan oleh orang-orang yang telah memberikan bantuan—atau setidaknya mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya sendiri” (DuBois & Miley, 2005: 202).

Reynolds selanjutnya membedakan status orang-orang yang harus meminta pelayanan-pelayanan karena kebutuhan-kebutuhan mereka berbeda dari orang-orang yang memiliki pilihan meminta atau tidak meminta pelayanan-pelayanan. Beberapa klien menghadapi kesulitan dan ingin menghindari stigma sosial. Akan tetapi, ketika kebutuhan-kebutuhan kelangsungan hidup dipertaruhkan, derajat pilihan orang-orang atau partisipasi sukarela dalam pelayanan-pelayanan sosial berkurang.

Istilah *involuntary* (tidak sukarena, terpaksa) mengacu kepada orang-orang yang diwajibkan atau diharuskan, kadang-kadang di luar kemauan mereka, untuk berpartisipasi dalam pelayanan-pelayanan pekerjaan

sosial. Klien yang tidak sukarena sering mengalami perasaan-perasaan negatif tentang kekerasan yang harus dihadapi secara langsung oleh pekerja sosial. Klien yang dicap “tidak termotivasi” atau “sulit dijangkau” dapat bertindak secara berbeda dan menolak usaha pekerja sosial untuk bekerjasama dengannya.

Pekerja sosial harus menggunakan relasi profesional untuk meningkatkan motivasi dan harapan klien. Tanpa memandang keadaan atau lingkungan yang menyebabkan klien dan praktisioner bekerjasama, pekerja sosial yang berbasis pemberdayaan berusaha untuk mengembangkan relasi kerja yang produktif yang mencerminkan kemitraan dengan sistem klien sejak dari awal kerjasama.

### **3. Keterampilan-keterampilan interpersonal**

Dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan emosional, fisik, dan interaksional klien, pekerja sosial meningkatkan pengembangan relasi profesional yang efektif. Rasa saling percaya dan kepercayaan merupakan unsur yang sangat penting di dalam relasi profesional. Keterampilan-keterampilan interpersonal yang dibutuhkan bagi pengembangan relasi interpersonal antara lain ialah empati yang akurat, kehangatan yang tidak bermaksud untuk memiliki, ketulusan, dan kepekaan budaya.

Praktisioner pekerjaan sosial memperlihatkan empati dengan cara memahami dan merespons kepada perasaan-perasaan klien dengan kepekaan dan memahami. Pekerja sosial mengkomunikasikan kehangatan kepada klien melalui komitmennya yang memperdulikan dan penghargaan atau penghormatannya yang tanpa syarat kepada klien. Pekerja sosial memperlihatkan ketulusan hati dengan bertindak secara spontan, tidak bermaksud apa-apa selain membantu, dan tulus. Identitas ras atau etnis pekerja sosial dan klien serta budaya yang dominan yang tercermin di dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial, mempengaruhi pengembangan relasi dan, pada akhirnya, keberhasilan atau kegagalan intervensi.



Relasi profesional yang positif adalah landasan bagi proses pemberian bantuan. Adalah tanggung jawab pekerja sosial untuk memulai dan mempertahankan interaksi yang saling menghormati dengan klien yang mencerminkan kehangatan, ketulusan dan kepekaan budaya.

### C. Pemaknaan Situasi

Klien melibatkan diri dalam pelayanan-pelayanan sosial karena suatu alasan. Alasan ini sering berkaitan dengan suatu masalah, isu, atau kebutuhan yang klien ingin atasi. Pemaknaan tantangan-tantangan ialah suatu proses yang diterapkan oleh pekerja sosial dalam dialognya dengan klien tentang alasan-alasan klien meminta bantuan.

Untuk mengidentifikasi situasinya secara akurat, klien mendeskripsikan fakta-fakta, peristiwa-peristiwa, reaksi-reaksi dan usaha-usahnya sebelumnya dalam mengatasi masalah. Mendorong klien untuk mengungkapkan perasaan-perasaannya tentang situasinya dan usaha-usahnya sebelumnya dalam menghadapi situasi itu membantu menentukan dampak keseluruhan masalah. Pekerja sosial yang memberdayakan melihat persoalan klien sebagai tantangan, karena tantangan berarti potensi untuk mengatasi masalah. Pekerja sosial memulai diskusi tentang situasi klien sebagaimana klien memahami situasi itu. Pekerja sosial menguji faktor-faktor yang klien ketahui dan yakini berkaitan dari pengalaman profesionalnya. Klien dan pekerja sosial dapat menemukan seperangkat isu yang saling berkaitan yang harus dipertimbangkan di dalam konteks lingkungan sosial yang lebih luas. Tantangan-tantangan yang berbeda cenderung terjadi pada masing-masing level sistem (Tabel 8.3).

**Tabel 8.3**  
**Isu-isu Khusus pada Level Sistem yang Berbeda**

*Isu-isu individu, keluarga, dan kelompok kecil*

- Penyesuaian interpersonal
- Masalah perkawinan dan keluarga
- Viktimisasi

- Stres
- Kebutuhan-kebutuhan advokasi
- Kurangnya sumberdaya
- Pelanggaran hukum atau hak-hak sipil
- Kebutuhan akan pengembangan keterampilan-keterampilan kehidupan
- Kebutuhan akan pengembangan keterampilan-keterampilan sosialisasi
- Konflik interpersonal
- Transisi kehidupan
- Penampilan peran yang kurang memadai
- Akses kepada pelayanan-pelayanan
- Kebutuhan akan pelayanan-pelayanan perlindungan
- Kurangnya kesempatan-kesempatan
- Kebutuhan akan informasi dan rujukan
- Kebutuhan akan pengembangan keterampilan-keterampilan pengasuhan

*Isu-isu kelompok formal dan organisasi*

- Hubungan kerja
- Tindakan-tindakan yang tegas
- Kebutuhan konseling karyawan
- Perubahan kebijakan administrasi
- Perencanaan strategis
- Usaha-usaha koordiansi
- Pengembangan relawan-relawan
- Kampanye sosial
- Pengambilan keputusan manajemen
- Kelelahan staf
- Produktivitas karyawan
- Penempatan kerja
- Partisipasi anggota
- Pemanfaatan sumberdaya-sumberdaya
- Manajemen hibah
- Kebutuhan pengembangan staf
- Analisis program

*Isu-isu komunitas dan masyarakat*

- Pengembangan ekonomi
- Ketenagakerjaan

- Ketegangan antarkelompok
- Realokasi sumberdaya-sumberdaya
- Pembangunan koalisi
- Perubahan kebijakan sosial
- Konflik kepentingan
- Kurangnya perumahan yang terbeli
- Isu-isu kesehatan publik
- Reformasi pelayanan kesehatan dan kemanusiaan
- Kebutuhan-kebutuhan perundang-undangan
- Pendidikan masyarakat
- Reformasi perundang-undangan
- Erosi hak-hak hukum atau hak-hak sipil

*Isu-isu profesi pekerjaan sosial*

- Profesionalisasi
- Pemantauan kaum profesional
- Diskusi antar-rekan sekerja
- Jurang dan hambatan dalam pelayanan
- Jaringan penyelenggaraan pelayanan sosial
- Relasi antardisiplin
- Kebutuhan-kebutuhan populasi klien yang tertindas
- Citra pekerjaan sosial
- Pengembangan teori
- Pengkomunikasian hasil-hasil penelitian

Untuk memahami situasi klien, pekerja sosial mempelajari hakekat dan lingkup kebutuhan-kebutuhannya, mengidentifikasi informasi lain yang relevan, dan menguji syarat-syarat untuk memperoleh pelayanan-pelayanan dan sumberdaya-sumberdaya.

Dengan mengambil variasi-variasi budaya dan faktor-faktor kesejarahan, fisik, perkembangan, emosi, demografi, dan organisasi sebagai bahan pertimbangan, pekerja sosial mempertimbangkan keunikan isu-isu yang diungkapkan dan karakteristik umumnya. Untuk mencapai ini, walaupun menggunakan pengetahuan yang tergeneralisasikan, pekerja sosial yang efektif mempertahankan perspektifnya tentang keunikan orang atau struktur sosial tertentu di dalam situasi-situasi tertentu.

Konteks budaya sangat penting, sebagaimana budaya secara khas mendefinisikan transaksi antara manusia dengan lingkungan sosial dan fisiknya. Keberagaman budaya dapat menjadi suatu sumber kekuatan-kekuatan pribadi dan sumberdaya-sumberdaya serta hambatan-hambatan lingkungan. Faktor-faktor budaya pekerja sosial dan klien dapat dipertimbangkan termasuk karakteristik seperti keyakinan-keyakinan dan tradisi-tradisi budaya, definisi peran-peran dan kewenangan, dan pembangunan jejaring dukungan sosial. Selain itu, klien dan pekerja sosial harus menganalisis isu-isu lingkungan yang berkaitan dengan kekuasaan dan ketidakberdayan dalam ranah pribadi, interpersonal, dan sosiopolitik (Gutierrez & Lewis, 1999; Solomon, 1976, dalam DuBois & Miley, 2005: 206). Sebagai contoh, klien dan pekerja sosial dapat mempelajari bagaimana faktor-faktor seperti sikap-sikap prasangka buruk, stratifikasi sosial, akses yang tidak setara kepada sumberdaya-sumberdaya dan struktur-struktur kesempatan, serta perilaku-perilaku diskriminatif lainnya mempengaruhi klien secara personal dan interpersonal di dalam konteks transaksinya dengan lingkungan sosial dan fisiknya.

#### **D. Pendefinisian Arah**

Pekerja sosial dan klien harus memiliki beberapa arah di dalam usaha kerjasama mereka. Dalam proses pendefinisian arah, pekerja sosial dan klien mengklarifikasi tujuan-tujuan awal bagi relasi kerja mereka dan merespons secara cepat dan tepat sebelum krisis terjadi.

Pendefinisian arah memberikan suatu tujuan bagi kegiatan-kegiatan pekerja sosial dan klien. Tujuan mengorientasikan pekerja sosial dan klien kepada situasi-situasi klien, sebagaimana tantangan-tantangan dan kekuatan-kekuatan lebih jelas di dalam konteks tujuan-tujuan. Praktisioner dapat merangkaikan responsnya dengan cara diarahkan kepada tujuan-tujuan, memfokuskan perhatiannya kepada penemuan sumberdaya-sumberdaya yang akan memfasilitasi pencapaian tujuan-tujuan, dan menggunakan tujuan-tujuan klien sebagai panduan dalam memperoleh informasi yang relevan. Penelitian menunjukkan suatu hubungan antara penentuan tujuan-tujuan, keyakinan akan kemungkinan pencapaian

tujuan-tujuan ini, dan hasil-hasil kinerja (Bandura & Cervone, 1983, dalam DuBois & Miley, 2005: 206). Penentuan tujuan-tujuan dan keyakinan-keyakinan akan pencapaian tujuan-tujuan tersebut mendorong perilaku.

Pada titik tertentu dalam usaha kerjasama ini, arah yang didefinisikan oleh pekerja sosial dan klien baru bersifat pendahuluan. Tujuan-tujuan pendahuluan merangkaikan asesmen kegiatan-kegiatan, sedangkan tujuan-tujuan jangka panjang yang spesifik dan tujuan-tujuan jangka pendek yang dapat diukur merupakan komponen yang integral dari suatu elemen selanjutnya di dalam proses—rencana tindakan. Kesepakatan-kesepakatan awal lebih berfokus pada tujuan umum usaha kerjasama daripada pada rencana-rencana tindakan yang spesifik.

### **1. Tindakan-tindakan preemtif**

Kadang-kadang keadaan-keadaan atau perilaku-perilaku klien menuntut tindakan-tindakan segera, tindakan-tindakan sebelum krisis terjadi. Sebagai contoh, isu-isu keselamatan, kurangnya makanan atau perumahan, ancaman bunuh diri, dan bukti penganiayaan atau penerlantaran semuanya menuntut tindakan-tindakan segera dari pekerja sosial. Aturan-aturan badan sosial, rekomendasi supervisor, dan nasihat hukum memberikan arah bagi tindakan-tindakan sebelum krisis terjadi.

Pekerja sosial bertindak untuk menjamin keselamatan dan kesejahteraan klien tanpa mengurangi rasa kekuasaan dan kendali klien. Bahkan di dalam konteks tindakan-tindakan preemtif, praktisioner pekerjaan sosial bekerja dengan klien sebagai mitra.

### **2. Rujukan**

Dalam berbicara dengan klien tentang tujuan-tujuannya, pekerja sosial mengevaluasi seberapa cocok situasi klien dengan tujuan badan sosial, sumberdaya-sumberdaya yang tersedia, dan kriteria kelaikan menerima pelayanan. Kadang-kadang rujukan kepada penyelenggara pelayanan lain sangat penting apabila kebutuhan-kebutuhan klien meluas di luar ruang lingkup program-

program badan sosial atau kepakaran pekerja sosial atau membutuhkan sumberdaya-sumberdaya selain apa yang semula badan sosial dapat berikan (Tabel 8.4).

**Tabel 8.4**  
**Unsur-unsur Rujukan**

*Praktisioner merujuk klien kepada profesional dan badan sosial lain apabila:*

- Kebutuhan-kebutuhan pelayanan sistem klien berada di luar ruang lingkup misi badan sosial
- Klien membutuhkan pelayanan-pelayanan spesialis yang berada di luar keterampilan pekerja sosial
- Hambatan-hambatan organisasi dan syarat kelaikan menerima pelayanan membatasi akses kepada pelayanan

*Pekerja sosial memulai proses-proses rujukan yang efektif dengan:*

- Mendiskusikan kebutuhan-kebutuhan dan alasan-alasan rujukan dengan sistem klien
- Menyaring pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan rujukan
- Mengikuti aturan-aturan rujukan badan sosial
- Melakukan rujukan yang sebenarnya
- Mentransfer catatan-catatan klien
- Melakukan tindak lanjut

#### **E. Pengidentifikasian Kekuatan-kekuatan**

Pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan mereorientasikan caranya dalam merespons kepada klien untuk menciptakan landasan kekuatan-kekuatan pada usahanya. Memfokuskan diri secara sempit pada masalah-masalah klien menyimpang dari pandangan sumber kekuatan-kekuatannya. Menekankan apa yang klien lakukan adalah keliru dapat mengurangi rasa kompetensinya dan meningkatkan pertahanan dan kerentanannya. Sebaliknya, hal ini memutuskan pertukaran-pertukaran informasi dan mengurangi sumberdaya-sumberdaya klien yang penuh. Memfokuskan diri pada kekuatan-kekuatan memberikan klien suatu cadangan sumberdaya-sumberdaya untuk

menggerakkan solusi-solusi dan meningkatkan partisipasi klien dalam proses pekerjaan sosial (Tabel 8.5).

**Tabel 8.5**  
**Prinsip-prinsip Promosi Kekuatan-kekuatan dan Kompetensi Klien**

*Pekerja sosial harus mendorong relasi yang:*

- Mencerminkan empati
- Menegaskan pilihan-pilihan klien dan hak klien menentukan nasib sendiri
- Menghargai perbedaan-perbedaan individual
- Menekankan kolaborasi

*Pekerja sosial harus mempromosikan komunikasi yang:*

- Menghormati martabat dan harga diri
- Memperhatikan perbedaan-perbedaan individual
- Tetap berfokus pada klien
- Menjaga kerahasiaan

*Pekerja sosial harus mengusahakan solusi yang:*

- Mendorong partisipasi klien
- Menilai klien atas hak-hak hukumnya
- Memandang tantangan-tantangan sebagai kesempatan-kesempatan bagi pembelajaran
- Melibatkan klien dalam pembuatan keputusan dan evaluasi

*Pekerja sosial harus mencerminkan standard-standard profesi pekerjaan sosial dalam tindakan-tindakan yang:*

- Menyesuaikan diri dengan kode etik profesi
- Melibatkan klien dalam pengembangan, penelitian, dan perumusan kebijakan profesional
- Memperbaiki isu-isu diskriminasi, ketidaksetaraan, dan keadilan sosial

Perspektif kekuatan-kekuatan “lebih tanggap terhadap pertimbangan-pertimbangan kemanusiaan, etik, dan politik yang mencirikan proses pemberian bantuan” (Goldstein, 1990: 267, dalam DuBois & Miley, 2005: 208). Pengidentifikasian kekuatan-kekuatan dan sumberdaya-

sumberdaya klien mengerahkan potensinya bagi perubahan. Kemungkinan kekuatan-kekuatan yang terdapat di dalam diri klien antara lain ialah:

- Kualitas yang luar biasa
- Kekuasaan
- Sekutu
- Ciri-ciri khas
- Relasi dengan sistem lingkungan
- Sumberdaya-sumberdaya yang tersedia
- Sumbangan kepada lingkungan sosial dan fisik
- Kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan
- Kekuatan-kekuatan budaya (Miley, O'Melia, & DuBois, 2004, dalam DuBois & Miley, 2005: 208).

## **F. Asesmen Kemampuan Sumberdaya-sumberdaya**

Mengases kemampuan-kemampuan sumberdaya, atau asesmen, ialah suatu proses pengumpulan informasi yang dinamis dalam rangka memahami tantangan-tantangan klien. Praktisioner dan klien secara bersama-sama mempelajari kekhususan-kekhususan situasi, potensi dampak, sumberdaya-sumberdaya yang dibutuhkan bagi implementasi solusi-solusi. Tujuan asesmen ialah untuk memahami masalah dan menentukan cara dalam mengurangi dampaknya. Praktek pekerjaan sosial yang berbasis pemberdayaan merangkaikan asesmen dari suatu proses yang mengumpulkan informasi untuk mendeteksi masalah-masalah hingga asesmen yang berfokus pada pengumpulan informasi untuk menemukan sumberdaya-sumberdaya yang akan memperkuat solusi-solusi.

### **1. Klarifikasi kompetensi**

Kompetensi pada umumnya mengacu kepada kemampuan-kemampuan dan potensi sistem manusia untuk merundingkan hal-hal yang diinginkan dengan lingkungannya. Dengan kata lain, sistem manusia yang berkompeten mampu mengurus anggota-anggota, berinteraksi secara efektif dengan sistem lain, dan menyumbang bagi sumberdaya-sumberdaya lingkungan sosial dan fisiknya (Miley, O'Melia, & DuBois, 2004, dalam DuBois & Miley, 2005: 209). Di dalam sistem



yang berhasil, anggota-anggota menyumbang bagi kesejahteraan dan keberfungsian sistem keseluruhan serta memperoleh keuntungan dari keanggotaan di dalam sistem itu. Demikian juga, sistem yang berkompeten berbagi relasi yang sama dengan lingkungannya, yang memasok dan mengakses sumberdaya-sumberdaya melalui pertukaran timbal balik.

