

# Pengertian, Ruang Lingkup, dan Studi Intervensi Sosial

Drs. Boediman Hardjomarsono



## PENDAHULUAN

---

Setelah mempelajari modul ke satu ini Anda diharapkan dapat menjelaskan mengenai pengertian, ruang lingkup dan studi intervensi sosial. Untuk sampai pada kemampuan tersebut, Anda diharapkan untuk belajar materi pada modul satu ini yang akan diuraikan melalui beberapa subtopik, yakni: pengertian dan metode intervensi sosial, dasar filosofis intervensi sosial, relasi intervensi dan prinsip dasar intervensi sosial. Uraian tersebut terkait dengan manusia yang mengalami proses pertumbuhan dan perkembangannya di lingkungan kehidupan sosialnya. Bahan ini memberikan gambaran bahwa proses pertumbuhan dan perkembangan (proses sosialisasi) yang dialami setiap orang akan memberikan hasil yang berbeda, dan tidak selalu mulus. Ada orang yang mampu mengembangkan dirinya sedemikian rupa sehingga ia tidak mengalami kesulitan dalam kehidupan sosialnya. Sebaliknya, ada pula sebagian warga masyarakat yang tidak semujur orang pertama tersebut. Ia mengalami banyak kesulitan dalam menghadapi kehidupannya, dan mungkin gagal untuk dapat berfungsi sebagai warga masyarakat yang layak yang diinginkan. Ia mengalami kesulitan dalam berperilaku untuk menghadapi berbagai situasi sosial.

Anggota masyarakat yang mengalami kesulitan tersebut, yang juga dikatakan bermasalah sosial, selayaknya dibantu agar dia pun dapat berpartisipasi dalam pembangunan, hidup selaras dengan masyarakat, dan tidak menjadi beban orang lain. Kegiatan membantu ini merupakan intervensi sosial. Pengertian dasar mengenai intervensi secara menyeluruh akan membantu Anda untuk memahami bahan-bahan lain yang disajikan dalam modul-modul selanjutnya. Pada dasarnya bahan yang disajikan dalam setiap modul mempunyai kaitan erat dengan modul yang lain. Modul yang disajikan dalam urutan terdahulu akan diacu oleh modul-modul berikutnya.

Apabila ada istilah dan kutipan bahan penunjang yang berbahasa Inggris akan diusahakan agar ada keterangannya dalam bahasa Indonesia, atau langsung diberikan terjemahannya. Dengan demikian, Anda diharapkan tidak mengalami hambatan dalam mempelajari modul ini maupun modul-modul yang lain. Selamat bagi Anda yang menaruh minat untuk mempelajari kajian intervensi sosial dan silakan Anda menyimak sajian-sajian dalam modul ini secara bertahap. Mudah-mudahan dengan ilmu pengetahuan yang Anda peroleh pada modul satu ini membawa Anda untuk mencapai kompetensi di atas.

## KEGIATAN BELAJAR 1

## Pengertian Intervensi Sosial

Pernahkah Anda pada suatu hari tidak dapat bangun karena mengalami demam, dan sakit kepala yang hebat? Apa yang Anda lakukan dalam kondisi seperti itu? Kalau di rumah ada anggota keluarga yang lain, tentulah Anda akan meminta tolong salah seorang di antaranya untuk membawa Anda ke dokter. Pada waktu itu Anda dalam keadaan tidak berdaya dan memerlukan bantuan orang yang mempunyai dan menguasai pengetahuan tentang kesehatan dan pertolongan medik, yaitu seorang dokter.

Menjelang akhir tahun 2005 banyak sekali masyarakat Indonesia yang mengalami musibah bencana alam, akibat dari terlalu tingginya curah hujan, yang kadang-kadang disertai angin ribut. Akibat yang pertama dari tingginya curah hujan tersebut ialah adanya banjir, bahkan banjir bandang yang menghanyutkan dan menghancurkan-luluhkan sebuah desa. Di samping itu, karena hujan yang terus menerus selama beberapa hari, beberapa daerah pegunungan mengalami tanah longsor. Longsoran tanah yang berasal dari bagian lereng gunung yang runtuh itu berukuran ratusan meter kubik menimbun seluruh isi perkampungan dan juga tanah-tanah pertanian. Di beberapa daerah, longsoran yang bercampur dengan air hujan menyebabkan terjadinya banjir lumpur. Banjir lumpur demikian sama dahsyatnya dengan banjir bandang. Tanah longsor, banjir bandang, dan sejenisnya sebenarnya terjadi karena kerusakan lingkungan akibat ulah manusia. Di antaranya adalah pencurian kayu yang disebut “*illegal logging*” (penebangan kayu secara liar) telah merusak hutan lindung kita. Pencurian kayu tersebut telah dilakukan sekitar 40-50 tahun yang lalu, tetapi akibatnya justru banyak orang yang tidak melakukan pencurian menjadi korban

Bencana alam yang maha dahsyat adalah tsunami yang terjadi di Propinsi Banda Aceh dan Pulau Nias pada akhir tahun 2004. Akibatnya, perkampungan hancur total, rumah dan bangunan lainnya roboh, ratusan ribu manusia meninggal, mereka yang masih bertahan hidup kehilangan sanak saudaranya, serta banyak anak-anak yang menjadi yatim piatu. Akibat dari bencana tersebut masih dirasakan mencekam oleh mereka yang masih selamat. Sesudah setahun lewat penderitaan mereka belum terobati, mereka belum dapat kembali ke kampung halamannya. Semua jenis sarana dan prasarana belum dapat direhabilitasi. Banyak orang yang menderita trauma

dan memerlukan waktu yang cukup lama agar mereka dapat kembali berfungsi sebagai anggota masyarakat seperti sebelum terjadinya bencana.