Pengklarifikasian kompetensi dapat diperluas kepada semua level sistem. Sebagai contoh, dalam mengases kompetisi suatu masyarakat (misalnya RT, RW, Kelurahan), praktisioner mencari bukti bahwa masyarakat merespons kebutuhan-kebutuhan anggotanya, menggunakan sumberdaya-sumberdaya anggotanya, mendistribusikan sumberdaya-sumberdaya masyarakat secara merata di kalangan anggotanya, memberikan suatu rasa aman dan sejahtera yang menyeluruh bagi anggotanya, dan menyumbang kepada wilayah yang lebih luas dimana ia menjadi bagiannya.

Pengklarifikasian kompetensi juga memandang sumberdaya-sumberdaya lingkungan lebih sebagai alat bantu daripada semata-mata sebagai dampak bantuan (Maluccio, 1999, dalam DuBois & Miley, 2005: 209). Panduan Maluccio bagi pengklarifikasian kompetensi meliputi (1) pengklarifikasian kompetensi sistem klien antara lain kekuatan-kekuatan, ketangguhan, dan sumberdaya-sumberdaya, (2) pengklarifikasian lingkungan antara lain ketersediaan sumberdaya-sumberdaya dan dukungan-dukungan, serta adanya batas-batas, hambatan-hambatan, dan resiko, dan (3) pengklarifikasian faktor-faktor kesesuaian atau keseimbangan antara syarat-syarat untuk memperoleh sumberdaya-sumberdaya dengan ketersediaan sumberdaya-sumberdaya yang nyata.

## **2. Studi kasus masyarakat**

Studi kasus masyarakat (*social studies*) membantu untuk mendefinisikan masalah-masalah, isu-isu, dan kebutuhan-kebutuhan tetap yang melekat di dalam situasi dan untuk meningkatkan kesadaran akan kekuatan-kekuatan klien (Tabel 8.6).

**Tabel 8.6**  
**Studi Kasus Masyarakat**

*Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalam studi kasus masyarakat antara lain ialah:*

- Bagaimana sistem klien mendefinisikan masalahnya?
- Apa batas-batas masalah?
- Bagaimana persepsi sistem klien tentang intensitas masalah?
- Bagaimana persepsi sistem klien tentang lama masalah (jangka panjang, jangka pendek, krisis)
- Solusi-solusi apa yang sudah diusahakan untuk dilaksanakan?
- Siapa lagi yang terpengaruh oleh masalah itu?
- Bagaimana masalah mempengaruhi keberfungsian sosial sistem?
- Kesempatan-kesempatan, batas-batas, atau hambatan-hambatan lingkungan apa yang mempengaruhi keberfungsian sosial dan pemecahan masalah?
- Isu-isu nilai apa yang dilibatkan?
- Kekuatan-kekuatan atau kompetensi-kompetensi apa yang dimiliki oleh klien yang dapat diarahkan kepada perubahan?
- Sumberdaya-sumberdaya apa yang tersedia?
- Bagaimana persepsi klien tentang intervensi pekerjaan sosial dan proses pemberian bantuan?
- Seperti apa pengalaman masa lalu dengan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial?
- Apakah klien yakin bahwa ada harapan bagi pemecahan masalah?
- Seberapa termotivasikah klien untuk berubah?

Persoalan-persoalan yang dimunculkan oleh sistem klien, apakah level mikro, meso, atau makro, harus diuji di dalam konteks sistem yang lebih luas dimana sistem klien ialah suatu bagian dan lebih kecil, struktur-struktur internal yang membangun sistem sosial. Masalah (kesulitan pribadi) yang klien sajikan barangkali

merupakan akibat dari suatu situasi masyarakat yang lebih luas (isu publik). Demikian juga, masalah masyarakat atau organisasi mempengaruhi anggota-anggota individual dari masyarakat atau organisasi. Tantangan bagi pekerjaan sosial ialah meyatukan “citra ganda akan kebutuhan individu dan kebutuhan sosial” (Schwartz, 1969: 357, dalam DuBois & Miley, 2005: 210).

Pada semua level sistem, studi kasus masyarakat mengindividualisasikan informasi tentang klien dalam rangka mengidentifikasi masalah-masalah. Contoh studi kasus masyarakat antara lain ialah sejarah kasus, sejarah sosial, analisis situasional, survei sosial, survei masyarakat, analisis kebijakan atau program, dan penelitian sosial.

Ketika klien dan pekerja sosial mengumpulkan informasi bagi pembuatan studi kasus masyarakat, mereka menjelajahi konteks budaya. Praktisioner yang berkompeten secara budaya mengajukan pertanyaan-pertanyaan mulai dari informasi umum tentang nilai-nilai dan pola-pola budaya hingga menanyakan aspek-aspek khusus dari tradisi-tradisi, nilai-nilai, dan keyakinan-keyakinan yang berbasis budaya (Congress, 1994, dalam DuBois & Miley, 2005: 210). Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam pembuatan studi kasus masyarakat antara lain ialah lama tinggal di dalam masyarakat; keadaan imigrasi; tradisi-tradisi tentang hari libur, ritual keagamaan, dan praktek-praktek kesehatan; dan nilai-nilai tentang masyarakat, keluarga, pekerjaan, pendidikan, dan permintaan bantuan.

## **G. Pengembangan Solusi-solusi**

Praktisioner pekerjaan sosial dan klien bekerjasama untuk mengembangkan solusi-solusi. Mereka menggunakan pengetahuan, keterampilan-keterampilan, dan sumberdaya-sumberdaya masing-masing. Pekerja sosial membawa pengetahuan dan keterampilan-keterampilan profesional yang berkaitan dengan perilaku manusia, lingkungan sosial, sistem penyelenggaraan pelayanan sosial, dan metodologi praktek ke dalam relasi. Sistem klien—apakah individu dan keluarga,

kelompok formal dan organisasi, atau komunitas (RT, RW, Kelurahan) dan masyarakat—membawa pengalaman-pengalaman dan sumberdaya-sumberdaya mereka sendiri seperti pengalaman-pengalaman kehidupan pribadi, pola-pola relasi keluarga, gaya-gaya kepemimpinan organisasi, prakarsa-prakarsa masyarakat, dan orientasi kemasyarakatan menjadi nilai-nilai. Pengembangan solusi-solusi yang mungkin ialah suatu proses melalui mana pekerja sosial dan klien memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya bersama mereka untuk mentransformasikan tujuan-tujuan (jangka panjang dan jangka pendek) ke dalam rencana-rencana tindakan.

### **1. Tujuan-tujuan jangka panjang dan jangka pendek**

Tujuan-tujuan klien ialah pernyataan-pernyataan yang menspesifikasikan apa yang klien harapkan untuk dicapai melalui relasi pemberian bantuan. Pada dasarnya tujuan menyeluruh membentuk tujuan jangka panjang atau hasil. Tujuan-tujuan jangka pendek menspesifikasikan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan jangka panjang. Tujuan-tujuan (jangka panjang dan jangka pendek) ialah indeks dengan mana klien dan pekerja sosial mengukur perubahan dan mengevaluasi keberhasilan.

Pekerja sosial dan klien menggunakan suatu teknik yang disebut *parsialisasi* untuk memisahkan tujuan menyeluruh ke dalam bagian-bagian yang dapat dikerjakan dan ditata. Teknik ini memudahkan pekerja sosial dan klien untuk lebih memfokuskan diri pada aspek-aspek spesifik dari kesulitan-kesulitan yang mereka dapat alamatkan, daripada perasaan dilingkupi oleh tugas-tugas yang nampaknya tidak dapat diselesaikan. Dengan kata lain, pengambilan langkah-langkah kecil mengarah kepada pencapaian tujuan yang lebih komprehensif. “Suatu masalah yang terparsialisasi ialah sesuatu yang sangat sering dilakukan oleh seseorang ketika ia tidak berdaya sebelum keseluruhan terjangkiti oleh ketidakberdayaan itu. Apabila seseorang dapat memulai mengerjakan walaupun sedikit saja dari keseluruhan, ia dapat memperoleh dorongan untuk

mengerjakan sisa yang sedikit lagi itu” (Keith-Lucas, 1982: 58, dalam DuBois & Miley, 2005: 213).

Pekerja sosial dan klien bekerjasama untuk menspesifikasikan tujuan-tujuan untuk mencapai solusi-solusi atas masalah-masalah, isu-isu, dan kebutuhan-kebutuhan yang telah didefinisikan. Klien cenderung memiliki gagasan-gagasan bagaimana masalah-masalahnya harus diatasi atau pelayanan-pelayanan apa yang ia butuhkan. Gagasan-gagasannya sering akurat tetapi kadang-kadang tidak akurat juga. Proses pengembangan tujuan mencakup merundingkan kesepakatan-kesepakatan tentang rangkaian tindakan. Pekerja sosial yang memberdayakan mempertimbangkan secara penuh perspektif klien. Apabila tujuan-tujuan yang dihasilkan berbeda dari rencana-rencana awal klien, perbedaan-perbedaan harus diperhitungkan dan ditengahi.

Pelaksanaan tugas-tugas dan pencapaian tujuan-tujuan berfungsi sebagai dasar pengukuran prestasi. Ketika klien mencapai tujuan-tujuan, rasa kompetensinya meningkat demikian pula level motivasinya. Akan tetapi, klien harus memiliki definisi tentang kesulitan-kesulitannya sendiri dan tujuan-tujuan serta tanggung jawab yang diembannya bagi kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada pencapaian tujuan-tujuannya apabila ia harus memandang dirinya sebagai sosok yang bertanggung jawab atas perubahan dan, oleh karena itu, berkompeten.

## **2. Rencana tindakan**

Rencana-rencana tindakan menerjemahkan tujuan-tujuan menjadi strategi-strategi kerja untuk mencapai solusi-solusi. Pedoman perumusan rencana-rencana tindakan berikut ini menjamin bahwa rencana-rencana ini mencerminkan nilai-nilai pekerjaan sosial dari suatu perspektif pemberdayaan:

- Memaksimumkan keterlibatan klien dalam semua aspek pengembangan dan pelaksanaan rencana tindakan.

- Menyadari kesalingterkaitan antar-sistem sosial dalam menseleksi strategi-strategi perubahan.
- Mengembangkan rencana tindakan berdasarkan kekuatan-kekuatan klien dan mempromosikan kompetensi klien.
- Mendorong suatu kesadaran yang kritis akan kesalingterkaitan antara aspek-aspek pribadi dan politik, dan mengidentifikasi strategi-strategi yang mempromosikan keadilan sosial.
- Menciptakan peluang umpan balik bagi asesmen kemajuan dan hasil yang berkelanjutan.

Rencana-rencana tindakan sering mencakup cara-cara untuk mengakses bantuan-bantuan formal dari sistem penyelenggaraan pelayanan sosial dan sumberdaya-sumberdaya informal di dalam jejaring sosial klien. Bantuan-bantuan formal mencakup banyak pelayanan-pelayanan yang tersedia bagi klien di dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial itu sendiri. Rencana-rencana tindakan juga mempersatukan para pemberi bantuan informal seperti ulama, guru, keluarga, teman, tetangga. Jejaring pemberian bantuan formal dan informal memainkan peran-peran yang khas, dan masing-masing peran yang sangat penting itu memberikan sumbangannya sendiri yang khas.

Pekerja sosial dan klien menseleksi berbagai peran-peran dan strategi-strategi yang memfasilitasi penanganan isu-isu pada semua level sistem. Tabel 8.7 mencantumkan peran-peran ini di dalam konteks fungsi-fungsi pekerjaan sosial yaitu konsultasi, manajemen sumberdaya, dan pendidikan. Bab 9 menyajikannya secara rinci.

**Tabel 8.7**  
**Peran-peran Pekerjaan Sosial**

<b>Peran</b>	<b>Tindakan</b>
<i>Konsultasi pemecahan masalah:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enabler</li> </ul>	Memberdayakan klien untuk memecahkan masalah Mendorong pengembangan

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator</li> <li>• Perencana</li> <li>• Rekan/Pemantau</li> </ul> <p><i>Manajemen sumberdaya:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Broker/advokat</li> <li>• Pimpinan rapat/ Mediator</li> <li>• Aktivis</li> <li>• Katalisator</li> </ul> <p><i>Pendidikan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru</li> <li>• Pelatih</li> <li>• Petugas penjangkauan</li> <li>• Peneliti/pakar</li> </ul>	<p>organisasi</p> <p>Mengkoordinasikan pengembangan program dan kebijakan</p> <p>Bertindak sebagai mentor dan pembimbing bagi dukungan dan akulturasi profesional</p> <p>Bertindak sebagai perantara antara individu dan sumberdaya-sumberdaya</p> <p>Mempersatukan kelompok-kelompok dan organisasi-organisasi bagi pengembangan sumberdaya</p> <p>Merangsang dan mendorong perubahan social</p> <p>Mendorong kerjasama lintas disiplin bagi pengembangan sumberdaya</p> <p>Mengidentifikasi populasi yang rentan dan memberikan pendidikan</p> <p>Mengajarkan dan mendidik melalui pengembangan staf</p> <p>Menyampaikan informasi publik tentang isu-isu sosial dan pelayanan-pelayanan sosial</p> <p>Melibatkan diri dalam penemuan bagi pengembangan pengetahuan</p>
---	---

## H. Pelaksanaan Rencana Tindakan

Untuk melaksanakan rencana-rencana tindakan, praktisioner bekerjasama dengan klien dan dengan sistem lain yang terkait dengan situasi-situasi klien. Pada umumnya, proses-proses pelaksanaan rencana tindakan dibagi ke dalam tiga kategori: mengerahkan sumberdaya-sumberdaya, membangun sekutu-sekutu, dan meperluas kesempatan-kesempatan.

## **1. Mengerahkan sumberdaya-sumberdaya**

Pengeralahan sumberdaya-sumberdaya meliputi intervensi kegiatan-kegiatan untuk memberdayakan sistem klien dengan sumberdaya-sumberdaya pribadinya sendiri dan meningkatkan aksesnya kepada sumberdaya-sumberdaya yang sudah ada di dalam lingkungan sosialnya. Dalam mengerahkan sumberdaya-sumberdaya, klien menciptakan hubungan-hubungan dengan sumberdaya-sumberdaya interpersonal dan institusional yang penting, dan pekerja sosial mengkonsultasikan strategi-strategi dan bekerjasama dengan klien untuk mengelola sumberdaya-sumberdaya. Strategi-strategi dan teknik-teknik yang mungkin diterapkan antara lain meliputi:

- Meningkatkan keunggulan pribadi
- Mengembangkan kompetensi interpersonal
- Mempromosikan pengembangan kesadaran
- Membangun kekuatan-kekuatan
- Memotivasi perubahan
- Memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya budaya
- Memanfaatkan kekuasaan pribadi (Miley & DuBois, 1999: 7, dalam DuBois & Miley, 2005: 216).

## **2. Membangun aliansi-aliansi**

Dengan membangun aliansi-aliansi (sekutu-sekutu), pekerja sosial dan klien menyatukan usaha-usaha klien di dalam kelompok-kelompok pemberdayaan, memperkuat keberfungsian klien di dalam jejaring dukungan alamiahnya, dan mengorganisasikan jaringan penyelenggaraan pelayanan sosial. Sekutu-sekutu ini membawa serta dukungan emosional kepada klien dan membangun landasan-landasan kekuasaan. Teknik-teknik kunci dalam membangun sekutu-sekutu antara lain ialah:

- Membangun kelompok-kelompok pemberdayaan
- Mengembangkan suatu kesadaran yang kritis
- Menyatukan jejaring dukungan alamiah
- Menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan sosial yang responsif
- Membangun aliansi klien-pelayanan



- Memaksimalkan kekuasaan interpersonal (Miley & DuBois, 1999: 8, dalam DuBois & Miley, 2005: 216).

Banyak praktisioner menyimpulkan bahwa bekerja dengan klien di dalam kelompok meningkatkan pengalaman-pengalamannya dalam usaha pemberdayaan (Breton, 1994; 2002; Gutierrez, 1994; Lee, 2001; Simon, 1994, dalam DuBois & Miley, 2005: 216). Bekerja di dalam kelompok-kelompok kecil “merupakan lingkungan yang sempurna dalam membangun kesadaran, melibatkan diri dalam usaha saling membantu, mengembangkan keterampilan-keterampilan, memecahkan masalah, dan mengalami efektivitas diri sendiri dalam mempengaruhi orang lain” (Dodd & Gutierrez, 1990: 71, dalam DuBois & Miley, 2005: 216).

Membangun aliansi-aliansi juga mengembangkan koalisi-koalisi masyarakat, jejaring antar-badan sosial, dan tim manajemen kasus. Terdiri dari kaum profesional, advokat klien, dan konsumen pelayanan, aliansi ini memiliki potensi untuk membentuk suatu landasan kekuasaan dalam melibatkan diri dalam tindakan sosial kolektif, mengadvokasikan perubahan sosial, dan menyatukan penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial yang terpisah-pisah. Penglibatan klien di dalam aliansi-aliansi penyelenggaraan pelayanan sosial menjamin keterwakilan dan keamanan hak-haknya.

### **3. Memperluas kesempatan-kesempatan**

Kode etik IPSPI (1998) mewajibkan pekerja sosial untuk mengusahakan perubahan-perubahan sosial yang memperluas kesempatan-kesempatan dan sumberdaya-sumberdaya bagi semua warganegara, khususnya warganegara yang kurang beruntung. Pekerja sosial yang berbasis pemberdayaan mendefinisikan perannya yaitu untuk “membuka pilihan-pilihan, membantu klien mengembangkan pilihan-pilihannya, atau membantunya untuk bebas dalam memepertimbangkan jalan-jalan yang banyak” (Hartman, 1993: 504, dalam DuBois & Miley, 2005: 218). Namun demikian, Hartman menyatakan

bahwa klien menghadapi banyak hambatan dalam usahanya mencari sumberdaya-sumberdaya dan pilihan-pilihan, termasuk hambatan-hambatan di dalam lembaga-lembaga social, kebijakan-kebijakan ekonomi, praktek-praktek politik, idologi-ideologi, dan tradisi-tradisi sejarah. Pencapaian jalan-ajalan untuk meningkatkan akses klien kepada sumberdaya-sumberdaya dan kesempatan-kesempatan adalah sangat penting.

Perluasan kesempatan-kesempatan memenuhi mandat profesional untuk menjamin suatu pendistribusian sumberdaya-sumberdaya masyarakat yang adil dengan menciptakan sumberdaya-sumberdaya yang dibutuhkan melalui reformasi sosial, pengembangan kebijakan, dan advokasi perundang-undangan, dan perubahan masyarakat. Pekerja sosial bekerjasama dengan klien untuk memperluas sumberdaya-sumberdaya dan mengembangkan kesempatan-kesempatan baru. Praktisioner dan klien bekerjasama untuk memperbaiki ketidakadilan sosial dan mengembangkan kebijakan sosial yang adil. Teknik-teknik dan strategi-strategi potensial dalam memperluas kesempatan-kesempatan antara lain ialah:

- Mengetahui kesempatan-kesempatan dan resiko-resiko lingkungan
- Melibatkan diri dalam pemberdayaan dan pengembangan masyarakat
- Mempromosikan aktivisme sosial dan advokasi sosial
- Meningkatkan keadilan sosial
- Memanfaatkan kekuasaan sosiopolitik (Miley & DuBois, 1999: 8, dalam DuBois & Miley, 2005: 218).

## **I. Pengakuan Keberhasilan**

Apakah klien sudah mencapai tujuan-tujuannya? Apakah rencana tindakan menghasilkan suatu perbedaan? Apakah pekerja sosial dan klien berfokus pada kekuatan-kekuatan, dan apakah kegiatan-kegiatan mereka memberdayakan perubahan? Apakah strateginya efektif dan efisien?

Pertanyaan-pertanyaan ini, bersama dengan pertanyaan-pertanyaan lain memfokuskan perhatian pada evaluasi praktek pekerjaan sosial dan partisipasi dalam penelitian.

Dalam konteks pekerjaan sosial yang berbasis pemberdayaan, strategi-strategi penelitian dan evaluasi tidak semata-mata teknik mekanis untuk mengukur hasil-hasil. Evaluasi dan penelitian memvalidasikan pencapaian klien dan memperkuat kemanfaatan strategi-strategi, program-program, dan kebijakan-kebijakan pelayanan sosial.

Melalui evaluasi atas praktek pekerjaan sosial yang dilakukannya, pekerja sosial mengases hasil dan mengukur efektivitas strategi. Evaluasi praktek yang berbasis pemberdayaan menekankan kemajuan, prestasi, dan pelaksanaan. Daripada buru-buru menyalahkan dan mengumumkan kegagalan, evaluasi praktek yang berbasis pemberdayaan menguji hambatan-hambatan sebagai suatu cara belajar apa saja yang harus dilakukan—atau apa yang harus dilakukan secara berbeda—untuk mencapai tujuan-tujuan yang disepakati. Evaluasi kemajuan, asesmen hasil, dan evaluasi program adalah tiga jenis utama evaluasi praktek pekerjaan sosial (Tabel 8.8).

**Tabel 8.8**  
**Jenis Evaluasi Praktek**

Evaluasi kemajuan	Memantau efektivitas usaha kerjasama pekerja sosial dan klien yang sedang berlangsung
Asesmen hasil	Mengukur pencapaian tujuan klien dan efektivitas metode pekerjaan sosial
Evaluasi program	Meneliti efektivitas pelayanan-pelayanan yang spesifik dalam mencapai tujuan-tujuan program secara keseluruhan, harapan-harapan atas syarat-syarat hibah, atau misi badan sosial

Ketika klien dan pekerja sosial melaksanakan rencana-rencana, pekerja sosial dapat menanyakan beberapa pertanyaan mengevaluasi kemajuan:

- Apakah klien dan pekerja sosial mengikuti rencana?
- Apakah klien dan pekerja sosial memenuhi bagian-bagian kesepakatan mereka?
- Apakah rencana berjalan? Apakah bagian-bagian dari rencana berjalan lebih baik daripada yang lain? Adakah bagian-bagian yang menemukan jalan buntu?
- Tindakan-tindakan apa yang memberikan dampak-dampak yang positif? Yang kurang positif?
- Tindakan-tindakan apa yang membutuhkan masukan maksimum, namun memberikan hasil-hasil yang minimum?
- Apakah rencana memenuhi harapan atau berada di bawah harapan-harapan?
- Apakah klien memainkan suatu peran yang penting? Faktor-faktor apa yang meningkatkan atau membatasi partisipasi klien?
- Dalam hal apa tujuan-tujuan klien berubah? Apa implikasi dari perubahan-perubahan ini bagi rencana keseluruhan? (Miley, O'Melia, & DuBois, 2004, dalam DuBois & Miley, 2005: 221).

Pertanyaan-pertanyaan yang mengumpulkan informasi asesmen hasil klien antara lain ialah:

- Sejauhmana klien telah mencapai tujuan-tujuannya?
- Apakah intervensi menghasilkan perubahan?
- Faktor-faktor lain apa yang telah mempengaruhi level perubahan?
- Faktor-faktor apa yang dapat meningkatkan keberlanjutan hasil-hasil ini?
- Apakah hasil yang diperoleh membutuhkan intervensi tambahan?
- Bagaimana pekerja sosial memperbarui strategi-strateginya?
- Bagaimana hasil-hasil ini diterapkan kepada intervensi di masa depan?
- Dalam hal apa sistem klien berpartisipasi dalam evaluasi proses? (Miley, O'Melia, & DuBois, 2004, dalam DuBois & Miley, 2005: 221-222).

Evaluasi program mengases dampak-dampak program terhadap klien, badan sosial, dan publik umum. Pertanyaan-pertanyaan yang dapat diteliti yang mungkin ditanyakan oleh pekerja sosial dalam evaluasi program antara lain ialah:

- Apakah program berhasil sesuai dengan perubahan yang diantisipasi?
- Apakah program memperlihatkan kepekaan budaya?
- Apakah program mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh organisasi penyandang dana?
- Apakah tujuan-tujuan program konsisten dengan misi badan sosial?
- Apakah program ini menguntungkan untuk dilaksanakan?
- Apakah program ini dapat dijangkau oleh klien potensial?
- Apakah sikap-sikap atau kesadaran publik berubah sebagai hasil dari program?
- Apakah program merespons secara memadai kepada kebutuhan masyarakat? (Miley, O'Melia, & DuBois, 2004, dalam DuBois & Miley, 2005: 222).

## **Bab 9**

### **Fungsi-fungsi dan Peran-peran Pekerjaan Sosial**

---

Bab ini menyajikan suatu kerangka yang mengorganisasikan bagi pekerjaan sosial generalis dengan mempelajari pokok bahasan yaitu karakteristik pendekatan multilevel dalam pekerjaan sosial generalis, fungsi konsultasi pekerjaan sosial, manajemen sumberdaya sebagai suatu fungsi pekerjaan sosial, pendidikan sebagai fungsi pekerjaan sosial, dan praktek generalis yang mengintegrasikan praktek, kebijakan, dan penelitian.

#### **A. Pendekatan Generalis**

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. Demikian pula, praktek generalis menawarkan suatu potensi intervensi yang cukup luas.

Pada dasarnya pekerjaan sosial generalis dapat diorganisasikan ke dalam tiga bidang fungsional yaitu berkonsultasi dengan klien dalam kaitan dengan resolusi masalah, manajemen sumberdaya-sumberdaya sistem klien dan lingkungan sosial, serta menawarkan informasi kepada klien dan sistem-sistem di dalam lingkungan sosial yang melahirkannya. Untuk memenuhi fungsi-fungsi ini, pekerja sosial mengemban beragam peran praktek dan menggunakan sejumlah strategi praktek.

#### **1. Fungsi-fungsi pekerjaan sosial**

Apabila anda menanyakan kepada siswa dan mahasiswa sekolah pekerjaan sosial apa saja yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial, anda pasti akan memperoleh suatu daftar panjang kegiatan-kegiatan yang mengesankan yang isinya antara lain mengkonseling individu, memfasilitasi kelompok, bekerja dengan keluarga,

memperbaiki prosedur-prosedur badan sosial, memprakarsai program-program baru, melobi perubahan-perubahan perundang-undangan, mengorganisasikan tindakan-tindakan masyarakat, melakukan pendidikan masyarakat, melaksanakan asesmen kebutuhan-kebutuhan, dan mengevaluasi praktek serta program-program. Kegiatan-kegiatan ini melibatkan beragam level sistem dan sasaran-sasaran perubahan yang berbeda. Pada dasarnya kegiatan-kegiatan ini melibatkan pencarian solusi-solusi atas masalah-masalah dan tantangan-tantangan, memperoleh dan memperbarui sumberdaya-sumberdaya, dan memberikan informasi baru. Pekerjaan sosial generalis menawarkan suatu kerangka yang mengorganisasikan usaha pekerja sosial untuk mencapai tujuan-tujuan ini.

Kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial dan peran-peran umum praktisioner digolongkan ke dalam tiga fungsi yang luas yaitu konsultasi, manajemen sumberdaya, dan pendidikan (Tracy & DuBois, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 227). Fokus konsultasi ialah pemecahan masalah. Manajemen sumberdaya mencakup pemanfaatan dan pengkoordinasian sistem penyelenggaraan pelayanan sosial dan mengaitkan sistem klien dengan sumberdaya-sumberdaya formal dan informal. Fungsi ketiga, pendidikan, menuntut beberapa jenis pengajaran atau pembelajaran proses-proses. Tentu saja di dalam praktek yang sebenarnya, fungsi-fungsi ini saling bertumpang tindih. Sebagai contoh, strategi manajemen sumberdaya yang menghubungkan sistem klien dengan sumberdaya-sumberdaya yang dibutuhkan dapat juga merupakan suatu aspek konsultasi. Pendidikan juga terlibat dalam banyak aspek konsultasi dan manajemen sumberdaya.

## **2. Peran-peran dan strategi-strategi pekerjaan sosial**

Fungsi pekerjaan sosial memiliki peran-peran dan strategi-strategi masing-masing. Peran-peran pekerjaan sosial adalah pola-pola perilaku profesional yang diharapkan. Peran-peran memberikan perilaku-perilaku tertentu dan menentukan respons-respons yang tepat

sesuai dengan situasi-situasi tertentu. Ketiga komponen yang saling berkaitan ini melahirkan masing-masing peran: *konsep peran*, atau bagaimana manusia yakin mereka seharusnya bertindak di dalam suatu situasi tertentu; *harapan-harapan peran*, atau bagaimana orang lain yakin manusia seharusnya bertindak ketika mereka menduduki suatu status tertentu; dan *penampilan peran*, atau bagaimana manusia benar-benar bertindak (Goldstein, 1973, dalam DuBois & Miley, 2005: 227). Dengan kata lain, peran-peran memiliki komponen-komponen psikologis yaitu persepsi-persepsi dan perasaan-perasaan; komponen-komponen sosial yaitu perilaku-perilaku dan harapan-harapan terhadap orang lain; dan komponen perilaku-perilaku.

Peran-peran pekerjaan sosial memberikan arah bagi kegiatan-kegiatan profesional. Peran-peran juga mendefinisikan hakekat transaksi di antara rekan-rekan sesama profesional. Peran-peran pekerjaan sosial dan strategi-strategi terkait mengajukan cara-cara umum untuk mencapai tujuan-tujuan.

Peran-peran pekerjaan sosial didefinisikan oleh beberapa penulis (McPheeters, 1971; Pincus & Minahan, 1973; Teare & McPheeters, 1970; 1982) dan disajikan secara bervariasi sebagai peran-peran pemberian bantuan (Siporin, 1975), peran-peran intervensi (Compton & Galaway, 1999), dan perangkat-perangkat peran (Connaway & Gentry, 1988). Penyajian peran-peran pekerjaan sosial ini menekankan pertukaran-pertukaran informasi yang melekat di dalam masing-masing peran. Dengan demikian, kegiatan-kegiatan klien dan pekerja sosial menekankan pada tugas-tugas antara lain mengases, memproses, memanfaatkan, dan mengkomunikasikan informasi. Skema di bawah ini mengorganisasikan peran-peran pekerjaan sosial di dalam konteks jenis-jenis sistem klien—dari level mikro ke level meso hingga level makro—dan mencakup peran-peran yang berkaitan dengan interaksi dengan rekan-rekan sesama profesional.



Strategi-strategi dan tugas-tugas menggerakkan peran-peran pekerjaan sosial (Tabel 9.1). Strategi ialah suatu rencana yang mensistematisasikan tindakan, yang memberikan suatu pedoman “cetak biru”, atau cara yang maksudnya dilaksanakan di dalam praktek (Siporin, 1975, dalam DuBois & Miley, 2005: 228). Strategi-strategi meliputi dimensi-dimensi perencanaan dan tindakan. Ketika strategi-strategi menjadi tindakan-tindakan, transaksi-transaksi berlangsung di dalam konteks manusia dan lingkungan. Strategi-strategi lain bereaksi di dalam transaksi-transaksi ini dan memberikan umpan balik atau pertukaran-pertukaran informasi.

**Tabel 9.1**  
**Peran-peran dan Strategi-strategi Pekerjaan Sosial**

Fungsi	Sistem Klien			
	Individu & keluarga	Kelompok formal & organisasi	Komunitas dan masyarakat	Profesi pekerjaan sosial
<i>Konsultansi</i> Peran Strategi	Enabler Penemuan solusi	Fasilitator Pengembangan organisasi	Perencana Penelitian dan perencanaan	Kolega/monitc Akulturasi profesional
<i>Manajemen sumberdaya</i> Peran Strategi	Broker/ advokat Manajemen kasus	Pimpinan sidang/ mediator Pembangunan jaringan	Aktivis  Aksi sosial	Katalisator  Pelayanan masyarakat
<i>Pendidikan</i> Peran Strategi	Guru Pemrosesan informasi	Pelatih Pelatih profesional	Penjangkauan Pendidikan masyarakat	Peneliti/sarjan; Pengembangar pengetahuan

*Sumber:* DuBois & Miley, 2005: 228.

Pekerja sosial tidak memulai usahanya dengan menseleksi peran-peran atau strategi-strategi dan kemudian menentukan rencana-rencana tindakan, tetapi hakekat situasilah yang seharusnya mendorong penseleksian peran-peran dan strategi-strategi.

Tantangan-tantangan sistem klienlah, bukan metode-metode yang diinginkan oleh praktisioner, yang melahirkan strategi-strategi. Pekerja sosial generalis merangkai situasi-situasi di dalam konteks intervensi pada semua level sistem. Pendekatan ini menawarkan sejumlah kemungkinan untuk mengaitkan rencana-rencana tindakan level mikro, meso, dan makro. Untuk mengklarifikasikan fungsi-fungsi pekerjaan sosial dan peran-peran terkait, sisa bab ini mendefinisikan masing-masing peran dan memberikan contoh-contoh ilustrasi.

## **B. Konsultansi**

Konsultansi mengacu kepada kegiatan-kegiatan profesional melalui mana pekerja sosial dan klien memprakarsai perubahan dengan cara mengklarifikasikan isu-isu klien, menemukan opsi-opsi, dan mengembangkan rencana-rencana tindakan. Konsultansi juga berlandaskan pada keahlian klien dan pekerja sosial. Pekerja sosial membawa serta pengetahuan, nilai-nilai, dan keterampilan-keterampilan yang diperoleh secara formal; klien juga membawa serta pengetahuan, nilai-nilai, dan keterampilan-keterampilan yang diperolehnya berdasarkan pengalaman-pengalaman kehidupan pribadi, organisasi, dan masyarakat.

Dalam mengadopsi orientasi usaha kolaboratif ini dengan klien, pekerja sosial yang berbasis pemberdayaan harus menguji bias yang melekat di dalam pemikiran-pemikiran tradisional tentang relasi klien dan pekerja sosial. Sebagai contoh, Maluccio (1979), dalam perbandingannya tentang persepsi klien dan pekerja sosial, menemukan bahwa “sementara pekerja sosial cenderung melihat klien sebagai partisipan yang reaktif dalam interaksinya dengan lingkungan, klien muncul sebagai organisme yang aktif, yang memandang dirinya sendiri sebagai sosok yang mampu berfungsi, berubah dan bertumbuh secara mandiri” (DuBois & Miley, 2005: 229).

Menurut Hepworth, Rooney, dan Larsen (1997) “walaupun pekerja sosial sangat mendukung keyakinan bahwa manusia memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan potensinya, kecenderungannya untuk memfokuskan diri pada patologi memiliki dampak yang mendasari komitmen nilai yang sangat kuat itu” (DuBois & Miley, 2005: 228.). Bahkan suatu indikasi yang hampir tidak kentara bahwa pekerja sosial

memandang klien secara negatif dapat meruntuhkan harga diri dan kepercayaan diri klien. Bagi klien yang mendekati relasi pemberian bantuan dengan harga diri yang sudah cacat, suatu fokus yang tidak seimbang pada kelemahan-kelemahan dan patologi meningkatkan perasaan-perasaan putus asa dan tidak berdaya klien. Citra pekerja sosial tentang disfungsi, disorganisasi, dan patologi menambah berat perasaan-perasaan ragu, tidak memadai, dan tidak berharga klien. Apabila klien memandang dirinya berkompeten, pekerja sosial juga harus memandang mereka (Hepworth, Rooney, dan Larsen) demikian. Dengan mengembangkan kemitraan-kemitraan yang kolaboratif dengan klien, pekerja sosial yang berbasis pemberdayaan mengakui, menegaskan, dan membangun kekuatan-kekuatan dan potensi klien bagi perubahan.

Melalui peran-peran dan strategi-strategi terkait dengan konsultasi, klien dan pekerja sosial mengalami masalah-masalah pribadi, keluarga, organisasi, komunitas, atau masyarakat dengan klien pada semua level sistem. Pada klien level mikro—individu, keluarga, dan kelompok kecil—peran enabler menyatukan strategi-strategi konseling yang mendorong perubahan. Pada klien level meso, peran fasilitator berfokus pada pengembangan organisasi. Peran sistem makro perencana sosial memuat strategi-strategi penelitian dan perencanaan untuk memprakarsai perubahan level makro. Akhirnya, pada sistem profesi pekerjaan sosial, peran rekan-rekan seprofesi (kolega) atau pemantauan memberikan dukungan dan umpan balik dari rekan-rekan seprofesi untuk meningkatkan kompetensi praktisioner dan memperkuat profesi sebagai suatu keseluruhan.

### **1. Level mikro: Peran enabler**

Pada peran enabler, praktisioner bekerja dengan klien level mikro untuk mengatasi tantangan-tantangan dalam keberfungsian sosial. Strategi-strategi konseling melengkapi peran enabler.

Sebagai enabler, praktisioner pekerjaan sosial bekerja dengan sistem klien individu, keluarga, dan kelompok kecil untuk meningkatkan keberfungsian sosial. Strategi-strategi konseling memfasilitasi klien untuk

menemukan solusi-solusi. Pekerja sosial dan klien menciptakan perubahan-perubahan dengan memperbaiki perilaku, mengubah pola-pola relasi, dan memperbaharui faktor-faktor yang ada di dalam lingkungan sosial dan fisik. Peran enabler konsisten dengan tujuan pekerjaan sosial profesional yaitu membantu manusia meningkatkan kompetensi-kompetensi dan mengembangkan kemampuan-keampuan untuk mengatasi dan menghadapi masalah-masalah (IPSPI, 1998).