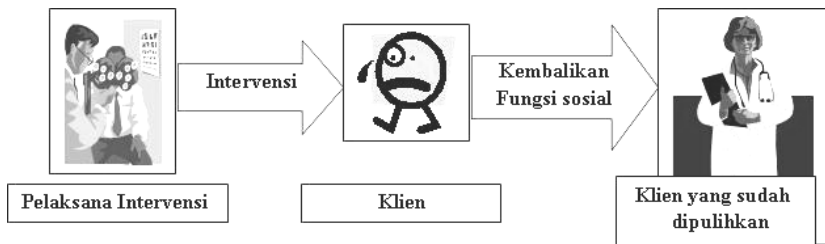
Mereka yang menjadi tidak berdaya sebagai akibat dari gangguan kesehatan, atau yang menjadi korban dari bencana alam, dan lainnya, memerlukan bantuan dari pihak-pihak lain yang terkait. Mereka memerlukan bantuan pihak-pihak yang berkompentensi atau berkemampuan untuk menolong mereka, mengembalikan kemampuan mereka, memberikan perlindungan dan kasih sayang kepada para korban, serta dapat menyediakan pendidikan bagi anak-anak yang terlantar. Banyak dan berbagai macam tindakan yang harus dikerjakan untuk memulihkan para korban tersebut. Banyak pihak yang bertindak atau melakukan intervensi (tindakan) untuk dapat merehabilitasi keadaan fisik, mental, dan kesejahteraan hidupnya. Secara umum, mereka yang melakukan tindakan intervensi tersebut disebut sebagai *pelaku intervensi*. Pelaku intervensi tersebut dapat merupakan orang perorangan, sekelompok orang yang tergabung dalam satu kelompok relawan, lembaga-lembaga bantuan masyarakat yang berasal dari dalam negeri atau luar negeri, bahkan lembaga pemerintahan atau juga swasta.

Dalam intervensi dimaksud setidaknya ada dua pihak yaitu (1) orang, kelompok, keluarga atau komunitas yang dalam kondisi yang tidak berdaya; dan (2) pihak-pihak yang berkemampuan untuk membantu meringankan atau menghilangkan penderitaan, atau yang mampu mengembalikan keberdayaan mereka seperti sedia kala atau yang mampu membantu mereka untuk meningkatkan taraf hidup yang lebih baik. Pihak yang dikenai intervensi dimaksud disebut sebagai **klien** dan pihak yang mengintervensi disebut **pelaku intervensi** (untuk selanjutnya akan digunakan singkatan **PI**). Melalui intervensi sosial pada diri klien akan terjadi perubahan yang arahnya menuju perbaikan dan kemajuan, atau perubahan yang positif.

Tindakan yang bertujuan untuk membantu orang perorangan atau kelompok atau keluarga atau komunitas dalam konteks kehidupan sosial mereka disebut *intervensi sosial*, yang oleh Johnson dinyatakan sebagai:

1. ... tindakan spesifik, yang dikerjakan oleh seorang pelaku intervensi, yang terkait dengan upaya untuk menimbulkan perubahan.
2. ... sebuah alat yang digunakan pelaku intervensi untuk memecahkan masalah-masalah dengan cara yang rasional.

Di bawah ini disajikan suatu gambar sederhana yang menggambarkan seorang individu yang tumbuh kembang melalui proses sosialisasi. Proses sosialisasi yang berhasil akan menjadikan anak menjadi dewasa sebagai warga masyarakat yang layak, sedangkan yang kurang beruntung akan mengalami gangguan atau penderitaan, dan semacamnya. Yang gagal atau kurang beruntung tersebut memerlukan bantuan seorang PI untuk memulihkan kemampuannya berfungsi sosial dalam masyarakatnya. Yang membantu adalah **PI** dan yang dibantu ialah **klien**.



Gambar 1.1.

Gambaran sederhana intervensi terhadap seorang yang mengalami gangguan keberfungsian-sosial untuk dikembalikan keberfungsian-sosialnya

## A. MANFAAT INTERVENSI

Tujuan utama yang ingin dicapai melalui intervensi ialah membantu klien mengalami perubahan yang diinginkan. Jika pada awal hubungan intervensi tersebut klien mengalami gangguan atau dalam keadaan tidak dapat berfungsi sebagai anggota masyarakat yang selayaknya di lingkungan sosialnya, maka pada akhir intervensi diharapkan klien mengalami perubahan berikut:

1. dapat memperoleh kembali keberfungsian-sosialnya selaku anggota masyarakat yang layak;
2. memperoleh kemampuan untuk mengatasi gangguan yang dihadapinya;
3. meningkatkan kemampuan mengatasi masalah dalam kehidupannya dengan teknik penyelesaian masalah yang lebih baik;
4. lebih mampu menjalankan peranan-peranan barunya sesuai dengan perkembangan dirinya sehingga gangguan serupa dapat dicegah supaya tidak berulang lagi.

Memperhatikan betapa luasnya permasalahan yang mungkin dihadapi oleh orang perorangan, atau keluarga, atau kelompok, atau komunitas, upaya intervensi dalam konteks sosial dapat dipilahkan sebagai berikut:

1. memberikan bantuan untuk memulihkan keberfungsian-sosial seseorang, atau orang-orang, keluarga, kelompok atau komunitas sebagai warga keluarga, warga kelompok atau komunitas yang layak;
2. juga mencakup kegiatan lain-lainnya untuk mengatasi atau mencegah timbulnya masalah-masalah;
3. mencapai tujuan-tujuan perbaikan sosial.
4. membantu atau mendorong klien untuk mengalami perkembangan yang diinginkan.

Dengan demikian, tujuan intervensi sosial tersebut dapat dipilah menjadi:

1. bersifat *kuratif* dan *korektif* (butir 1),
2. *preventif* (butir 2),
3. *promotif* (butir 3).
4. *pengembangan atau developmental* (butir 4), jika intervensi dikaitkan dengan kemungkinan untuk mengembangkan diri pihak yang dibantu.

## **B. METODE-METODE INTERVENSI**

Untuk membantu Anda memahami materi kuliah ini, terlebih dahulu disajikan beberapa jenis berita seperti berikut.

Kemal adalah seorang anak SD berumur 9 tahun, dua tiga hari ini kalau mau berangkat sekolah selalu menangis meronta-ronta. "Tidak mau, tidak mauuu..." teriak Kemal. Orang tuanya bingung. Dibujuknya agar Kemal mau bersekolah. Dibelikannya mainan kesukaannya, sebuah mobil-mobilan, dibelikannya tas sekolah baru yang ada gambar mobilnya. Keadaan memuncak ketika suatu pagi Kemal tetap mogok sekolah, dan waktu menangis ia muntah-muntah. Orangtuanya bingung dan Kemal pun dibawa ke dokter. Disarankan agar Kemal beristirahat dan minum obat anti mual. Sesudah minum obat, Kemal tidur dengan pulas. Orangtuanya pergi ke sekolah dan memberitahukan kepada kepala sekolah bahwa Kemal tidak masuk sekolah dan beberapa hari ini mogok untuk bersekolah. Kepala sekolah mempertemukan orang tua Kemal dengan guru bimbingan dan guru kelasnya, kemudian mereka membicarakan persoalan Kemal. Guru kelasnya memberitahukan kepada orangtua Kemal bahwa murid-murid di kelas (termasuk Kemal) setiap

tiga bulan sekali diadakan pergeseran tempat duduk dengan tujuan untuk menghilangkan kejenuhan dan demi kesehatan. Mereka yang duduk di deretan kanan digeser ke deretan kiri, mereka yang di deretan kiri dipindah ke deretan tengah, dan dari deretan tengah ke deretan kanan. Mereka yang duduk di depan bila dimungkinkan dipindah ke tengah, sedang anak-anak yang tubuhnya lebih kecil tetap berada di deretan depan. Dalam kelas tersebut ada 17 anak laki-laki dan 15 anak perempuan. Jadi, terpaksa ada 1 anak laki-laki duduk berdampingan dengan anak perempuan. Kemal kali ini kebagian giliran untuk duduk semeja dengan anak perempuan.

Dalam berita harian di televisi, radio ataupun surat kabar dapat kita ikuti berita mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam masyarakat. Ada berita mengenai seorang anak sekolah kelas 6 SD yang didapati menggantung diri di belakang rumahnya. Dia meninggalkan sepucuk surat kepada orang tuanya dengan kalimat pendek, yang berbunyi, "Ibu, Bapak, Didin minta maaf. Didin nggak tahan dimarahi Pak Guru dan diejek temen-temen. Sebulan lagi sudah ujian. Tetapi .... Didin belon bayar uang sekolah tiga bulan dan uang ujian. Didin nggak tahu mau apa? Didin nggak bisa sembunyikan muka. Di telinga Didin masih terdengar suara Pak Guru, dan si Ojok. Mereka terus mengejek, mengejek .... Didin mohon maaf. Didin nggak tahaaan. Selamat tinggal." Demikian bunyi surat Didin yang ditemukan di meja. Apakah orang tua Didin tidak peduli kepada anaknya? Apakah mereka termasuk orang miskin yang hidup secara kekurangan? Tampaknya orangtua Didin belum bisa memenuhi janjinya untuk membayar tunggakan uang sekolah dan biaya ujian dimaksud dan pihak sekolah terus menerus mengejar bayaran uang sekolah tersebut. Oleh karena itu, Didin mengalami tekanan yang berat dan tidak kuasa mengatasinya.

Ada satu keluarga dengan 2 anak laki-laki dan 3 anak perempuan. Si bungsu adalah anak laki-laki yang biasa dipanggil Doni. Kepala rumah tangga itu, Bapak Iwan, adalah seorang pengusaha yang berhasil. Setiap harinya ia baru kelihatan pulang sekitar pukul 10 malam. Nyonya Tia, isteri Pak Iwan, juga orang sibuk. Ia mempunyai kegiatan arisan di beberapa kelompok arisan, ia juga anggota dari kelompok ibu-ibu yang menyantuni anak yatim piatu di sebuah panti asuhan, dan anggota dari kegiatan kewanitaan lainnya. Seringkali ketika anak-anak mereka pulang ke rumah, mereka tidak menemukan orang tuanya. Waktu makan pagi adalah satu-satunya waktu di mana orang tua dan anak-anaknya dapat berkumpul dan makan bersama. Tetapi keadaan ini jarang terjadi. Pak Iwan selalu bangun siang waktu anak-anak sudah pergi ke sekolah. Nyonya Tia dapat makan bersama anak-anak. Doni kelihatannya yang paling menderita dalam kondisi seperti ini. Ia suka memasang musik dengan suara yang amat keras, memukul-mukul dinding atau pintu kamarnya. Kadang ia berteriak keras untuk melepas kekesalan hatinya. Sudah beberapa malam dia tidak pulang, tidak diketahui di mana ia tidur atau bergadang. Suatu hari keluarga Iwan

mengetahui kalau Doni ditahan polisi karena terlibat kasus narkoba. Bapak Iwan sekeluarga sangat sedih mendapat berita ini, dan beramai-ramai mereka menengok ke rumah tahanan. Mereka berusaha untuk mengeluarkan Doni dari tahanan tetapi tidak dapat karena Doni dengan kawannya harus disidangkan lebih dahulu.