Pekerja sosial yang berbasis pemberdayaan memulai kegiatan-kegiatannya dengan mengakui kekuatan-kekuatan klien dan kemudian mengembangkan potensi klien bagi perubahan. Carl Rogers (1961) mendeskripsikan hakekat relasi pemberian bantuan yang berfokus kekuatan-kekuatan sebagai relasi

yakni sekurang-kurangnya salah satu pihak bermaksud untuk mempromosikan pertumbuhan, perkembangan, kedewasaan, keberfungsian yang ditingkatkan, kemampuan menghadapi kehidupan pihak lain yang ditingkatkan. Pihak lain dalam konteks ini dapat berupa seseorang atau suatu kelompok. Dengan kata lain, suatu relasi pemberian bantuan dapat didefinisikan sebagai sesuatu yakni salah satu partisipan bermaksud bahwa harus ada, pada salah satu atau kedua pihak, penghargaan yang lebih, pengungkapan yang lebih, atas pemanfaatan sumberdaya-sumberdaya yang lebih fungsional yang tersembunyi di dalam diri inividu (DuBois & Miley, 2005: 231).

Sebagai enabler, praktisioner pekerjaan sosial bekerja dengan klien untuk mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan, mengklarifikasikan situasi-situasinya, dan mengembangkan kapasitas-kapasitasnya untuk menghadapi tantangan-tantangannya secara efektif. Praktisioner menggunakan berbagai pendekatan dalam menciptakan kondisi-kondisi yang dibutuhkan oleh klien untuk mencapai tujuan-tujuannya, memenuhi tantangan-tantangan kehidupannya, melibatkan diri dalam proses-

proses perkembangan kehidupan alamiahnya, dan melaksanakan tugas-tugasnya. Kondisi-kondisi perubahan terletak di dalam diri individu-individu dan transaksinya dengan sistem sosial lain.

## **2. Level meso: Peran fasilitator**

Peran fasilitator mendeskripsikan pekerjaan dengan kelompok-kelompok formal, organisasi-organisasi, atau struktur-struktur birokrasi yang mempromosikan keberfungsian yang lebih efektif di dalam sistem multiperson ini. Strategi-strategi pengembangan organisasi menjelaskan peran ini.

Peran fasilitator mendeskripsikan pekerjaan dengan sistem klien pada level meso—seperti kelompok-kelompok formal atau organisasi-organisasi—yang meningkatkan keberfungsian sosial mereka. Apabila kelompok-kelompok formal atau organisasi-organisasi mengidentifikasi masalah-masalah yang mereka alami di dalam proses-proses, struktur-struktur atau fungsi-fungsi internal mereka, mereka dapat berkonsultasi dengan pekerja sosial untuk membantu mereka menunjukkan kesulitan-kesulitan dan mengembangkan solusi-solusi. Tugas awal mereka ialah mengklarifikasikan harapan-harapan dan perspektif-perspektif mereka satu sama lain (Ingalls, 1973, dalam DuBois & Miley, 2005: 232). Sebagai fasilitator, pekerja sosial “dapat mendukung perilaku-perilaku anggota-anggota kelompok lain yang membantu, model perilaku-peilaku yang berguna, menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang tepat, atau memberikan pengamatan-pengamatan dan perasaan-perasaan yang tepat tentang kelompok. Ia dapat mengajarkan anggota-anggota kelompok lain informasi tentang proses dan keberfungsian kelompok” (Johnson, 1998: 219, dalam DuBois & Miley, 2005: 232). Setelah mengimplementasikan rencana-rencana, klien harus menstabilisasikan perubahan-perubahan dan mengintegrasikan hasil-hasil.

Praktisioner pekerjaan sosial bekerja secara kolaboratif dengan sistem klien level meso untuk memperbaiki

perencanaan organisasi, pola-pola komunikasi antar-organisasi, proses-proses pengambilan keputusan, dan struktur-struktur administrasi. Ia selalu bertindak sebagai fasilitator di dalam setting badan sosialnya sendiri untuk meningkatkan kejasama staf dan meningkatkan efektivitas program-program dan pelayanan-pelayanan.

Selaku aspek lain dari pengembangan organisasi, pekerja sosial memainkan suatu peran kunci dalam mengembangkan kebijakan organisasi. Jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan seperti “Apakah kita telah mencapai populasi yang dijadikan sasaran perubahan?” “Apakah pelayanan-pelayanan sosial diselenggarakan secara efektif dan efisien?” dan “Apakah alat-alat monitoring dan evaluasi mengukur keberhasilan, mengungkapkan hasil-hasil yang tidak diharapkan, dan mengevaluasi efektivitas program?” Sebenarnya, ujian akhir suatu kebijakan terletak pada implementasi aktualnya di dalam suatu program dan dampaknya terhadap kehidupan sistem klien.

### **3. Level makro: Peran perencana**

Bekerja dengan struktur-struktur komunitas atau masyarakat untuk mengases kebutuhan-kebutuhan yang tidak terpenuhi, pekerja sosial generalis mengemban peran perencana untuk menentukan tujuan-tujuan, mengembangkan kebijakan-kebijakan, dan memprakarsai program. Strategi-strategi terkait dengan peran perencana ialah penelitian dan perencanaan.

Perencana sosial membantu masyarakat dalam perencanaan untuk mengatasi masalah-masalah masyarakat dan memberikan pelayanan-pelayanan kesehatan dan kemanusiaan. Fokus pekerja sosial level makro sebagai perencana dan pengorganisasi masyarakat (*community organizer*) benar-benar menuntut pengetahuan tentang masalah-masalah sosial dan kebijakan-kebijakan sosial, teori-teori pengubahan masyarakat, dan proses-proses perubahan level makro. Menggunakan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan khusus dalam bidang-bidang perencanaan

dan penelitian, praktisioner melibatkan para pemimpin komunitas dan pejabat pelayanan sosial dalam mengalamatkan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan mengembangkan sumberdaya-sumberdaya masyarakat.

Kegiatan-kegiatan perencana sosial antara lain ialah mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan, mengembangkan program-program, mengevaluasi efektivitas kebijakan-kebijakan, dan mengadvokasikan reformasi kesejahteraan sosial. Perencana sosial menggunakan teknik-teknik penelitian seperti asesmen kebutuhan, petunjuk pelayanan-pelayanan, profil masyarakat, peninjauan lingkungan, dan penelitian lapangan untuk memahami lebih lanjut masalah-masalah sosial dan menemukan potensi solusi-solusi.

Perencana sosial pada dasarnya bekerja dalam suatu kapasitas yang netral dalam proses perencanaan. Ia melakukan penelitian dan analisis secara obyektif untuk mengusulkan serangkaian tindakan yang rasional. Perencanaan sosial menuntut suatu orientasi yang visioner terhadap masa depan. Perspektif yang visioner memotivasi, sementara penilai-penilaian yang realistik tentang faktor-faktor dan hambatan-hambatan lingkungan mendefinisikan parameter perubahan. Pengembangan potensi dan bahkan barangkali perluasan kemampuan-kemampuan sumberdaya masyarakat dapat mempromosikan perubahan.

Untuk memfasilitasi perencanaan, pekerja sosial bersama dengan sistem klien level makro, mengases kemampuan-kemampuan sumberdaya dan hambatan-hambatan lingkungan untuk mendefinisikan hahekat dan ruang lingkup perencanaan. Tabel 9.2 menunjukkan elemen-elemen yang dilibatkan dalam proses-proses perencanaan. Kegiatan-kegiatan perencanaan dapat memprakarsai perubahan-perubahan terbatas melalui langkah-langkah yang berangsur-angsur atau mencapai perubahan-perubahan yang komprehensif melalui reformasi sistemik yang berskala luas.

**Tabel 9.2**  
**Aspek-aspek Dasar Perencanaan**

<b>Elemen-elemen</b>	<b>Deskripsi</b>
Visi	Cita-cita Masa depan Hasil-hasil yang diharapkan
Aspek lingkungan	Demografis Ekonomi Perundang-undangan Kebijakan-kebijakan sosial
Kemampuan sumberdaya	Kesempatan-kesempatan Staf Anggaran
Proses-proses perencanaan	Keterlibatan pemangku kepentingan Asesmen rekomendasi
Implementasi	Evaluasi Revisi

**4. Sistem profesional: Peran-peran rekan sepekerjaan dan monitor**

Interaksi-interaksi profesional memberikan konteks bagi peran-peran kolega (rekan sepekerjaan) dan monitor. Melalui peran-peran ini, praktisioner mempertahankan integritas profesi pekerjaan sosial, mempertahankan standard-standard etika, dan menawarkan dukungan kepada para kolega..

Peran kolega mengemban suatu suasana kemitraan, saling menghormati, dan saling mendukung di antara sesama anggota profesi pekerjaan sosial. Pengembangan relasi kerja dengan kaum profesional lain dan mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi



profesi nasional seperti IPSPI dan IPPSI, dan kelompok-kelompok profesional lokal seperti IPSPI Propinsi dapat menyatakan peran kolega.

Mempertahankan relasi kolegal dengan kaum profesional lain adalah sangat penting demi efektivitas praktek pekerjaan sosial. Para kolega memantau praktek profesional para kolega untuk menjamin kualitas dan mempertahankan standard-standard profesional. Standard kode etik IPSPI (1998) menjelaskan kewajiban dan tanggung jawab profesional pekerjaan sosial dalam memantau kegiatan-kegiatan profesi pekerjaan sosial dan kaum profesional pekerjaan sosial lain. Pemantauan meliputi memberi nasehat, memberi informasi, membimbing, dan memberikan para kolega suatu orientasi umum kepada profesi.

Melalui akulturasinya ke dalam profesi, pekerja sosial mengenal nilai-nilai, standard-standard, dan etika profesional pekerjaan sosial. Akulturasi mengorientasikan praktisioner ke dalam budaya profesi pekerjaan sosial termasuk bahasa, metodologi, tanggung jawab, dan kewajiban-kewajibannya. Akulturasi ini ialah suatu proses pendidikan, pengalaman praktek, dan pengembangan profesional yang berlangsung terus menerus. Akulturasi memuncak dalam suatu integrasi diri personal dan profesional pekerja sosial.

### **C. Manajemen Sumberdaya**

Klien sering mencari pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial untuk mengakses sumberdaya-sumberdaya yang tidak ditemukan di dalam daftar sumberdaya-sumberdaya pribadinya atau di dalam jejaring dukungan sosial informalnya. Jadi, pekerja sosial sering membantu klien untuk mengakses sumberdaya sumberdaya, mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan-pelayanan, dan memprakarsai kebijakan-kebijakan dan program-program baru. Kegiatan-kegiatan yang bervariasi ini semuanya mencerminkan fungsi manajemen sumberdaya pekerjaan sosial.

Manajemen sumberdaya tidak mengendalikan atau mengarahkan keputusan-keputusan dan pilihan-pilihan klien, melainkan manajemen sumberdaya mengkoordinasikan, mensistematisasikan, dan mengintegrasikan sumberdaya-sumberdaya dan pelayanan-pelayanan. Manajemen sumberdaya yang berbasis pemberdayaan meliputi bekerja secara kolaboratif dengan klien. Ini mencerminkan maksud Solomon (1976) bahwa pekerjaan sosial “ialah kegiatan-kegiatan yang menghubungkan klien dengan sumberdaya-sumberdaya dengan cara yang meningkatkan harga dirinya dan kemampuan-kemampuannya dalam memecahkan masalah” (DuBois & Miley, 2005: 235). Dengan terlibat secara aktif dalam pembuatan keputusan berarti memberdayakan klien untuk mengakses dan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya secara lebih efektif.

Sumberdaya-sumberdaya ialah aset-aset yang tersedia atau aset-aset yang dibiarkan di dalam cadangan yang mendukung keberfungsian sosial, memenuhi kebutuhan-kebutuhan, atau mengatasi masalah-masalah (Siporin, 1975, dalam DuBois & Miley, 2005: 235). Sementara masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan muncul di dalam transaksi-transaksi antara manusia dan lingkungannya, transaksi-transaksi ini adalah juga konteks di dalam mana pekerja sosial dan klien menemukan sumberdaya-sumberdaya yang mendorong solusi-solusi. Sebagai contoh, sistem-sistem sumberdaya pribadi, interpersonal, komunitas, dan masyarakat dapat meredakan stres. Sistem-sistem sumberdaya ini meningkatkan keberfungsian sosial klien dan mempromosikan partisipasi sepenuhnya di dalam masyarakat.

Praktisioner pekerjaan sosial bekerja dengan semua level sistem dalam peran-peran manajemen sumberdaya. Pada sistem klien level mikro, pekerja sosial menggunakan strategi-strategi manajemen kasus untuk melaksanakan peran-peran broker dan advokatnya. Dengan sistem klien level meso, peran-peran pimpinan sidang dan mediator mengkoordinasikan elemen-elemen penyelenggaraan pelayanan sosial. Sebagai mobilisator yang menggerakkan perubahan sosial pada sistem klien level makro, pekerja sosial berusaha merealokasikan sumberdaya-sumberdaya masyarakat melalui perubahan struktural dan institusional di dalam arena sosiopolitik.

Akhirnya, peran katalisator mencerminkan komitmen anggota-anggota profesi pekerjaan sosial untuk bekerja bersama-sama dan dengan kaum profesional lain sebagai katalisator untuk mengurangi penindasan dan ketidakadilan sosial.

### **1. Level mikro: Peran broker dan advokat**

Melalui peran-peran broker dan advokat, pekerja sosial menghubungkan klien dengan sumberdaya-sumberdaya yang tersedia atau berfungsi sebagai penengah untuk mengadvokasikan sebab-sebab masalah klien. Pekerja sosial menggunakan strategi-strategi manajemen kasus untuk mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan dari banyak pihak penyelenggara.

Sebagai broker, pekerja sosial memberikan informasi yang bernilai tentang sumberdaya-sumberdaya sehingga klien dapat mengakses sumberdaya-sumberdaya secara tepat dan cepat. Secara singkat, pekerja sosial menghubungkan klien dengan sumberdaya-sumberdaya (McPheeters, 1971, dalam DuBois & Miley, 2005: 237). Pekerja sosial bekerja secara kolaboratif dengan sistem klien untuk melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- Mengases situasi khusus klien
- Memfasilitasi pilihan klien dari sumberdaya-sumberdaya alternatif yang ada
- Mempercepat kontak klien dengan badan-badan sosial lain
- Mengevaluasi proses

Broker yang efektif memahami secara rinci sistem penyelenggaraan pelayanan sosial masyarakat. Broker harus melakukan hal-hal berikut:

- Menyusun daftar terbaru sumberdaya-sumberdaya masyarakat yang formal dan informal
- Mencatat lokasi, parameter pelayanan-pelayanan, kriteria elijibilitas, dan tokoh penghubung bagi sumberdaya-sumberdaya masyarakat

- Memahami kebijakan-kebijakan, syarat-syarat, prosedur-prosedur, dan proses-proses permohonan bagi sumberdaya-sumberdaya ini
- Memelihara relasi kerja dengan kaum profesional kunci di dalam masyarakat (Grinnell, Kyte, & Bostwick, 1981, dalam DuBois & Miley, 2005: 237).

Dari dua tipe peran advokasi—advokat broker sosial dan advokat pengorganisasian masyarakat (Terrell, 1974, dalam DuBois & Miley, 2005: 238)—peran advokat broker sosial diterapkan untuk bekerja dengan sistem klien level mikro. Dalam bekerja dengan klien, pekerja sosial sering menjadi sadar akan kebutuhan-kebutuhan yang tidak terpenuhi, ketidaksetaraan-ketidaksetaraan sosial, dan erosi hak-hak sipil atau hak-hak hukum klien. Advokasi kasus mengalamatkan ketidaksetaraan-ketidaksetaraan sosial ini. Pada akhirnya, advokasi kasus mengusahakan perubahan-perubahan, reinterpretasi baru, atau pengecualian-pengecualian, dalam kebijakan-kebijakan dalam kaitan dengan suatu situasi khusus klien. Apabila pekerja sosial menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan klien menjadi isu-isu kebijakan, ia mentransfer kegiatan-kegiatannya dari advokasi kasus menjadi advokasi sebab, suatu peralihan yang mengilustrasikan interrelasi antara kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial pada berbagai level sistem.

Peran-peran broker dan advokat memenuhi salah satu tujuan utama pekerjaan sosial yaitu membantu manusia memperoleh sumberdaya-sumberdaya. Dengan menggunakan peran-peran broker dan advokat, pekerja sosial memberikan pelayanan-pelayanan yang mengalamatkan kebutuhan-kebutuhan spesifik klien atau mengatasi keluhan-keluhan yang berasal dari tindakan-tindakan yang merugikan oleh badan-badan sosial publik atau orang-orang atau organisasi-organisasi sosial lain. Sepanjang sejarah kesejahteraan sosial, klien yang secara potensial laik memperoleh pelayanan-pelayanan gagal menerima pelayanan-pelayanan karena bersembunyi di balik maaf moral. Pekerja sosial, sebagai advokat, menjamin bahwa klien memiliki akses kepada pelayanan-pelayanan yang memenuhi syarat. Dengan

kata lain, peran-peran broker dan advokat melewati liku-liku struktur birokrasi pemerintah dan melindungi hak-hak klien.

Manajer sumberdaya yang berbasis pemberdayaan bekerja secara kolaboratif dengan klien sepanjang usaha-usaha broker atau advokasi. Untuk memberdayakan klien, Lenrov dan Burch (1981: 248) merekomendasikan pelatihan atau

dorongan atau informasi bagaimana klien dapat mendekati para profesional dan badan-badan sosial lain dengan cara yang meningkatkan kehormatan diri klien bukan dengan membiarkannya merasa terkalahkan atau direndahkan. Ini termasuk menambahkan kepada informasinya bagaimana menemukan sumberdaya-sumberdaya yang akan bermanfaat dalam pembuatan keputusan-keputusan yang tepat dan sumberdaya-sumberdaya yang akan bermanfaat dalam pelaksanaan keputusan-keputusan itu. Ini juga mencakup pemberian informasi tentang apa yang menyumbang bagi keberfungsian fisik dan psikologis yang sehat. (DuBois & Miley, 2005: 238).