Di daerah pegunungan yang gersang ada sebuah desa bernama Wanareja. Di desa tersebut tinggal sekitar 20 keluarga yang sudah turun temurun. Desa ini tidak mempunyai sumber air sendiri. Untuk keperluan sehari-hari penduduk harus mengambil air dari sebuah sumber air yang berada di bawah desa mereka. Untuk mendapatkan air ini, mereka harus menuruni jalan setapak sekitar 600 meter. Mereka mandi di sumber air tersebut dan pulang mereka menjinjing atau memikul air untuk keperluan memasak. Sedikitnya mereka mengambil air dua kali sehari. Dari desa itu, ada beberapa pemuda yang hidup berdagang dan merantau ke desa-desa yang lain. Pada saat mereka beristirahat seringkali mereka memperbincangkan masalah kehidupan di desanya dan membandingkannya dengan desa-desa yang lain, terutama desa yang mempunyai sumber air yang melimpah. Terbersit dalam pembicaraan tersebut keinginan untuk dapat mengambil air dengan mudah. Tetapi bagaimana caranya? Mencari sumber air dan dialirkan ke desanya.

Dari ilustrasi di atas diperoleh gambaran mengenai berbagai permasalahan yang terkait dengan kehidupan individu, keluarga, dan masyarakat. Dari permasalahan yang disajikan di atas dapat dipilahkan sebagai berikut:

Yang pertama, masalah Kemal yang mogok sekolah. Seorang guru pembimbing sekolah (yang berfungsi sebagai Pelaksana Intervensi), guru kelas dan kepala sekolah menampung keluhan orangtua Kemal, mereka memberikan penjelasan mengenai kebijakan dari guru kelas yang secara periodik memindahkan atau menggeser tempat duduk anak-anak untuk menghindari kebosanan, dan untuk kepentingan menjaga kesehatan anak. Mereka akan berbicara dengan Kemal untuk mengetahui penyebab dari mogok sekolahnya. Mogok adalah bentuk ‘berontak’ terhadap keputusan yang tidak disukai Kemal. Tindakan intervensi yang dikerjakan sekolah ialah memindahkan tempat duduk Kemal bersama dengan salah seorang murid laki-laki yang lain, dan anak lain menggantikan Kemal duduk di sebelah anak perempuan.

Yang kedua: Didin telah nekat bunuh diri karena tidak tahan dengan ejekan dan cemooh guru dan temannya. Tidak ada orang yang dapat diajak bicara mengenai masalah yang dihadapi Didin. Komunikasi dengan



orangtuanya tampaknya tidak lancar atau terputus. Beban batin yang terlalu berat menyebabkan ia ambil keputusan bunuh diri. Sekiranya ada orang lain yang dapat diajak bicara, Didin mungkin dapat mengatasi masalahnya. Orangtua Didin juga tidak tahu ke mana harus mencari nasihat untuk mengatasi biaya sekolah anaknya. Sekiranya sekolah juga dapat memahami kesulitan orangtua Didin mungkin ada jalan lain untuk melunasi uang sekolah dan uang ujian. Permasalahan tidak terselesaikan, dan yang ada ialah penyesalan yang mendalam dari berbagai pihak karena Didin telah bunuh diri.

Yang ketiga ialah persoalan keharmonisan dalam kehidupan keluarga. Orangtua Doni terlalu sibuk dengan urusan mereka masing-masing, hubungan antara adik kakak tidak kokoh, mungkin malahan tidak ada komunikasi dengan si bungsu. Doni adalah anggota keluarga yang paling menderita. Putusan pengadilan menetapkan untuk memasukkan Doni ke Panti Rehabilitasi Korban Narkotika. Dalam panti rehabilitasi tersebut, Doni akan menjalani berbagai kegiatan dengan kelompok terapi. Pihak Panti Rehabilitasi adalah Pelaksana Intervensi.

Yang keempat adalah masalah kebutuhan air bersih yang mudah dijangkau oleh warga desa Wanareja. Desa memerlukan air bersih yang mudah dijangkau oleh warga desa. Pemuda-pemuda, yang berbincang-bincang berkeinginan untuk mendapatkan air bersih dengan mudah, mereka tidak memiliki keahlian atau wawasan mengenai bagaimana menyediakan air bersih yang mudah diambil oleh warga desa. Desa Wanareja memerlukan bantuan dari seorang pelaksana intervensi, yang mampu untuk mencari dan menggunakan sumber daya (air) yang ada di lingkungan masyarakat tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa Wanareja dan sekitarnya.

Dalam peristiwa (kasus) yang pertama tidak ada tindakan intervensi terhadap Didin. Yang dapat dilakukan adalah melakukan tindakan intervensi yang bersifat preventif agar tidak ada anak lain yang mencoba bunuh diri lagi dalam keluarga tersebut. Kasus kedua adalah tidak terlalu rumit karena klien anak biasanya belum dapat mengkomunikasikan masalah yang dialaminya. Kemal tidak setuju tetapi tidak dapat mengkomunikasikannya sehingga tampaklah pada Kemal suatu response dalam bentuk mogok belajar. Masalah tersebut dapat dicari dari lingkungan terdekatnya, dan ternyata ada penataan ulang tempat duduk dalam kelas Kemal.