Manajemen kasus ialah suatu strategi untuk mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan dan menjamin akuntabilitas penyelenggara pelayanan. “Pada dasarnya, manajemen kasus ialah serangkaian tindakan-tindakan dan suatu proses untuk menjamin bahwa klien dari sistem-sistem pelayanan sosial (baca: badan-badan sosial) menerima pelayanan-pelayanan, perlakuan, perawatan, dan kesempatan-kesempatan yang berhak ia terima” (Weil & Karls, 1989: 1, dalam DuBois & Miley, 2005: 239). Tujuan manajemen kasus ialah mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan dan mencapai keberlangsungan yang pada waktu yang bersamaan menyeimbangkan isu-isu akuntabilitas seperti biaya program dan efektivitas pelayanan.

Pekerja sosial lebih cenderung menggunakan strategi-strategi manajemen kasus apabila klien memiliki

kebutuhan-kebutuhan ganda. Dalam hal ini, klien harus bernegosiasi dengan banyak penyelenggara pelayanan sosial yang berbeda dan membuat rencana-rencana untuk mempertahankan pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang terus menerus. Manajer kasus membantu klien dengan cara bekerja dengan klien untuk melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- Mengases kebutuhan-kebutuhan klien
- Mengidentifikasi pelayanan-pelayanan, kesempatan-kesempatan, atau keuntungan-keuntungan yang relevan
- Mengembangkan rencana-rencana yang komprehensif
- Mengadvokasikan hak-hak klien untuk memperoleh pelayanan-pelayanan
- Memantau penyelenggaraan pelayanan-pelayanan yang aktual (Moxley, 1989, dalam DuBois & Miley, 2005: 239).

Para profesional pelayanan kemanusiaan di bidang kesehatan mental, rehabilitasi kecacatan, kesejahteraan keluarga, dan pelayanan-pelayanan lanjut usia semuanya menggunakan strategi-strategi manajemen kasus yang ekstensif. Klien yang menggunakan pelayanan-pelayanan di bidang-bidang ini sering meminta bantuan untuk mengakses berbagai sumberdaya-sumberdaya seperti perumahan, transportasi, kesehatan mental dan perawatan kesehatan, pemeliharaan pendapatan, dan pelayanan-pelayanan pendidikan dan pekerjaan.

Manajemen kasus menjamin program-program yang komprehensif yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan klien dengan mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan, menghubungkan komponen-komponen sistem penyelenggaraan pelayanan sosial, dan mengadvokasikan hak-hak klien. Suatu badan sosial sering tidak menyediakan jenis pelayanan-pelayanan atau program-program yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan klien. Karena manajer kasus mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan, ia memfasilitasi penggunaan opsi-opsi pelayanan dari banyak penyelenggara pelayanan dan

pendekatan-pendekatan tim kerja antardisiplin. Manajer kasus yang efektif hanya mengkases pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan bukan malah menciptakan kerumitan bagi para penyelenggara dan pelayanan-pelayanan, yang akan mengakibatkan memburuknya masalah bukan malah meningkatkan solusi-solusi.

## **2. Level meso: Peran pimpinan sidang dan mediator**

Sebagai pimpinan sidang dan mediator, pekerja sosial berfungsi sebagai penengah di antara wakil-wakil kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi ketika mereka berkumpul untuk mengidentifikasi masalah-masalah bersama, merumuskan tujuan-tujuan, mendiskusikan potensi solusi-solusi, mengerahkan sumberdaya-sumberdaya, dan melaksanakan serta mengevaluasi rencana-rencana tindakan. Pekerja sosial menggunakan strategi-strategi pembangunan jaringan untuk mengkoordinasikan dan mengembangkan pelayanan-pelayanan.

Melalui peran-peran pimpinan sidang dan mediator, pekerja sosial dan klien level meso mengalami kesenjangan-kesenjangan dan hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan dan mengadvokasikan kebijakan-kebijakan yang memperluas bantuan-bantuan sosial dan memberikan anggaran yang dibutuhkan. Sebagai contoh, praktisioner dapat bekerja dengan satuan-satuan tugas masyarakat, wakil-wakil badan-badan sosial, atau lembaga-lembaga swadaya masyarakat untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial dan merekomendasikan perubahan-perubahan kebijakan yang dibutuhkan. Pimpinan rapat dan mediator menciptakan hubungan-hubungan di antara sistem-sistem, memperbaiki interaksi di antara organisasi-organisasi, dan mengerahkan sumberdaya-sumberdaya organisasi. Pekerja sosial berfungsi dalam peran ini melalui usahanya dengan tim antardisiplin dan usaha bersama antarlembaga.

Apabila timbul konflik-konflik di antara partisipan, pekerja sosial menggunakan keterampilan-keterampilan

mediasi untuk mengatasi perbedaan-perbedaan. Mediator yang efektif melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Mensurvei perspektif-perspektif yang unik dan kepentingan-kepentingan khusus masing-masing pihak
- Menemukan landasan umum bagi pihak-pihak yang bertikai
- Membantu masing-masing pihak dengan cara yang mempromosikan kerjasama di antara masing-masing pihak
- Mendefinisikan, menghadapi, dan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi
- Mengidentifikasi potensi keuntungan-keuntungan dari usaha kerjasama
- Memfasilitasi suatu pertukaran informasi yang terbuka di antara semua pihak yang terlibat
- Tetap netral, namun pada saat yang bersamaan, percaya diri dan berharap penuh akan keuntungan-keuntungan dari usaha kerjasama itu. (Grinnell, Kyte, & Bostwick, 1981, dalam DuBois & Miley, 2005: 241).

Pekerja sosial sebagai pimpinan sidang dan mediator menggunakan strategi-strategi pembangunan jaringan untuk mengembangkan koalisi-koalisi di antara kelompok-kelompok dan organisasi-organisasi yang berbeda seputar maksud-maksud atau tujuan-tujuan bersama. Pekerja sosial mengembangkan jejaring dengan badan-badan sosial dan struktur-struktur sosial lain seperti bisnis dan industri, dan tokoh-tokoh masyarakat yang berpengaruh. Melalui koalisi, organisasi-organisasi antarbadan sosial--Dewan Nasional Indonesia untuk Kesejahteraan Sosial (DNIKS) pada level nasional, Badan Kerjasama Koordinasi Kesejahteraan Sosial (BKKKS) pada level provinsi--dapat bekerja secara kooperatif untuk mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan dan kendala-kendala pelayanan sosial serta untuk merencanakan cara-cara yang dapat mengalamatkan kebutuhan-kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang



belum terpenuhi. Perencanaan kolaboratif meningkatkan efektivitas strategi-strategi pembangunan jaringan. Bekerja secara kolaboratif memberdayakan partisipan untuk mendorong perubahan level meso.

### 3. Level makro: Peran aktivis

Sebagai aktivis, pekerja sosial mengajak tokoh-tokoh sosial dan ekonomi kunci di komunitas atau masyarakat untuk memprakarsai perubahan sosial. Strategi-strategi tindakan sosial atau advokasi sosial mempromosikan keadilan sosial dengan mempengaruhi pengalokasian sumberdaya-sumberdaya, melakukan lobi atau pendekatan bagi perubahan perundang-undangan, dan memprakarsai tindakan-tindakan peradilan.

Aktivis sosial menggugah kesadaran publik akan masalah-masalah sosial dan ketidakadilan. Ia memobilisasikan sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk mengubah kondisi-kondisi yang merugikan ini (Barker, 2003). Dalam aktivisme sosial, kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial bermacam-macam mulai dari mengumpulkan sumberdaya-sumberdaya untuk melakukan reformasi sosial. Mobilisasi berarti bekerja dengan kelompok-kelompok masyarakat untuk menyusun suatu agenda bersama, mengklarifikasikan tujuan-tujuan, dan merancang serta mengimplementasikan strategi-strategi bagi tujuan yang membutuhkan suatu landasan dukungan yang luas bagi tindakan yang dimaksudkan.

Dalam artikelnya “From Service to Advocacy to Empowerment” (Dari Pelayanan ke Advokasi hingga Pemberdayaan), O’Connell (1978, dalam DuBois & Miley, 2005: 242) mendeskripsikan karakteristik yang harus dimiliki oleh pekerja sosial dalam melakukan suatu tindakan sosial yang efektif. Pekerja sosial harus:

- Berfokus pada suatu *sebab* yang bernilai.
- Merasakan suatu komitmen yang *tulus* terhadap sebab.
- Mempertahankan *fokus*-nya.

- Menilai *aktivisme* sebagai suatu cara yang efektif untuk menciptakan perubahan sosial.
- Tetap *tabah*, karena perubahan sosial dikenal menuntut stamina.
- *Memahami* struktur birokrasi organisasi-organisasi pemerintah dan badan-badan sosial.
- Mengembangkan suatu *landasan dukungan dan pengaruh*.
- Mempertahankan *kemandirian* dari kelompok-kelompok penekan lain.

Tujuan advokasi dan aktivisme ialah reformasi sosial. Reformasi sosial berarti “berperang bagi perubahan perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan lain-lain, demi kepentingan sekelompok manusia keseluruhan atau selapisan masyarakat. Oleh karena itu, advokasi bertujuan untuk mengatasi hambatan-hambatan atau rintangan-rintangan yang mencegah manusia dari usaha memperoleh hak-haknya atau menerima keuntungan-keuntungan dan menggunakan sumberdaya-sumberdaya yang mereka butuhkan” (McPheeters, 1971: 18, dalam DuBois & Miley, 2005: 242). Melalui advokasi sebab, pekerja sosial membangun koalisi-koalisi, bekerja bagi realokasi anggaran, dan melobi perundang-undangan untuk menghasilkan kebijakan sosial yang tepat dan anggaran untuk mendukung prioritas-prioritas reformasi sosial mereka.

Sebagai suatu strategi aktivisme, tindakan sosial merupakan usaha-usaha yang terkoordinasi untuk mencapai perubahan institusional dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan, memecahkan masalah-masalah sosial, memperbaiki ketidakadilan-ketidakadilan sosial, atau meningkatkan kualitas kehidupan warganegara (Barker, 2003, dalam DuBois & Miley, 2005: 242). Dalam usaha-usaha tindakan sosial, pekerja sosial mengambil posisi untuk melakukan reformasi sosial dan perubahan sosial.

Apabila aktivis mengadvokasikan sebab-sebab radikal, ia mempertahankan suatu komitmen yang partisan atau berpihak untuk mewakili warganegara yang tidak

beruntung secara ekonomi dan hak-haknya tercatat secara politik serta menargetkan kaum mapan (baca: pemerintah) sebagai musuh (Terrell, 1974, dalam DuBois & Miley, 2005: 242). Advokat sebab mengarahkan perhatiannya untuk memanusiaikan lembaga-lembaga. Ia membaktikan dirinya untuk mereformasikan lembaga-lembaga daripada menyesuaikan individu-individu.

#### **4. Sistem profesional: Peran katalisator**

Sebagai katalisator, pekerja sosial mengorganisasikan usaha-usaha profesional dengan rekan-rekan pekerja sosial dan melalui relasi antardisiplin untuk mengembangkan suatu sistem pelayanan-pelayanan sosial yang optimal. Melalui strategi-strategi pelayanan masyarakat, pekerja sosial bertindak atas dasar komitmen etisnya untuk berfungsi sebagai relawan.

Dalam peran katalisator, pekerja sosial melakukan tekanan bagi inovasi dan perubahan. Pekerja sosial memiliki suatu komitmen etis untuk memperbaharui penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sehingga pelayanan-pelayanan itu lebih manusiawi, untuk mempengaruhi kebijakan-kebijakan sosial dan lingkungan dalam meningkatkan keadilan sosial dan kesetaraan sosial, dan untuk mendesakkan pengadopsian suatu pandangan dunia yang menganut interdependensi global. Sebagai contoh, IPSPI melakukan lobi-lobi, memberikan kesaksian ahli, dan membangun koalisi-koalisi dengan kelompok-kelompok profesional lain untuk mengalamatkan perumusan kebijakan terkait untuk menekan kebutuhan-kebutuhan sosial yang diidentifikasi oleh anggota-anggotanya. Kegiatan-kegiatan IPSPI antara lain ialah mendefinisikan masalah-masalah, memantau kemajuan perundang-undangan, dan mengevaluasi efektivitas kebijakan-kebijakan dan program-program.

Selain itu, organisasi-organisasi profesional dapat dipanggil untuk berfungsi dalam peran teman di pengadilan. Dalam peran ini, wakil-wakil organisasi

profesi memberikan informasi ahli yang relevan dengan keputusan-keputusan pengadilan tertentu.

Pekerja sosial sebagai katalisator memprakarsai kerjasama antardisiplin untuk mengalamatkan isu-isu lokal, nasional, dan internasional. Tekanan politik dari koalisi organisasi-organisasi profesional dapat menghasilkan perubahan-perubahan yang mendasar dalam kebijakan-kebijakan dan penganggaran. Sebagai contoh, sebagai hasil dari lobi-lobi yang lama dan melelahkan yang dilakukan oleh suatu koalisi yang terdiri dari IPSPI, Dinas Sosial Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, dan Unicef, suatu proyek perlindungan anak Aceh dapat dikembangkan di Provinsi Aceh Nanggroe Aceh Darussalam. Proyek ini diharapkan dapat membangun suatu sistem atau model yang mencegah penganiayaan dan penerlantaran anak.

#### **D. Pendidikan**

Menurut Kemp, Whittaker, dan Tracy (1997), karena pengetahuan adalah kekuatan, pendidikan ialah suatu kekuatan sentral dalam praktek pekerjaan sosial yang berbasiskan pemberdayaan. Pekerja sosial sering berinteraksi dengan klien sebagai guru, pembimbing, pelatih, dan pemandu. Melalui fungsi pendidikan yang ia jalankan, pekerja sosial memberikan kepada klien banyak informasi yang ia butuhkan. Pertukaran-pertukaran semacam ini memberikan sumberdaya-sumberdaya yang memfasilitasi pengambilan keputusan dan peningkatan kompetensi-kompetensi. Pekerja sosial juga bekerjasama dengan klien untuk mengembangkan pengetahuan tentang isu-isu, sumberdaya-sumberdaya, dan tantangan-tantangan sistem klien melalui kegiatan-kegiatan kolaboratif semacam ini sebagai penelitian tindakan partisipatoris. Kemampuan-kemampuan yang diperoleh melalui partisipasi semacam ini menjadi suatu sumberdaya bagi tindakan dan dengan demikian suatu komponen yang sangat penting dalam proses perubahan yang emansipatoris. Terakhir, pekerja sosial dapat mengajarkan berbagai keterampilan-keterampilan yang meningkatkan kemampuan-kemampuan sistem klien untuk mengakses kesempatan-kesempatan dan sumberdaya-sumberdaya. (Baca: DuBois & Miley, 2005: 245)

Dalam pekerjaan sosial yang berbasiskan pemberdayaan, proses-proses pembelajaran bermula dengan kemampuan-kemampuan murid (Freud, 1987, dalam DuBois & Miley, 2005: 245). Pada semua level sistem, pendidikan ialah suatu kemitraan antara murid dan guru. Pandangan ini memberikan penghargaan kepada guru yang memiliki sumberdaya-sumberdaya untuk meningkatkan pembelajaran (Libassi & Maluccio, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 245). Pengalaman-pengalaman murid adalah inti dari pendidikan yang berbasiskan pemberdayaan (Kieffer, 1984, dalam DuBois & Miley, 2005: 245). Freire (1990, dalam DuBois & Miley, 2005: 245) memandang dialog sebagai teknik pendidikan yang lebih produktif.

Model-model pembelajaran orang dewasa mempengaruhi pertukaran-pertukaran pendidikan. Salah satu model semacam ini, *andragogi* (berasal dari kata benda bahasa Yunani *agoge* yang berarti kegiatan pembelajaran, dan akar kata *andr* yang berarti dewasa) “memandang individu sebagai memiliki kemampuan untuk mengarahkan nasibnya sendiri ... menegaskan bahwa pembelajaran berlangsung dari pengalaman yang sebagian bersifat eksternal dan sebagian bersifat internal ... menegaskan pentingnya penjelajahan dan penemuan kreatif yang berkelanjutan” (Ingalls, 1973: 91, dalam DuBois & Miley, 2005: 245). Sejumlah asumsi tentang pembelajaran orang dewasa memandu pekerja sosial. Murid yang orang dewasa dapat mengarahkan dirinya sendiri, yang memiliki suatu daftar pengalaman-pengalaman dan sumberdaya-sumberdaya pembelajaran, mendemonstrasikan suatu minat dalam penerapan-penerapan yang segera, dan peralihan orientasinya dari “berpusat pada subyek” menjadi “berpusat pada masalah” (Knowles, 1980, dalam DuBois & Miley, 2005: 245).

Mempertimbangkan prinsip-prinsip ini, pengalaman-pengalaman pembelajaran bagi klien dewasa harus melibatkannya secara bertujuan dalam usaha mengidentifikasi tujuan-tujuan pembelajaran yang berdasarkan pada pengalaman-pengalamannya dan menerapkannya secara langsung untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pendidikannya yang telah diidentifikasi dan

memecahkan masalah-masalahnya. Pekerja sosial yang mendekati kliennya sebagai mitra dalam relasi pendidikan menghargai kontribusi-kontribusi klien yang aktif dan, ternyata, “mendorong klien untuk percaya diri bahwa adalah tepat baginya berharap untuk berpartisipasi sebagai seorang kolaborator yang aktif dengan seorang profesional dan bahwa adalah menguntungkan bagi seorang profesional dan klien itu sendiri untuk berpartisipasi secara setara” (Lenrow & Burch, 1981: 253, dalam DuBois & Miley, 2005: 245).

Pencegahan, digambar-gemborkan sebagai suatu prakarsa yang penting untuk mengalamatkan isu-isu pada abad 21, terdiri dari seperangkat kegiatan-kegiatan yang kompleks untuk mengembangkan kompetensi-kompetensi personal dan sosial dan memperbaharui sistem-sistem sosial sehingga kebutuhan-kebutuhan manusia akan dapat dipenuhi secara lebih efektif. Kegiatan-kegiatan pencegahan pada dasarnya adalah pendidikan yang utama, yang pada umumnya menargetkan kelompok-kelompok besar manusia sebelum terjadi masalah-masalah dalam keberfungsian sosial (Adam, 1981; Caplan, 1964; Gesten & Jason, 1987; Gullotta, 1987; Hall & Torres, 2002; Monahan, 2002, dalam DuBois & Miley, 2005: 245). Pencegahan meliputi “praktek-praktek yang bertujuan secara bersamaan untuk mencegah masalah-masalah yang dapat diramalkan pada individu atau populasi yang beresiko; melindungi atau mempertahankan kekuatan-kekuatan, kompetensi-kompetensi, atau level keberfungsian kesehatan dan yang sehat; dan mempromosikan tujuan-tujuan yang diinginkan dan meningkatkan potensi manusia” (Bloom, 1995: 1895, dalam DuBois & Miley, 2005: 245). Pencegahan mengemban suatu posisi yang aktif untuk mengalamatkan masalah-masalah personal dan sosial. Pencegahan ini merupakan suatu kontinum kegiatan-kegiatan yang mempromosikan kondisi-kondisi yang optimal bagi kompetensi personal dan sosial atau yang mengurangi kondisi-kondisi yang bermasalah yang menghambat keberfungsian yang optimal.