Dalam kasus ketiga diketahui ada bentuk intervensi yang lebih intensif di mana Doni harus menjalani hukuman dan ditahan di panti rehabilitasi. Untuk

pemulihannya, dia dimasukkan dalam kelompok terapi dengan program terapinya. Kasus keempat ditangani oleh seorang pelaksana intervensi yang mengetahui mengenai sumber-sumber dalam masyarakat dan menatanya kembali agar sumber-sumber tersebut dapat dimanfaatkan untuk mengatasi masalah warga desa. Warga desa akan dimobilisasikan untuk dapat menolong diri mereka sendiri oleh PI.

Memperhatikan kasus yang berbeda-beda tersebut, terdapat beberapa metode atau praktik intervensi yang lazim digunakan untuk membantu, yakni:

1. **praktik mikro**, yang terutama memusatkan perhatiannya pada pelayanan langsung kepada orang perorangan berdasarkan pelayanan kasus demi kasus. Praktik mikro umumnya dilaksanakan di badan intervensi klinis.
2. **praktik mezzo**, ditujukan untuk pemberian bantuan bagi keluarga dan kelompok kecil. Kegiatan penting pada jenjang ini mencakup memberikan layanan komunikasi, mediasi (menengahi), bernegosiasi, mendidik dan mengajak orang-orang bertemu untuk bersama-sama menyelesaikan masalah yang dihadapi.
3. **praktik makro**, yang diarahkan untuk mendatangkan perbaikan dan perubahan-perubahan dalam komunitas (masyarakat). Kegiatan-kegiatan semacam ini meliputi beberapa tipe intervensi seperti aksi politik (misalnya penyusunan undang-undang baru), pembangunan masyarakat, gerakan pendidikan masyarakat, administrasi badan sosial yang mempunyai layanan yang luas dan badan-badan kesejahteraan publik lainnya. Praktik makro ini oleh Skidmore, dkk. (1944:10) dinyatakan sebagai pendekatan antar-kelompok untuk menghadapi dan mengatasi patologi sosial.

Skidmore dkk. menambahkan bahwa secara umum ada para pakar yang menyatakan proses mikro, mezzo, dan makro tersebut adalah pemecahan masalah yang terkait dengan relasi sosial (*social relationship*). Seperti diketahui bahwa dalam kehidupan kita sehari-hari orang itu saling tergantung pada pihak lain, ada *inter-dependensi*.



## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Bacalah ilustrasi di bawah ini dengan seksama sebelum Anda menjawab pertanyaan yang mengikutinya.

### Pertemuan RT

“Pak RT, di lingkungan RT kita ini dalam sebulan ada 5 orang yang kena sakit demam berdarah. Satu orang, anaknya Pak Miun, tidak tertolong, meninggal sebelum sempat dibawa ke Puskesmas. Kita harus berbuat apa sekarang?” kata Pak Timan.

“Benar Pak RT, saya juga sedih melihat anak-anak yang kena penyakit itu. Panasnya tidak turun-turun, orang tuanya tidak dapat menunggui si sakit terus-menerus, karena harus mencari nafkah bagi anggota keluarga yang lain,” sambung Bi Mimin.

“Saudara sekalian,” kata Pak RT. “Saya sendiri juga prihatin. Tadi pagi seorang pegawai Puskesmas datang ke rumah. Katanya Puskesmas mau menyempot lingkungan RT kita dan RT lainnya di RW 10 ini. Katanya, di RT lain ada juga beberapa orang anak yang kena demam berdarah. Dan ada pula yang kena muntaber.”

Peserta rapat RT terdiam sebentar. Anto, seorang anak remaja yang mewakili orang tuanya, bertanya, “Pak RT, Ibu-ibu dan Bapak-bapak sekalian. Saya sebagai remaja ini juga ingin bisa membantu kegiatan di RT. Katanya demam berdarah ini tidak hanya menyerang anak-anak, tapi dapat juga anak yang lebih besar atau remaja.”

“Wah gawat kalau begitu, Pak RT,” sahut Bi Mimin. Orang-orang lain yang hadir juga mulai menjadi gelisah dan akhirnya, “Pak RT, tolonglah kita ini diberitahu apa yang harus kita kerjakan? Di samping anak yang kecil, dua anak saya juga mulai remaja,” seru Bang Muin.

“Sabar, saudara-saudara, saya belum selesai berceritera tentang kunjungan pegawai Puskesmas tadi,” sambung Pak RT. “Besok pagi diminta 3 orang dari RT kita untuk mengikuti rapat di Puskesmas. Pak Dokter Didik akan memberikan penjelasan mengenai penyakit demam berdarah tersebut. Siapa di antara kita yang mau hadir di Puskesmas besok?”

“Jam berapa, Pak?” tanya Mang Entong. “Saya tidak bisa. Saya sudah janji untuk membantu Pak Haji Nuri membetulkan genting rumahnya. Mestinya yang muda-muda saja yang pergi. Yang tua kebanyakan harus bekerja mencari makan.”

“Saya usulkan Pak RT sendiri, dan pembantu-pembantunya,” seru Mang Didin.

“Saya mau ikut, Pak RT. Kebetulan sekolah saya ada rapat guru dari jam sepuluh. Saya ingin tahu tentang penyakit ini. Teman sekolah saya sekarang ada yang dirawat di rumah sakit. Katanya kena demam berdarah juga” kata Anto.

“Bagus, Anto,” sambut Pak RT. “Siapa lagi mau ikut saya?”

“Jam berapa, Pak RT?” tanya Bi Mimin. “Kalau tidak terlalu pagi saya mau ikut. Sesudah belanja ke pasar dulu. Jam 9 pagi saya bisa ikut.”