Peran-peran pendidikan mencakup kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial pada semua level sistem. Peran pengajaran memperluas landasan informasi sistem klien level mikro melalui strategi-strategi pembelajaran. Pada sistem klien

level meso, peran pelatih memfasilitasi pengembangan staf. Pada sistem klien level makro, peran penjangkauan menggunakan strategi-strategi pendidikan masyarakat untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum. Terakhir, dalam kaitan dengan sistem profesional, pekerja sosial berfungsi sebagai peneliti dan sarjana yang berbagi hasil-hasil penelitian dan kebijakan prakteknya dengan kaum profesional lain.

### **1. Level mikro: Peran guru**

Pekerja sosial ialah guru yang menggunakan strategi pembelajaran untuk mempromosikan pengembangan keterampilan-keterampilan klien dan meningkatkan landasan informasinya.

Dengan mengembangkan landasan informasi klien, pendidikan memberdayakan individu, keluarga, dan kelompok-kelompok kecil. Dalam hal ini, pendidikan memberikan “suatu kemajuan dalam penguasaan yang efektif atas tugas-tugas kehidupan, penampilan peran dan pengendalian kehidupan seseorang” (Freud, 1987: 115, dalam DuBois & Miley, 2005: 246). Dibekali dengan kekuatan informasi, klien berada di dalam suatu posisi kekuatan untuk melakukan keputusan-keputusan yang diberitahukan.

Strategi pemrosesan informasi ialah suatu proses komunikasi yang meliputi langkah memperoleh informasi (mengakses), memahami atau memberi makna terhadap informasi (memproses), kemudian bertindak atas dasar informasi dengan berbagai cara (memanfaatkan) dan berbagi informasi (mengkomunikasikan). Pertukaran informasi ini dapat berlangsung di dalam percakapan-percakapan yang terstruktur antara klien dan pekerja sosial, setting-setting pembelajaran formal, atau pelatihan-pelatihan eksperiensial seperti permainan peran.

Klien memperoleh keuntungan dari informasi yang akan memperkuat efektivitas interpersonalnya, meningkatkan kemampuannya dalam mengakses sumberdaya-sumberdaya, dan mengembangkan suatu landasan di atas

mana keputusan-keputusan yang diberitahukan dibuat. Pengalaman-pengalaman pendidikan ini membantu klien mengembangkan keterampilan-keterampilan terkait untuk lebih asertif, mengatasi konflik-konflik secara konstruktif, mengasuh anak, merencanakan pensiun, dan memberikan pengasuhan bagi para kerabat yang lanjut usia.

Dipandu oleh suatu orientasi terhadap kemitraan kolaboratif dan tujuan memberdayakan klien, pekerja sosial sebagai pendidik memberikan kesempatan-kesempatan kepada klien untuk memahami hubungan antara kebijakan sosial dan situasi-situasinya sendiri serta untuk menemukan cara-cara mempengaruhi isu-isu kebijakan secara individual dan secara kolektif. Sebagai contoh, ketika suatu kelompok pendukung bagi orangtua tunggal mengidentifikasi pengasuhan siang yang tidak memadai sebagai suatu sumber stres yang signifikan, pembelajaran untuk mengalamatkan isu-isu sebagai suatu persoalan kebijakan memiliki potensi bagi peningkatan rasa kendali dan kompetensi pribadi kelompok dan mempengaruhi perubahan-perubahan kebijakan.

## **2. Level meso: Peran pelatih**

Melalui peran pelatih, pekerja sosial memberikan instruksi-instruksi kepada anggota sistem level meso sebagai kelompok-kelompok formal dan organisasi-organisasi. Strategi-strategi pelatihan yang digunakan oleh pekerja sosial antara lain ialah workshop, pengembangan staf, pengalaman-pengalaman dalam jabatan, dan jenis-jenis pendidikan lanjutan lainnya.

Pelatih ialah pakar sumberdaya pendidikan bagi kelompok-kelompok formal dan organisasi-organisasi. Ia melakukan presentasi-presentasi (penyajian-penyajian), bertindak sebagai panelis, melaksanakan forum-forum publik, dan memfasilitasi sesi-sesi workshop. Kadang-kadang suatu organisasi mempekerjakan pelatih purna-waktu. Pada kesempatan lain, suatu organisasi mengupah pekerja sosial untuk memberikan pengalaman-pengalaman pelatihan yang



spesifik. Pelatih yang berkompeten mendasarkan sesinya atas penelitian yang berkaitan dengan pengembangan staf, pendidikan orang dewasa, perubahan sikap-sikap, dan proses-proses pembelajaran. Pelatih yang efektif menggunakan strategi-strategi pengembangan staf untuk mengases tujuan-tujuan organisasi, mendefinisikan tujuan-tujuan partisipan, meneliti mata pelajaran, menentukan format-format bagi pengalaman-pengalaman pendidikan, dan mengembangkan proses-proses evaluasi.

Pemberian pelatihan yang efektif membutuhkan pengetahuan tentang mata pelajaran, keterampilan-keterampilan proses kelompok, dan kompetensi teknis. Tentu saja pelatih membutuhkan suatu landasan kepakaran tentang topik pelatihan. Ia harus dapat menyampaikan informasi melalui format-format pelatihan yang tepat. Terakhir, pelatih yang efektif harus dapat menggunakan berbagai alat media untuk meningkatkan presentasi-presentasinya.

Suatu organisasi dapat mengontrak pekerja sosial untuk melaksanakan workshop pengembangan staf di dalam bidang seperti teknik-teknik manajemen stres, keterampilan-keterampilan bagi efektivitas interpersonal, pelatihan asertivitas, dan relasi supervisoris. Dalam kenyataan, pengalaman-pengalaman pelatihan sering menyiapkan partisipan untuk mengantisipasi transisi. Sebagai contoh, pekerja sosial melaksanakan sesi pelatihan pra-pensiun bagi karyawan-karyawan suatu perusahaan dan pelatihan pengembangan keterampilan bagi pengasuh keluarga sehingga tindakan-tindakan pengasuh keluarga dengan orang-orang yang beresiko itu akan lebih berguna, bukan malah menambah potensi masalah. Idealnya, pelatihan memberikan kepada partisipan suatu landasan kekuatan-kekuatan, meningkatkan keterampilan-keterampilan, dan mempromosikan kompetensi-kompetensi.

### **3. Level makro: Peran penjangkauan**

Melalui penjangkauan, pekerja sosial mendidik warganegara tentang isu-isu sosial, ketidakadilan, dan

pelayanan-pelayanan sosial. Ia menggunakan strategi-strategi pendidikan masyarakat untuk menyebarluaskan informasi melalui berbagai media dan kegiatan-kegiatan hubungan masyarakat.

Melalui peran penjangkauannya pada level makro, pekerja sosial membantu warga masyarakat memperluas pengetahuan mereka tentang masalah-masalah sosial dan pelayanan-pelayanan sosial terkait. Pengetahuan pendidikan berbasis masyarakat dapat meningkatkan kesadaran warganegara akan masalah-masalah dalam berbagai bidang seperti perawatan kesehatan, penyakit, stres, indikator potensial untuk bunuh diri, penyalahgunaan obat-obatan, penganiayaan dan penerlantaran anak, dan isu-isu terkait keluarga lainnya. Penginformasian masyarakat umum tentang badan-badan sosial publik dan privat menyadarkan orang-orang akan sumbergaya-sumberdaya dan pelayanan-pelayanan ini serta, dengan demikian, meningkatkan aksesibilitasnya (Hepworth, Rooney, & Larsen, 1997). Pemberian informasi kepada masyarakat umum dapat mendorong warga masyarakat untuk mengakses sumberdaya-sumberdaya informal dan formal secara lebih cepat. Pendidikan melalui informasi umum memfasilitasi tindakan-tindakan pencegahan.

Strategi-strategi pendidikan masyarakat meliputi antara lain pendistribusian poster dan leaflet, melaksanakan surat menyurat dengan masyarakat, dan mengajak warga masyarakat berbicara. Pengumuman-pengumuman tentang pelayanan publik, media cetak, film, dan pemrograman radio dan televisi merupakan cara-cara lain untuk mentransmisikan informasi pendidikan kepada anggota-anggota masyarakat. Untuk menghormati kebutuhan-kebutuhan yang unik dari berbagai lapisan masyarakat, pekerja sosial yang peka secara etnis memberikan informasi dalam berbagai bahasa (Indonesia, Inggris, Mandarin, daerah)), huruf braile, berhuruf besar, dan peka secara budaya.

#### **4. Sistem profesional: Peran peneliti dan sarjana**

Sebagai peneliti dan sarjana, pekerja sosial menambahkan landasan teori pekerjaan sosial dan mengevaluasi praktek serta hasil-hasil program. Kegiatan-kegiatan ini mengaitkan praktek dan teori pekerjaan sosial melalui strategi-strategi pengembangan pengetahuan.

Penelitian ialah suatu metode investigasi atau eksperimentasi yang sistematis yang bertujuan untuk menemukan atau menginterpretasikan fakta-fakta, mengembangkan pengetahuan, dan menerapkan teori-teori baru atau yang sudah direvisi. Bagi pekerja sosial, penelitian berarti membangun teori-teori, merancang strategi-strategi praktek, dan mengukur hasil-hasil. Keserjanaan profesional yang menyumbang bagi landasan pengetahuan profesional ialah suatu kewajiban yang diemban oleh semua pekerja sosial. Oleh karena itu, persiapan bagi praktek pekerjaan sosial harus mencakup suatu komponen penelitian yang kuat.

Kode etik IPSPI (1998) mendeskripsikan standard-standard bagi peran-peran pekerja sosial sebagai peneliti dan sarjana. Landasan bagi praktek etis ialah teori yang didukung oleh penelitian. Pekerja sosial membaca jurnal-jurnal profesional dan bahan-bahan kepustakaan penelitian untuk mengikuti perkembangan pengetahuan yang ada di dalam bidang pekerjaan sosial. Sebaliknya, pekerja sosial mengemban suatu kewajiban profesional untuk menyumbang kepada landasan pengetahuan itu dengan melaksanakan penelitiannya sendiri dan membagikan hasil-hasilnya kepada rekan-rekannya seprofesi.

Penelitian membangun suatu landasan teoritik yang menjelaskan pemahaman pekerja sosial akan perilaku manusia dan lingkungan sosial. Pekerja sosial menggunakan landasan penelitian yang luas ini untuk meningkatkan program-program pelayanan sosial, mengembangkan kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosial yang setara, dan meningkatkan metode-metode praktek pekerjaan sosial. Selain itu, pekerja sosial menggunakan metode-metode penelitian untuk

mengevaluasi prakteknya, mengases efektivitas program, dan menganalisis kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosial. Pekerja sosial mengintegrasikan penelitian dan praktek sebagai konsumen penelitian dan sebagai peneliti yang aktif.

Berbagai kegiatan mencerminkan keterlibatan pekerja sosial dalam melaksanakan dan menggunakan penelitian praktek (Kirk & Rosenblatt, 1983, dalam DuBois & Miley, 2005: 249). Sebagai *konsumen penelitian*, pekerja sosial menggunakan temuan-temuan penelitian untuk memandu praktek. *Praktisioner* membaca kajian-kajian dan menerapkan temuan-temuan penelitian ini ke dalam prakteknya. *Praktisioner peneliti* menggunakan penelitian sebagai suatu strategi praktek. Ia mengevaluasi prakteknya melalui evaluasi praktek kasus demi kasus dengan menggunakan rancangan sistem tunggal (*single-system design*). Selain itu, pekerja sosial dapat menggunakan metode-metode penelitian sebagai teknik-teknik intervensi dengan melibatkan klien dalam memantau perilakunya sendiri. Dengan menggunakan catatan-catatan perilaku klien yang disusun sendiri oleh klien dapat memotivasi perubahan. Sebagai *ilmuwan klinis*, pekerja sosial mengevaluasi secara terus menerus dan secara seksama efektivitas prakteknya sendiri. Terakhir, *pakar penelitian* memfokuskan prakteknya utamanya pada kegiatan-kegiatan penelitian dan mengembangkan keahlian dalam perancangan, pengukuran, dan analisis statistik.

#### **E. Pengintegrasian Praktek, Kebijakan, dan Penelitian**

Pengorganisasian fungsi-fungsi pekerjaan sosial ke dalam konsultasi, manajemen sumberdaya, dan pendidikan menggabungkan komponen-komponen praktek, kebijakan, dan penelitian pekerjaan sosial (Tabel 9.3). Pekerja sosial melaksanakan peran-peran yang telah dideskripsikan ketika ia bekerja dengan klien pada semua level sistem dalam praktek langsung, analisis dan perumusan kebijakan, serta penelitian serta evaluasi.

**Tabel 9.3**

**Fungsi-fungsi dan Praktek, Kebijakan dan Penelitian  
Pekerjaan Sosial**

<b>Fungsi</b>	<b>Praktek</b>	<b>Kebijakan</b>	<b>Penelitian</b>
Konsultasi	Praktisioner berbicara dengan sistem klien untuk mengatasi masalah-masalah dalam keberfungsian sosial. Pekerja sosial menggunakan pengalaman-pengalaman kehidupan pribadi, organisasi, atau masyarakat sistem klien.	Pekerja sosial dilibatkan dalam mengidentifikasi bidang-bidang yang menuntut perubahan dan menciptakan kebijakan yang berdampak kepada praktisioner, badan sosial, dan level masyarakat.	Kebijakan praktek dan penelitian berbasis empirik menginformasikan praktisioner dalam memecahkan masalah-masalah pada semua level sistem.
Manajemen sumberdaya	Sistem klien dikaitkan dengan sumberdaya-sumberdaya yang mendukung keberfungsian sosial yang adaptif, memenuhi kebutuhan-kebutuhan, atau mengatasi situasi-situasi bermasalah.	Strategi-strategi kebijakan bagi pemanfaatan dan pengembangan sumberdaya-sumberdaya adalah integral bagi penciptaan perubahan sosial dan pencapaian kesetaraan dalam pengalokasian sumberdaya-sumberdaya	Temuan-temuan penelitian dimanfaatkan untuk mengalamatkan kesenjangan-kesenjangan dan hambatan-hambatan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan-pelayanan kesehatan dan kemanusiaan dan untuk melokasikan serta mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan yang ada.
Pendidikan	Dalam praktek, informasi adalah vital bagi pemecahan isu-isu, pembelajaran keterampilan-keterampilan,	Pengetahuan sangat penting bagi pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan. Informasi	Praktek pekerjaan sosial meliputi mengajarkan informasi, pengetahuan, dan keterampilan-

	pengecahan masalah-masalah, dan penciptaan perubahan sosial	dikumpulkan, dianalisis, dan dikomunikasikan sepanjang proses perumusan dan pengimplementasian kebijakan sosial.	keterampilan bagi pertumbuhan. Kemanfaatan, validitas, dan reliabilitas informasi yang diajarkan sangat penting.
--	---	--	--

## **Bab 10**

### **Pekerjaan Sosial dan Kebijakan Sosial**

---

Bab ini menjelajahi dimensi-dimensi pemberdayaan dari suatu kebijakan sosial dengan mempertimbangkan pokok-pokok bahasan antara lain kebijakan sosial sebagai suatu proses dan suatu produk, kebijakan sosial dan ideologi politik, pekerjaan sosial dan kebijakan sosial, pelayanan-pelayanan sosial level jalanan, kebijakan-kebijakan kesejahteraan publik pada abad ke-20, dan program-program kesejahteraan publik terkini.

#### **A. Kebijakan Sosial**

Kebijakan sosial mencerminkan suatu agenda masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota-anggota masyarakat. Kebijakan sosial juga mencerminkan nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, dan sikap-sikap bersama anggota-anggota suatu masyarakat terhadap bagaimana masyarakat harus mengurus anggota-anggotanya dan bagaimana masyarakat harus mencapai misinya. Kebijakan sosial mengarahkan perumusan peraturan perundang-undangan kesejahteraan sosial dan membentuk rancangan program-program pelayanan sosial. Subbab ini mendefinisikan kebijakan sosial dan mendeskripsikan perumusan, pengimplementasian, dan analisis kebijakan sosial.

##### **1. Apa itu kebijakan sosial?**

Kebijakan sosial ialah prinsip-prinsip dan rangkaian-rangkaian tindakan yang mempengaruhi kualitas kehidupan menyeluruh dan keadaan-keadaan individu di dalam kelompok serta relasi intersosialnya (Gilbert & Terrell, 2001). Secara khusus, kebijakan sosial diidentifikasi dengan kebijakan-kebijakan pemerintah atau publik yang mengalamatkan ketidaksetaraan di dalam lembaga-lembaga sosial, meningkatkan kualitas kehidupan orang-orang yang kurang beruntung, dan memberikan bantuan kepada orang-orang yang membutuhkan. Selain itu, kebijakan-kebijakan sosial mempengaruhi pelayanan-pelayanan sektor privat--termasuk badan-badan sosial nirlaba dan bisnis

waralaba--ketika mereka mengembangkan kebijakan-kebijakan administratif untuk memandu prosedur-prosedur dan operasi-operasi mereka sehari-hari.

Beberapa pakar mendefinisikan kebijakan sosial secara berbeda sebagai suatu pedoman, suatu pemberi arah, suatu rencana anjang-ancang, seperangkat prinsip-prinsip, suatu strategi kolektif, dan suatu rencana tindakan. Pakar lain mendeskripsikan kebijakan sosial sebagai tujuan-tujuan yang rasional, yang sengaja, dan yang tersurat yang akan diraih oleh orang-orang. Kebijakan sosial ialah suatu proses dan sekaligus suatu produk (Gilbert & Terrell, 2001). Sebagai suatu proses, kebijakan sosial terdiri dari langkah-langkah yang berurutan yang ditindaklanjuti dengan pemecahan masalah. Sebagai produk, kebijakan sosial ialah peraturan-peraturan, program-program, keputusan-keputusan yudisial, dan petunjuk-petunjuk administratif. Pekerja sosial harus mengevaluasi proses-proses dan produk-produk kebijakan sosial dalam rangka meningkatkan efektivitasnya.

## **2. Kebijakan sosial sebagai proses: Perumusan kebijakan**

Perumusan kebijakan meliputi serangkaian tugas-tugas yang bervariasi mulai dari mengumpulkan data hingga mengimplementasikan kebijakan sosial. Sebagai seorang profesional, pekerja sosial dilibatkan dalam semua tahap perumusan kebijakan sosial. Perumusan kebijakan sosial meliputi 10 langkah:

- a. Mengidentifikasi masalah-masalah yang mempengaruhi keberfungsian sosial.
- b. Mendefinisikan masalah sebagai suatu isu publik.
- c. Menganalisis temuan-temuan dan mengkonfirmasi bukti.
- d. Memberikan informasi kepada publik.
- e. Mempelajari solusi-solusi alternatif.
- f. Menyiapkan suatu pernyataan kebijakan awal yang mengidentifikasi tujuan-tujuan.
- g. Mengembangkan struktur-struktur organisasi dan relasi-relasi politik yang mendukung.



- h. Mengesahkan upaya-upaya hukum melalui dukungan publik.
- i. Mengembangkan rancangan kebijakan dan/atau program.
- j. Mengimplementasikan dan mengases kebijakan sosial.

Perumusan kebijakan sosial meliputi pengumpulan suatu landasan informasi yang luas dari berbagai lapisan masyarakat dan kelompok-kelompok kepentingan khusus. Relasi di antara pelaku-pelaku di dalam keputusan-keputusan kebijakan mempengaruhi hasil kebijakan pada setiap langkah perjalanan.

### **3. Kebijakan sosial sebagai produk: Pengimplementasian kebijakan**

Sebagai suatu produk, kebijakan sosial meliputi peraturan perundang-undangan dan perintah-perintah pimpinan lembaga, tindakan-tindakan DPR, interpretasi hakim pengadilan, keputusan-keputusan administratif, dan program-program serta pelayanan-pelayanan nyata. Kebijakan sosial dapat menghasilkan suatu *undang-undang*—misalnya, kewajiban melaporkan penganiayaan anak oleh para profesional pengasuhan anak, pekerja sosial, guru, dan penyelenggara pengasuhan siang. Produk kebijakan sosial dapat menjadi suatu *program*, seperti suatu tempat makan berkumpul bagi para lanjut usia yang menyediakan makanan yang bergizi dan sosialisasi. Atau produk dapat berupa suatu *keputusan pengadilan*, seperti keputusan hakim yang memandang perlindungan suatu populasi tertentu dari praktek-praktek diskriminasi terbuka. Sebagai *kebijakan administratif*, suatu kebijakan sosial dapat menentukan suatu sistem klasifikasi jabatan atau menspesifikasikan kualifikasi bagi staf profesional di badan-badan sosial.

Produk-produk kebijakan sosial menuntut rencana-rencana yang lebih spesifik yang akan diimplementasikan. Setelah suatu kebijakan sosial terbit dan anggaran implementasi programnya cair, pekerja sosial membuat keputusan-keputusan bagaimana menyelenggarakan pelayanan-pelayanan. Ia merancang

program-program untuk melaksanakan tujuan-tujuan kebijakan yang mencapai suatu populasi tertentu untuk mempengaruhi beberapa perubahan yang diinginkan. Ia mengembangkan kebijakan-kebijakan administratif yang mendefinisikan secara jelas peran-peran dan tugas-tugas serta mengarahkan tindakan-tindakan pegawai badan sosial. Terakhir, ia menulis kebijakan dan prosedur manual untuk mengkomunikasikan ukuran-ukuran harapan, tanggung jawab, dan hasil. Pengimplementasian suatu kebijakan sosial pada suatu sistem sosial juga menuntut pengadministrasian dan pengimplementasian keputusan-keputusan kebijakan terkait pada sistem lain.

#### **4. Pengujian kebijakan sosial: Analisis kebijakan**

Menurut Eveline Burns, seorang pakar ekonomi dan profesor pekerjaan sosial terkenal, analisis kebijakan sosial ialah “studi tentang usaha-usaha yang terorganisasikan dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pribadi yang dapat diidentifikasi, atau tentang masalah-masalah sosial yang dialami oleh kelompok-kelompok atau individu-individu, yang mengevaluasi masalah-masalah itu dengan acuan kepada ketepatan dan efektivitasnya dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu, penggunaan sumberdaya-sumberdaya ekonomi mereka yang langka dan konsistensinya dengan nilai-nilai sosial yang diterima” (Shlakman, 1969: 3, dalam DuBois & Miley, 2005: 254). Sepanjang proses perumusan dan pengimplementasian suatu kebijakan, pekerja sosial menganalisis kebijakan itu untuk memahami maksud dan dampaknya.

Pekerja sosial memantau secara terus menerus peraturan perundang-undangan dan pengembangan jenis-jenis kebijakan lain serta mengevaluasi program-program dan pelayanan-pelayanan sosial terkait untuk mengases efektivitas kebijakan dan memperlihatkan akuntabilitasnya. Untuk menganalisis suatu kebijakan, ia menguji seberapa tepat kebijakan itu mencapai populasi sasaran, mengukur sejauhmana kebijakan itu mencapai tujuan-tujuannya, mengevaluasi untung-ruginya, dan

menentukan apakah kebijakan itu menghasilkan akibat-akibat yang negatif. Analisis kebijakan ”merupakan landasan bagi pengadvokasian peraturan perundang-undangan atau untuk sekedar reformasi organisasi (Figuera-McDonough, 1993: 185, dalam DuBois & Miley, 2005: 254).

Suatu spesifikasi atau rancangan kebijakan bagi pengimplementasian program sering dibangun berdasarkan metode-metode evaluasi. Tanggung jawab untuk melakukan evaluasi dapat didelegasikan kepada evaluator yang bukan karyawan langsung suatu badan sosial, yang ditugaskan oleh lembaga-lembaga penyandang dana, atau diprakarsai oleh organisasi-organisasi yang melakukan akreditasi dan penetapan standard.

Suatu kerangka bagi analisis kebijakan yang disajikan oleh Miley, O’Melia, dan DuBois (2004: 391) meliputi suatu pertimbangan spesifikasi, kelaikan, dan keuntungan suatu kebijakan:

#### *Bagian I Spesifikasi Kebijakan*

1. Merinci sejarah kebijakan berdasarkan studi dan kebijakan-kebijakan terkait
2. Mendeskripsikan masalah-masalah yang akan diatasi oleh kebijakan itu
3. Mengidentifikasi nilai-nilai sosial dan keyakinan-keyakinan ideologis yang melekat di dalam kebijakan itu
4. Menyatakan tujuan-tujuan kebijakan
5. Meringkaskan rincian kebijakan yang berkaitan dengan pengimplementasian, pembiayaan, kriteria elijibilitas, dan ketentuan-ketentuan lain

#### *Bagian II Kelaikan Kebijakan*

1. Mengidentifikasi hasil-hasil kebijakan yang diproyeksikan
2. Mendiskusikan kelaikan politis dan ekonomis kebijakan itu
3. Mencirikan dukungan atau penolakan terhadap kebijakan

4. Mengases cabang-cabang kebijakan bagi struktur-struktur penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan kemanusiaan

#### *Bagian III Keuntungan Kebijakan*

1. Mengases efektivitas dan efisiensi pengimplementasian kebijakan
2. Menimbang biaya-biaya sosial dan akibat-akibat kebijakan
3. Mengevaluasi dampak-dampak kebijakan yang berbeda terhadap kelompok-kelompok populasi yang berbeda
4. Menilai keuntungan-keuntungan kebijakan

Analisis suatu kebijakan sosial seperti yang sedang dirumuskan sangat penting dalam menentukan dampak-dampak potensialnya. Pengujian suatu kebijakan setelah implementasinya adalah sangat penting untuk mengases dampak nyatanya.

Pekerja sosial menganalisis peraturan perundang-undangan kesejahteraan sosial adalah untuk menentukan maksud suatu peraturan perundang-undangan itu, mengases dampak-dampak potensialnya bagi kelompok-kelompok masyarakat, menentukan suatu posisi dukungan atau oposisi, dan mengerahkan kekuatan-kekuatan untuk melaksanakan atau menolak penerimaan peraturan perundang-undangan itu. Mempengaruhi perubahan politik melalui tindakan undang-undang merupakan salah satu cara utama untuk memenuhi tujuan-tujuan kebijakan soaial, seperti menciptakan lembaga-lembaga yang manusiawi dan responsif. Pekerjaan sosial harus “kembali ke akarnya dan menemukan kembali aksi politiknya yang efektif” (Stuart, 1994: 8, dalam DuBois & Miley, 2005: 255).

Karena dalil politik “bersatu memberikan kekuatan-kekuatan” adalah sangat penting, tindakan hukum sering mengundang kegiatan-kegiatan kolektif, seperti organsiasi-organisasi, koalisi-koalisi dan aliansi-aliansi. Namun demikian, apabila pekerja soaial dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan hukum, pekerja sosial dan para pelobi

sering berada di belakang layar. Tugas-tugas bagi para pelobi antara lain ialah sebagai berikut:

- Mengidentifikasi apa yang anda inginkan dari sasaran (misalnya Komisi X DPR RI) yang anda sedang lobi dan, sebaliknya, apa yang sasaran inginkan dari anda
- Mengembangkan aliansi-aliansi dan koalisi-koalisi untuk memperluas landasan kekuasaan
- Mempersiapkan secara seksama, termasuk pengumpulan informasi tentang isu-isu advokasi untuk alasan mana anda melakukan lobi, orang-orang atau kelompok yang anda ingin dekati, dan musuh-musuh anda
- Melakukan suatu presentasi yang menggambarkan isu-isu yang diidentifikasi oleh sasaran anda sebagai yang paling signifikan
- Memberikan kesan-kesan pertama yang positif
- Menindaklanjuti kontak-kontak anda dengan mengirimkan kartu-kartu ucapan terima kasih
- Menginformasikan kontak-kontak hukum dan aliansi-aliansi anda tentang usaha-usaha advokasi anda dengan pejabat-pejabat yang ditunjuk (Richan, 1996, dalam DuBois & Miley, 2005: 255).

Anggota-anggota dari organisasi-organisasi pekerjaan sosial dapat memberikan dukungan melalui kontak-kontak pribadi mereka dengan anggota-anggota DPR/DPRD, panggilan-panggilan telepon, surat menyurat, email, dan usaha-usaha pengorganisasian masyarakat akar rumput lainnya. Pekerja sosial yang memiliki pengetahuan yang luas dalam bidang-bidang tertentu dapat diundang untuk mendokumentasikan kebutuhan-kebutuhan akan tindakan hukum, draft peraturan perundang-undangan, dan mengembangkan ringkasan-ringkasan kebijakan yang menganalisis implikasi dari peraturan perundang-undangan itu. Kesaksian pekerja sosial pada dengar pendapat publik memberikan kesempatan untuk menjelaskan isu-isu, mengumpulkan minat publik, mempublikasikan kesaksian-kesaksian, menginformasikan anggota-anggota

DPR/DPRD, dan menawarkan para pejabat kesempatan-kesempatan untuk mempublikasikan posisi mereka di dalam isu-isu sosial itu. Pengadvokasian peraturan perundang-undangan memperoleh momentum ketika pekerja sosial menyadari dampaknya terhadap peraturan perundang-undangan kesejahteraan sosial melalui berbagai langkah-langkah politik.

Selaku advokat bagi tindakan sosial, pekerja sosial memiliki kesempatan-kesempatan untuk mengerahkan warga masyarakat dan/atau klien untuk mempengaruhi perubahan politik melalui kegiatan-kegiatan hukum pada level negara bagian dan lokal (McNutt, 2002; Schneider, 2002, dalam DuBois & Miley, 2005: 255). Sebagai contoh, undang-undang negara bagian untuk mengalamatkan kebutuhan-kebutuhan kaum perempuan Hispanic (orang Amerika Serikat keturunan Spanyol) seperti pelatihan kerja, sumberdaya-sumberdaya dua-budaya, informasi dan rujukan, serta informasi tentang perawatan kesehatan, bantuan publik, dan pengasuhan anak, adalah dampak langsung dari usaha-usaha lobi yang dilakukan oleh Satuan Tugas Kaum Perempuan Hispanic di New Jersey (Bonilla\_Santiago, 1989, dalam DuBois & Miley, 2005: 257). Dalam konteks Indonesia, contoh yang setara dapat dilihat dari usaha-usaha Koalisi Perempuan Indonesia yang memperjuangkan berdirinya Komisi Nasional Perempuan dan Komisi Nasional Anak.

## **5. Pengaruh nilai-nilai**

Pandangan-pandangan yang saling berbeda tentang nilai-nilai sosial yang dominan, definisi masalah-masalah sosial, distribusi sumberdaya-sumberdaya, dan sumber-sumber solusi mempersumit proses pembuatan kebijakan. “Bentuk-bentuk khusus yang digunakan oleh respons kebijakan sosial, sebagaimana ditekankan oleh Eveline Burns, pada akhirnya harus ditengahi melalui nilai-nilai yang saling bertentangan yang solusi-solusi politis pasti akan mencerminkannya. Karena nilai-nilai membatasi penggunaan instrumen-instrumen kebijakan sosial tertentu” (Shlakman, 1969: 8, dalam DuBois & Miley, 2005: 256). Nilai-nilai sosial yang tercermin di dalam ideologi-ideologi politik pada akhirnya

mempengaruhi penyusunan kebijakan-kebijakan sosial dan pengadministrasian kebijakan-kebijakan ini pada level pelayanan langsung.

## **B. Kebijakan Sosial dan Ideologi Politik**

Ideologi-ideologi politik mempengaruhi persepsi kita tentang masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan baik sebagai isu-isu publik maupun sebagai kesulitan-kesulitan pribadi, memberikan tanggung jawab dan menyalahkan atas kondisi-kondisi sosial, serta memberikan arah bagi solusi-solusi. Kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosial berasal dari pembebasan di antara berbagai faksi-faksi yang merupakan perspektif-perspektif politik yang berbeda, termasuk liberalisme, neoliberalisme, konservatisme, neokonservatisme, dan radikalisme.

### **1. Liberalisme**

*Kaum liberal* memperjuangkan kebijakan-kebijakan sosial yang menjunjung tinggi hak-hak azasi manusia dan kesetaraan sosial yang fundamental. Mereka mengabdikan diri mereka untuk melindungi kebebasan-kebebasan politik dan sipil warga negara dengan menjamin kebebasan ekonomi dan mempromosikan partisipasi yang demokratis. Kaum liberal memandang kesejahteraan sosial sebagai suatu fungsi pemerintah yang sah, dan bantuan-bantuan kesejahteraan sebagai hak-hak warganegara. Mereka mempromosikan solusi-solusi pemerintah atas masalah-masalah sosial dan menjunjung tinggi pemahaman akan tanggung jawab publik bagi penciptaan kondisi-kondisi yang menjamin kesejahteraan warganegara. Walaupun, dalam pandangan liberal, idealnya program-program pemerintah mengatasi sebab-sebab akar masalah sehingga dapat secara realistis mencegah terjadinya masalah-masalah, program-program pemerintah juga memperbaiki kondisi-kondisi sosial yang merugikan.

Seiring dengan tuntutan untuk memotong anggaran kesejahteraan publik (di Amerika Serikat), para politisi neoliberal nampaknya mengalahkan kaum liberal pada tahun 1970-an dan 1980-an. Pandangan ini mendukung pemotongan pembiayaan pemerintah dan mendorong

kemitraan antara pemerintah dan bisnis untuk mengalamatkan isu-isu yang berkaitan dengan kesejahteraan warganegara (Karger & Stoesz, 2002). Para pendukung neoliberalisme mempertahankan pendapat bahwa lembaga-lembaga bisnis dan perusahaan menatalaksanakan uang kesejahteraan lebih efektif daripada lembaga-lembaga pemerintah.

## 2. Konservatisme

Posisi *konservatif* mempromosikan suatu ekonomi pasar bebas yang kapitalistik dan menekankan nilai-nilai tradisional, individualisme, persaingan, lokalisme, dan etika kerja. Kebijakan-kebijakan sosial konservatif cenderung menentang perubahan sosial dan memperkuat struktur-struktur sosial yang sudah ada. Karena konservatisme yakin bahwa ketidakcakapan-ketidakcakapan pribadi adalah yang menyebabkan munculnya masalah-masalah, mereka menyimpulkan bahwa pemerintah harus membatasi keterlibatannya dalam kesejahteraan. Idealnya, dari suatu pandangan konservatif, kesejahteraan publik hanyalah suatu ukuran sementara, sebagaimana kaum konservatif yakin bahwa kesejahteraan—khususnya bantuan yang diberikan secara publik kepada orang-orang miskin—menghancurkan prakarsa-prakarsa individual. Kaum konservatif mendukung privatisasi pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial melalui badan-badan amal sukarela, organisasi-organisasi swabantu, dan lembaga-lembaga bisnis.

*Neokonservatisme* lebih suka menentang program-program kesejahteraan liberal dan mereformasi kebijakan-kebijakan kesejahteraan (Karger & Dtoesz, 2002). Posisi neokonservatif dalam kesejahteraan mencerminkan suatu pendekatan berbasis kebutuhan-kebutuhan, mengembangkan syarat-syarat “ongkos kerja”, memperkuat tanggung jawab keluarga bagi anggota-anggota keluarga yang belum/tidak bekerja, dan mendukung devolusi yaitu suatu peralihan tanggung jawab bagi kesejahteraan dari level pemerintah pusat kepada pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Kaum neokonservatisme mendukung pertumbuhan program-



program pemerintah dan peningkatan tanggung jawab sektor privat untuk mengalamatkan masalah-masalah kesejahteraan sosial. Kaum neokonservatisme menyalahkan megastruktur—pemerintahan yang besar, bisnis yang besar, dan tenaga kerja yang besar—atas masalah-masalah yang terjadi di dalam masyarakat Amerika Serikat. Mereka mengidentifikasi struktur-struktur yang menengahi seperti ketetanggaan (RT, RW), asosiasi-asosiasi sukarela, dan gereja sebagai sumber-sumber pemberdayaan dan perubahan (Berger & Neuhaus, 1977, dalam DuBois & Miley, 2005: 257).

### **3. Radikalisme**

Dalam pertentangan yang tajam dengan posisi-posisi konservatisme dan neokonservatisme, *radikalisme* mengakui tanggung jawab masyarakat atas ketidaksetaraan dan mendukung perubahan sosial yang revolusioner. Karena kaum radikal lebih menyalahkan struktur-struktur kelembagaan daripada individu-individu atas terjadinya masalah-masalah di dalam kehidupan, mereka lebih menghendaki reformasi struktur makro untuk mengurangi sumber-sumber masalah-masalah sosial. Strategi kebijakan publik utama mereka—redistribusi kekuasaan dan kekayaan—berpusat pada pengalihan ketidaksetaraan-ketidaksetaraan ekonomi dan privilese kelas serta mencapai demokrasi dan kesetaraan politik dengan membentuk suatu negara kesejahteraan. Dalam pandangan mereka, kesejahteraan sosial publik tradisional ialah suatu penindasan, yang menstigmatisasikan program yang mengatur orang-orang miskin (Piven & Cloward, 1971, dalam DuBois & Miley, 2005: 258). Kaum radikal mempromosikan perubahan-perubahan menyeluruh untuk menciptakan suatu negara kesejahteraan yang nonkapitalistik di dalam mana semua warganegara menikmati keuntungan-keuntungan sosial yang setara.