“Bagus, bagus, rupanya Bi Mimin tidak mau ketinggalan. Begitulah kemajuan zaman ini. Orang perempuan juga boleh ikut rapat di Puskesmas. Apakah saudara-saudara setuju kita bertiga yang pergi?” Tanya Pak RT.

“Setujuuuu.” peserta rapat serentak menjawab.

“Supaya hasil rapat dapat segera diketahui oleh warga RT kita, besok malam sesudah shalat Isya kita berkumpul lagi. Jangan ada yang bolos, ya?” kata Pak RT.

“Sebaiknya ditetapkan jam 8 malam, Pak.” seru seorang warga RT yang duduk di belakang.

“Saya kira benar, waktunya ditetapkan jam 8 saja. Jangan ada yang lambat datang. Saya kira hasil rapat itu sangat penting bagi RT kita. Terima kasih, sampai bertemu lagi besok malam,” kata Pak RT.

### **Jawablah pertanyaan di bawah ini!**

- 1) Apa yang menyebabkan anggota RT mengadakan rapat pada hari itu?
- 2) Bagaimana kemampuan warga untuk menangani masalah yang sedang dihadapinya tersebut?
- 3) Bagaimana pihak Puskesmas mengintervensi masyarakat di lingkungan tersebut?
- 4) Berikan kemungkinan lain dari bentuk intervensi yang dapat dilakukan oleh Puskesmas?

### *Petunjuk Jawaban Latihan*

Perbandingkan jawaban Anda dengan petunjuk jawaban sebagai berikut!

- 1) Anggota RT mengadakan rapat karena ada hal-hal yang mengganggu ketenteraman hidup mereka yang disebabkan oleh beberapa hal berikut ini:
  - a) terjadi wabah demam berdarah, 5 orang anak telah menjadi korban, seorang anak meninggal sebelum sempat dibawa ke Puskesmas;

- b) orang tua anak yang sakit tidak dapat terus-menerus menunggu anaknya yang sakit, karena mereka harus bekerja mencari nafkah untuk keluarganya;
  - c) mereka tidak mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai upaya pemeliharaan kesehatan lingkungan;
  - d) mereka tidak tahu harus berbuat apa untuk mengatasi wabah demam berdarah tersebut.
- 2) Kebanyakan warga tidak memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah (ancaman wabah demam berdarah), karena mereka:
- a) tidak mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai penyakit demam berdarah;
  - b) mereka tidak tahu harus berbuat apa untuk menolong penderita demam berdarah, sehingga seorang anak meninggal sebelum dibawa ke Puskesmas;
  - c) mereka tidak mempunyai pengalaman mengenai bagaimana mengurus anak yang terkena demam berdarah;
  - d) warga RT berapat bukan karena kehendak sendiri untuk mengatasi masalah demam berdarah, tetapi karena diundang Kepala RT yang diminta untuk memilih tiga orang warga yang bersedia untuk ikut rapat di Puskesmas;
- 3) Pihak Puskesmas mengintervensi permasalahan demam berdarah dengan tiga langkah utama:
- a) menghubungi Kepala RT dan menyampaikan undangan untuk pertemuan di Puskesmas, yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap wabah demam berdarah dan penanggulangannya sehingga masyarakat menjadi lebih waspada terhadap bahaya demam berdarah. Langkah ini merupakan intervensi pencegahan;
  - b) memberikan penyuluhan mengenai demam berdarah kepada wakil-wakil penduduk di RT yang sedang terkena wabah (mungkin juga wakil dari RT-RT yang lain). Intervensi ini bersifat informatif dan promotif;
  - c) melakukan penyemprotan untuk membasmi nyamuk dan jentik-jentiknya, sehingga intervensi ini merupakan tindakan kuratif.

- 4) Intervensi lain yang berdampak luas untuk masa depan, yakni misalnya dengan menyusun program peningkatan kesehatan masyarakat, seperti peningkatan kualitas tempat tinggal, gerakan pemberantasan demam berdarah, penyuluhan intensif mengenai upaya memberikan pertolongan pertama pada gejala awal demam berdarah, menyediakan dan menambah pos-pos kesehatan di daerah perkampungan yang kumuh, yang rentan terhadap wabah macam-macam penyakit seperti muntaber, demam berdarah, malaria, dan sebagainya. Masyarakat diajak melaksanakan gerakan pencegahan demam berdarah dengan 3 M: (1) *menutup* semua tempat air di rumah; (2) *menguras* bak/emper mandi jika tidak ada tutupnya supaya tidak digunakan nyamuk untuk bertelur; (3) *menimbun* semua barang bekas, terutama kaleng-keleng kosong yang dapat menjadi tempat tinggal nyamuk.



## RANGKUMAN

---

Kegiatan Belajar 1 membahas tentang pengertian intervensi, yang terkait dengan upaya membantu manusia yang mengalami gangguan internal dan eksternal yang menyebabkan orang tidak dapat menjalankan peranan sosialnya dengan baik. Uraian bahan di atas memberikan gambaran sebagai berikut:

1. Dalam kehidupan manusia, pada suatu ketika ia pernah mengalami sebuah gangguan keberfungsian sebagai warga kelompok sosial karena:
  - a. ia mengalami gangguan kesehatan, kedukaan yang berat, penderitaan lain sebagai akibat bencana alam, dan sebagainya.
  - b. ada kebutuhannya yang tidak dapat dipenuhi, misalnya tidak memperoleh kasih sayang yang memadai dari orang tuanya, tidak dapat memperoleh makanan yang cukup bergizi karena kemiskinan orangtuanya, tidak memperoleh pekerjaan karena mengalami kelumpuhan akibat dari polio, dan sebagainya.
  - c. banyak frustrasi dan kekecewaan yang dialami dalam kehidupannya yang tidak pernah diatasi, dan tidak memperoleh cukup pengalaman untuk mengembangkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap berbagai situasi lingkungannya.
2. Seseorang, atau keluarga, atau kelompok atau komunitas (masyarakat) yang mengalami gangguan keberfungsian semacam itu perlu dibantu dengan melakukan intervensi, yaitu yang dimaksudkan

untuk mengadakan perubahan pada mereka yang mengalami gangguan tersebut, atau juga pada situasi yang menimbulkan gangguan. Tindakan intervensi diperlukan juga untuk melatih komunitas (masyarakat) untuk mengembangkan program perbaikan lingkungan hidup mereka, dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada. Intervensi semacam ini bertujuan:

- a. memulihkan keberfungsian sosial klien, atau mereka yang dibantu;
  - b. mengatasi dan mencegah timbulnya masalah;
  - c. mencapai perbaikan sosial masyarakat;
  - d. mendorong klien mengembangkan kemampuan memanfaatkan sumber daya lingkungan.
3. Intervensi dapat dikategorikan menurut pendekatan
- a. *mikro* (pelayanan atau bantuan langsung berdasarkan penanganan kasus demi kasus);
  - b. *mezzo* (pelayanan atau bantuan bagi keluarga dan kelompok kecil) dan
  - c. *makro* (mengupayakan perbaikan dan perubahan tata kehidupan masyarakat). Penerapan pendekatan yang beragam tersebut bergantung pada sasaran intervensi yang dituju.



### TES FORMATIF 1 \_\_\_\_\_

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Pada waktu hasil ujian semester diumumkan, seorang mahasiswa merasa sangat kecewa karena salah satu mata kuliah yang diikutinya dinyatakan gagal dan diberi nilai D. Ia akan mengalami gangguan keberfungsian sebagai mahasiswa yang ingin mencapai kemajuan jika ia....
  - A. menyesal sekali karena dia tidak mempersiapkan diri dengan lebih baik sebelum ujian
  - B. menjadi sedih dan tidak mau bertemu dengan rekan-rekan mahasiswa yang lain
  - C. mencari dosen yang bersangkutan untuk menanyakan sebab keagalannya
  - D. memutuskan untuk belajar lebih baik dan mengulang mata kuliah tersebut

- 2) Kegagalan dalam ujian semester dapat menjadi pemicu timbulnya gangguan keberfungsian-sosial mahasiswa *kecuali* jika ia ....
  - A. yakin bahwa ada kesalahan dalam penilaian dosen terhadap pekerjaannya.
  - B. menjadi gusar karena menganggap dosennya tidak *fair* dalam penilaian hasil ujian
  - C. marah-marah dan mengajak rekan-rekan mahasiswa untuk memrotes dosennya
  - D. bermaksud mawas diri dan menemukan kelemahan-kelemahan cara belajar yang dimilikinya
  
- 3) Intervensi terhadap seseorang, keluarga atau kelompok kecil, atau komunitas bertujuan untuk mempengaruhi ....
  - A. klien agar berubah dalam sikap, pandangan dan penghayatannya terhadap situasi hidup yang dihadapinya
  - B. pandangan dan penghayatan klien terhadap kehidupannya
  - C. situasi hidup klien sehingga ia tidak tenggelam dalam penderitaannya
  - D. cara hidup klien supaya ia mampu menghindari masalah kehidupan yang berada di sekelilingnya
  
- 4) Johnson berpendapat bahwa intervensi sosial itu merupakan upaya melakukan tindakan ....
  - A. positif yang ditujukan untuk mempengaruhi sikap dan pandangan klien
  - B. yang diarahkan untuk dapat meningkatkan kehidupan klien sehingga ia terhindar dari pengaruh masalah yang dihadapinya
  - C. khas untuk menimbulkan perubahan pada diri klien sehingga ia dapat memecahkan masalahnya secara rasional
  - D. pencegahan agar tidak lagi ada masalah yang mengganggu kehidupan klien
  
- 5) Program pembangunan nasional yang ditetapkan oleh pemerintah pada hakikatnya bertujuan untuk melakukan intervensi pada berbagai sektor kehidupan manusia Indonesia seluruhnya. Dalam hal ini program pembangunan tersebut ....
  - A. dijiwai oleh pemikiran tingkat makro
  - B. dikembangkan dengan pandangan makro
  - C. dilandasi dengan pemikiran tingkat mikro
  - D. diwarnai dengan pandangan yang objektif



Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali  
80 - 89% = baik  
70 - 79% = cukup  
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