### **4. Pekerjaan sosial dan ideologi politik**

Sementara banyak pihak menyimpulkan bahwa ideologi liberal adalah perspektif utama pekerjaan sosial, posisi-posisi lain juga mempengaruhi pekerjaan sosial (Macht & Quam, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 258).

Ironisnya, kaum konservatif mengecam kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosial liberal, dan pelayanan-pelayanan yang sering didukung oleh pekerja sosial, atas terjadinya ketergantungan. Kaum radikal menyalahkan kebijakan-kebijakan liberal yang sama ini atas penindasan orang-orang yang kurang beruntung dan orang-orang miskin. Namun demikian, Siporin (1980: 524) mengatakan bahwa pekerja sosial “harus memahami dan memanfaatkan jenis strategi-strategi, prinsip-prinsip, dan prosedur-prosedur pengendalian dan reformasi, karena unsur-unsur ini sesuai dengan situasi-situasi pemberian bantuan. Praktek pekerjaan sosial harus bersifat konservatif dan juga radikal” (DuBois & Miley, 2005: 259). Campuran yang interaktif antara berbagai perspektif ideologis membangkitkan suatu ketegangan yang kreatif yang menyegarkan dan memperbarui profesi.

Praktek pekerjaan sosial yang nyata juga mencerminkan ideologi-ideologi yang berbeda ini (Macht & Quam, 1986, dalam DuBois & Miley, 2005: 259. Metodologi-metodologi praktek mencerminkan kelompok-kelompok pemikiran yang berbeda, menggunakan strategi-strategi yang berbeda, dan menghadapi penerimaan oleh beberapa orang dan penolakan oleh orang lain selama periode sejarah tertentu. Program-program bantuan Masyarakat Organisasi Amal, psikoanalisis dan behaviorisme tradisional, pekerjaan sosial kelompok yang berorientasi remedial, dan perencanaan sosial semuanya merupakan ideologi konservatif. Gerakan-gerakan liberal dalam pekerjaan sosial meliputi gerakan rumah pemukiman, pekerjaan sosial kelompok dan model-model tujuan sosial, dan strategi-strategi pengembangan lokalitas ari pengorganisasian masyarakat. Contoh-contoh praktek pekerjaan sosial radikal meliputi tarapi feminis, kelompok pembangunan kesadaran, model-model tindakan sosial dari pengorganisasian masyarakat. Metodologi-metodologi yang bervariasi semuanya adalah alternatif-alternatif yang sama-sama berguna, tetapi tidak harus sama-sama diinginkan pada semua situasi. Dalam kenyataan, suatu kesesuaian dogmatis dengan salah satu pendekatan menolak

kemungkinan-kemungkinan dari alternatif-alternatif lain dan membatasi pemanfaatan sumberdaya-sumberdaya yang inovatif.

### **C. Pekerjaan Sosial dan Kebijakan Sosial**

Implikasi kebijakan adalah nyata di dalam praktek pekerjaan sosial profesional pada semua level sistem klien. Secara sistematis keputusan-keputusan dibuat yang mempengaruhi pemberdayaan pada struktur-struktur subsistem dan struktur-struktur suprasistem. Pertukaran timbal balik ini berarti bahwa pekerja sosial mempengaruhi kebijakan-kebijakan kesejahteraan, dan sebaliknya, kebijakan-kebijakan sosial publik mempengaruhi praktek profesional pekerja sosial.

Pekerja sosial membuat keputusan-keputusan kebijakan publik pada sistem klien level mikro yang menentukan kualitas interaksinya dengan sistem klien. Sebagai contoh, keputusan-keputusan tentang metode-metode dan strategi-strategi mana yang digunakan pada seorang klien tertentu adalah benar-benar keputusan-keputusan kebijakan. Penseleksian klien—yang menerima beberapa orang dan menolak beberapa yang lain—juga meliputi pembuatan keputusan-keputusan kebijakan. Pada dasarnya pekerja sosial berpraktek di dalam konteks badan-badan sosial atau organisasi-organisasi kesejahteraan sosial. Di dalam badan-badan sosial atau organisasi-organisasi kesejahteraan sosial ini, keputusan-keputusan kebijakan juga mempengaruhi praktek. Sebagai contoh, keputusan-keputusan kebijakan menentukan program-program dan pelayanan-pelayanan mana yang harus didukung oleh badan-badan sosial.

Beragam bidang pekerjaan sosial seperti kesejahteraan anak, pelayanan-pelayanan keluarga, koreksi, dan pemeliharaan penghasilan, merupakan sebagian bagi beragam badan-badan sosial dan organisasi-organisasi pelayanan sosial publik dan swasta. Kebijakan sosial pada masing-masing bidang praktek menentukan prioritas-prioritas, mengidentifikasi kelompok-kelompok populasi sasaran, parameter pembiayaan yang ditetapkan, dan menspesifikasikan batas-batas wilayah kerja yang memengaruhi program-program dan pelayanan-pelayanan masing-masing badan sosial.

—

Sistem pelayanan sosial mencakup semua bidang praktek pekerjaan sosial, termasuk sektor-sektor pelayanan publik dan privat, asosiasi-asosiasi profesional, Organisasi%rganisasi pelaksana akreditasi, lembaga-lembaga pembiayaan, dan kelompok-kelompok kepentingan warganegara. Kepentingan-kepentingan khusus atau kualifikasi criteria yang dipromosikan oleh sistem-sistem ini membentuk pelayanan-pelayanan nyata yang diberikan dan melegitimasi penyelenggaraan pelayanan-pelayanan itu.

Sistem pelayanan sosial adalah salah satu komponen dari lembaga kesejahteraan sosial—struktur sosial yang bertanggung jawab untuk mempromosikan kualitas kehidupan di dalam bidang-bidang kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan bagi semua warganegara. Kebijakan lembaga kesejahteraan sosial utamanya mencerminkan maksud undang-undang kesejahteraan sosial, undang-undang, dan interpretasi hukum. Melalui penelitian praktek, lobi, dan kesaksian pakar, pekerja sosial menginformasikan lembaga-lembaga pembuat kebijakan publik. Dengan demikian bahkan pekerja sosial yang memberikan pelayanan langsung membentuk karakter lembaga kesejahteraan sosial.

Budaya, ideologi-ideologi dan nilai-nilai yang dominan, dan struktur-struktur kelembagaan masyarakat mempengaruhi kebijakan sosial. Etos kerja masyarakat ialah konteks bagi keputusan-keputusan kebijakan di dalam bidang-bidang seperti standard-standard kehidupan, hak-hak warganegara, hak-hak sipil dan kebebasan sipil, serta petunjuk-petunjuk keadilan sosial. Ideologi suatu masyarakat mempengaruhi apakah masyarakat yakin bahwa masalah-masalah sosial adalah masalah-masalah publik dan bagaimana masyarakat merespons melalui kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosialnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi apakah masyarakat mendefinisikan suatu masalah sebagai suatu isu publik antara lain ialah drama situasi, parahnya masalah, dan dampak ekonomis serta politisnya (Hilgartner & Bosk, 1988, dalam DuBois & Miley, 2005: 260).

Terakhir, masyarakat global menjadi konteks terakhir bagi kebijakan-kebijakan sosial. Kebijakan-kebijakan internasional berurusan dengan kelaparan dunia, sumberdaya-

sumberdaya alam, perlindungan lingkungan, dan prakarsa-prakarsa perdamaian, sekedar untuk menyebutkan beberapa contoh saja. Kebijakan-kebijakan yang paling mencakup level makro mencerminkan ketentuan-ketentuan kesejahteraan internasional, kesepakatan-kesepakatan hak-hak azasi manusia, dan interdependensi sosial masyarakat dunia.

Pada semua level sistem, ada faktor-faktor politik, sosial, dan ekonomi yang signifikan yang mempengaruhi keputusan-keputusan kebijakan kesejahteraan sosial seperti keputusan-keputusan kebijakan yang terkait dengan asuransi sosial, pemeliharaan penghasilan, pelayanan-pelayanan sosial pribadi, perumahan, dan program-program kesehatan serta gizi. Pekerja sosial harus mengikuti secara dekat kegiatan-kegiatan di dalam bidang-bidang pembuatan kebijakan publik dan ekonomia yang lebih luas. Kebijakan publik pada semua level pemerintah dan di dalam sektor-sektor publik mempengaruhi kehidupan individu-individu dan keluarga-keluarga. Sebagai contoh, peraturan perundang-undangan tentang kualitas lingkungan memiliki implikasi bagi keberlangsungan manusia dan kualitas kehidupan. Penentuan prioritas-prioritas dalam proses-proses penganggaran pemerintah menentukan jumlah anggaran yang dialokasikan bagi program-program pelayanan sosial yang melayani semua warganegara, bukan hanya warganegara yang memenuhi syarat untuk menerima program-program bantuan.

Robert Morris (1986: 241), di dalam bukunya yang terkenal yang berjudul *Rethinking Social Welfare: Why Care for the Stranger?*, menyatakan bahwa, sebagai suatu masyarakat, kita harus membuat kesepakatan tentang tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan manusia. Morris mengusulkan agar suatu program inti yang diinginkan mengambil tanggung jawab nasional bagi pekerjaan dan penghasilan serta mencakup suatu sistem perawatan kesehatan nasional. Ia mengingatkan kita agar “memperluas konsep keadilan sosial, tindakan-tindakan lain oleh pemerintah untuk menciptakan suatu masyarakat yang lebih setara dan kohesif dan diimpikan dan direncanakan, tetapi tindakan-tindakan itu cenderung tidak diwujudkan kecuali apabila ada landasan yang kuat” (DuBois & Miley, 2005: 261).

Pekerja sosial memainkan suatu peran vital di dalam ranah kebijakan publik. Pertama, pekerja sosial dapat dan harus bertanggung jawab untuk mempromosikan hak-hak warganegara yang memberdayakan struktur-struktur sosial, meningkatkan keberfungsian sosial, dan menjamin keadilan sosial pada level provinsi dan level nasional. Praktek kebijakan ialah integral bagi semua aspek pekerjaan sosial. Kedua, pekerja sosial yang memberikan pelayanan langsung adalah pembuat kebijakan. Dalam kenyataan, pembuatan kebijakan bukanlah suatu tambahan begitu saja terhadap pelayanan langsung. Penseleksian siapa-siapa yang menerima pelayanan-pelayanan dan pemilihan jenis-jenis dan lama intervensi adalah pilihan-pilihan yang berbasiskan kebijakan “level jalanan”.

#### **D. Pelayanan-pelayanan Level Jalanan**

Seorang kader pegawai negeri sipil yang dipekerjakan di dalam arena pelayanan publik memberikan pelayanan-pelayanan yang disponsori oleh pemerintah. Pegawai negeri sipil seperti guru sekolah negeri, pegawai pengadilan dan penegakan hukum, pekerja sosial, pegawai kesehatan publik, dan pegawai publik lainnya memberikan pelayanan-pelayanan langsung kepada masyarakat. Pegawai pelayanan pemerintah mendidik masyarakat, melindungi keselamatan masyarakat, dan mempromosikan keberfungsian kesehatan dan sosial anggota-anggota masyarakat. Kebanyakan pegawai pelayanan publik atau birokrat level jalanan memiliki kekuasaan untuk melakukan keputusan-keputusan yang bijaksana atau luwes di dalam penampilan jabatan mereka sehari-hari. Mereka memutuskan siapa-siapa yang memenuhi syarat untuk menerima program-program pemerintah, keuntungan-keuntungan apa saja yang mereka terima, dan kepada siapa sanksi-sanksi diberikan (Lipsky, 1980, dalam DuBois & Miley, 2005: 261). Lipsky menyebut badan-badan sosial dan organisasi-organisasi publik yang mempekerjakan pegawai pelayanan publik sebagai *birokrasi level jalanan*.

##### **1. Birokrasi level jalanan**

Sektor pelayanan pemerintah dalam jejaring penyelenggaraan pelayanan sosial meliputi pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh sekolah-sekolah, klinik-

klinik kesehatan publik, badan-badan penegakan hukum, badan-badan kesejahteraan publik, pengadilan negeri, dan organisasi-organisasi hukum. Masyarakat sering mengabaikan para pekerja level jalanan dari sistem-sistem tersebut di atas untuk memerankan penyelenggara pelayanan berlevel rendah, yang melaksanakan “pekerjaan-pekerjaan kotor” masyarakat:

Mereka mensosialisasikan masyarakat atas harapan-harapan akan pelayanan-pelayanan pemerintah dan suatu tempat di dalam masyarakat politik. Mereka menentukan elijibilitas masyarakat akan keuntungan-keuntungan dan sanksi-sanksi pemerintah. Mereka mengamati perlakuan (pelayanan) yang diterima oleh masyarakat dalam program-program itu. Dengan demikian, dalam arti, para birokrat level jalanan secara tersirat menengahi aspek-aspek hubungan konstitusional masyarakat dengan pemerintah. Secara singkat, mereka memegang kunci terhadap suatu dimensi kewarganegaraan. (Lipsky, 1980: 4, dalam DuBois & Miley, 2005: 261).

Sistem kesejahteraan sosial meliputi bantuan-bantuan pelayanan yang didukung secara publik di dalam bidang-bidang pemeliharaan penghasilan, pengangguran, perlindungan anak, pelayanan-pelayanan lanjut usia, rehabilitasi, kesehatan mental, dan peradilan kriminal. Undang-undang (Amerika Serikat) Tahun 1935 tentang Jaminan Sosial dan amandemen selanjutnya adalah suatu sumber utama kebijakan kesejahteraan publik bagi masyarakat miskin atau menganggur, lanjut usia, cacat, dan anak-anak serta keluarga. Undang-undang dan ketentuan-ketentuan lain berkaitan dengan kelompok-kelompok tertentu seperti para tahanan dewasa dan remaja, anak-anak yang membutuhkan perlindungan, dan orang-orang yang mengalami penyakit mental.

## **2. Birokrat level jalanan**

Para pegawai pelayanan pemerintah sebagian besar adalah penyedia pelayanan kesejahteraan dan pelaku perlindungan keselamatan publik. Para pegawai ujung

tombak ini memiliki pengaruh yang besar dalam menginterpretasikan kebijakan publik melalui keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan mereka dalam pelayanan-pelayanan tersebut yang diidentifikasi sebagai birokrasi level jalanan. Penerjemahan kebijakan-kebijakan kesejahteraan sosial yang bersifat legislatif dan administratif ke dalam prosedur-prosedur sering menyimpang, dalam beberapa kasus benar-benar tidak tepat, dari maksud kebijakan semula. Lipsky (1980) berpendapat bahwa, dalam beberapa hal, keputusan-keputusan yang mengandung banyak penafsiran dan tindakan-tindakan prosedural para birokrat level jalanan menjadi kebijakan-kebijakan publik yang mereka implementasikan melalui posisi-posisi mereka.

Hambatan-hambatan birokratis di dalam sektor kesejahteraan publik mendorong perilaku-perilaku tertentu pada para pegawai yang nampaknya bertentangan dengan cita-cita pelayanan pekerjaan sosial. Individualisasi sering menghilang ketika para pegawai publik seperti pendidik, polisi, dan petugas pelayanan sosial menemukan cara-cara untuk berurusan dengan khalayak ramai secara tidak manusiawi (Lipsky, 1980). Barangkali ada suatu kecenderungan, atau bahkan suatu keasyikan, untuk mengembangkan ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berurusan dengan pengecualian dimana, sebaliknya, dapat membebani situasi tertentu. Para pegawai di dalam badan-badan sosial publik sering menemukan dirinya ikut serta memperkuat pola-pola prosedural yang status quo, bukan malah ikut mereformasikan sistem. Para konsumen pelayanan-pelayanan publik dapat mengundurkan diri dari penerimaan keuntungan-keuntungan yang diberikan, bukan malah mencari keuntungan-keuntungan mana yang berhak mereka peroleh.

### **3. Klien level jalanan**

Labeling, yang terjadi di dalam sistem ini, memiliki suatu kualitas yang buruk dan sering disebut mengabulkan apa yang dicap itu. Penstigmatisasian cap-cap sering terjadi di dalam arena publik, dimana klien dirujuk sebagai “ibu-ibu kesejahteraan,” “mantan



penjahat,” “remaja badung,” atau “murid yang bodoh.” Diperburuk oleh para pegawai level jalanan, cap-cap ini semakin terintegrasi ke dalam identitas klien. Lipsky (1980: 59) mendeskripsikan proses “konstruksi sosial seorang klien”:

Orang-orang datang kepada birokrasi level jalanan sebagai individu-individu yang unik dengan pengalaman-pengalaman kehidupan, kepribadian-kepribadian, kondisi-kondisi terakhir yang berbeda. Dalam usaha mereka menghadapi birokrasi, mereka ditransformasikan menjadi klien, ditempatkan menurut identitas di dalam suatu kategori, diperlakukan seolah-olah dan memperlakukan diri mereka sendiri seolah-olah mereka sesuai dengan definisi-definisi standard tentang unit-unit yang diasingkan ke dalam celah-celah birokratis tertentu. Pemrosesan *manusia* menjadi *klien*, memasukkan mereka ke dalam kategori-kategori pelayanan oleh para birokrat, dan memperlakukan mereka sesuai dengan kategori-kategori itu, adalah suatu proses sosial. Karakteristik-karakteristik klien tidak berada di luar proses yang memberikan kebangkitan bagi mereka. Suatu bagian yang penting dari proses ini ialah cara manusia belajar memperlakukan dirinya sendiri seolah-olah ia adalah satuan-satuan kategoris. (DuBois & Miley, 2005: 262-263).

Para birokrat level jalanan menggunakan sejumlah besar pengaruh dan kendali atas klien di dalam kesejahteraan publik. Para petugas ini mengendalikan akses klien kepada struktur-struktur kesempatan masyarakat, dan keputusan-keputusan mereka memiliki dampak-dampak yang mengubah kehidupan kliennya.

## 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 978-602-8320-90-0

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 46 Tahun 2007 tanggal 5 Desember 2007 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk Digunakan dalam Proses Pembelajaran.

HET (Harga Eceran Tertinggi) Rp. 17,314.00

Diunduh dari [BSE.Mahoni.com](http://BSE.Mahoni.com)