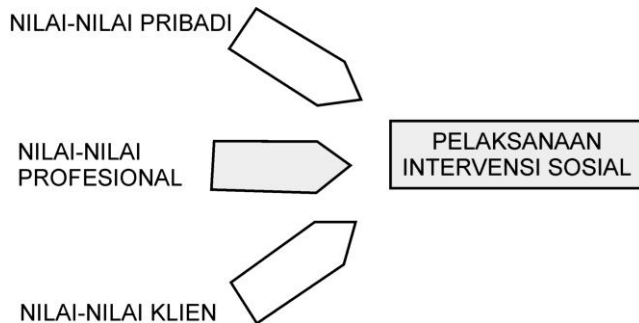
## KEGIATAN BELAJAR 2

## Dasar-dasar Filosofis Intervensi Sosial

## A. PENGERTIAN FILOSOFIS

Dalam bahasa Indonesia kata filosofi, falsafah dan filsafat dapat dipertukarkan penggunaannya tanpa mengubah makna yang dikandungnya. Filosofi berasal dari kata Yunani *philein* atau *philos* yang berarti cinta dan *sophia* yang bermakna kebijaksanaan, hikmat atau pengetahuan (ENI, 5:312). Falsafah dengan demikian berkaitan dengan pengertian cinta dan kebijaksanaan, sehingga seorang filsuf (pakar dalam filsafat) adalah seorang pencari kebijaksanaan. Dalam salah satu kamus (Hornby, cs) falsafah dinyatakan sebagai "kecintaan pada kebijaksanaan dan upaya pencarian pengetahuan, terutama tentang sebab timbulnya gejala alam, fakta atau kebenaran mengenai alam semesta, dan arti dari eksistensi". Pengertian falsafah yang diterapkan dalam falsafah moral (Hornby, cs.) memberikan gambaran perihal studi mengenai prinsip-prinsip dasar dari tindakan dan perilaku manusia. Makna yang terkandung dalam falsafah moral ini dapat diacu untuk memberikan gambaran mengenai falsafah yang mendasari intervensi, karena berkaitan dengan tindakan membantu orang lain. Intervensi merupakan sebuah tindakan manusia untuk mempengaruhi perilaku manusia lain yang berada dalam kondisi mengalami gangguan pada keberfungsian sosialnya.

Pelaksanaan intervensi akan melibatkan tiga perangkat nilai-nilai yang dijadikan pegangan, yakni (1) nilai-nilai pribadi, (2) nilai-nilai profesional, dan (3) nilai-nilai dari klien, kelompok klien, nilai-nilai dari masyarakat yang lebih luas (Morales & Sheafor, 1977 : 70). Dalam proses tumbuh-kembangnya seorang individu sebagai anggota masyarakat dewasa terjadi proses penyerapan nilai-nilai masyarakat oleh individu melalui proses sosialisasi. Nilai-nilai itu sendiri merupakan titik sentral pandangan manusia mengenai bagaimana hidup ini seharusnya dilaksanakan, dan menjadi panduan tindakan manusia untuk mencapai tujuan. Dengan demikian intervensi sebagai suatu tindakan profesional dipandu oleh falsafah yang dilandasi oleh nilai-nilai yang ada dan dipelihara baik-baik di lingkungan masyarakat.



Gambar 1.2.

Nilai-nilai yang perlu diperhitungkan dalam pelaksanaan intervensi sosial

## B. NILAI-NILAI MASYARAKAT

Nilai-nilai masyarakat melahirkan konsep-konsep filosofis yang dijadikan pedoman hidup bermasyarakat, karena menurut Sheafor, dkk. nilai-nilai menyatakan apa yang seharusnya terjadi atau yang harus dilakukan. Pernyataannya tersebut didukung oleh pernyataan Robin Williams, yang dikutip Sheafor & Morales (1977: 70), karena:

1. Nilai-nilai memiliki unsur *konseptual*. Nilai-nilai tersebut tidak hanya sekadar sensasi, emosi, refleksi, atau yang disebut kebutuhan. Nilai-nilai merupakan abstraksi yang diturunkan dari perubahan yang terus-menerus terjadi pada pengalaman langsung individu.
2. Nilai-nilai tersebut dimuati secara *afektif*: mereka mewakili mobilisasi emosional yang aktual atau potensial.
3. Nilai-nilai bukan tujuan akhir suatu *tindakan yang nyata*, tetapi lebih condong sebagai "*kriteria*" yang digunakan untuk memilih tujuan akhir.
4. Nilai-nilai itu *penting*, bukan "*barang sepele*" atau hal tidak berarti.

Dari uraian Morales & Sheafor (1977: 75-78) lebih lanjut terdapat tiga kelompok nilai-nilai yang dapat dijadikan landasan dan dimanfaatkan dalam upaya membantu orang lain melalui intervensi, yakni yang berkaitan dengan (1) konsepsi manusia; (2) produk manusia; dan (3) alat bantu untuk menjadi pedoman perlakuan terhadap sesama manusia. Penjabaran lebih lanjut dari nilai-nilai masyarakat adalah sebagai berikut:

## 1. Nilai-nilai yang Berkaitan dengan Konsep Manusia

Nilai tentang konsepsi manusia, yang menjiwai praktik intervensi sosial antara lain dalam pekerjaan sosial, menuntut agar penggunaan metode dan teknik intervensi diterapkan secara efektif.

Ada lima nilai dasar yang diperhatikan, yakni:

- a. Ada suatu keyakinan akan martabat dan harga diri yang melekat pada diri setiap orang, lepas dari kondisi sosial ekonominya, kesehatannya, usianya, kekuatan fisik, intelektualnya, dan sebagainya, merasa dirinya penting dan ingin diperlakukan sebagai orang bermartabat, yang berkeinginan untuk dapat hidup secara layak.
- b. Setiap orang berkemampuan dan memiliki dorongan yang melekat pada dirinya untuk berubah yang memungkinkannya hidup lebih memuaskan. Pandangan ini memberikan gambaran bahwa manusia itu "*berpotensi untuk berkembang sepanjang hayatnya*".
- c. Masing-masing orang bertanggung jawab bagi dirinya dan bagi orang lain, termasuk masyarakat. Hal ini memberikan petunjuk bahwa setiap orang didorong untuk bertindak atas namanya sendiri, tetapi dituntut juga untuk memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat.
- d. Manusia membutuhkan dirinya menjadi bagian dari lingkungannya. Manusia pada hakikatnya tidak ingin terlalu terisolasi (hidup menyendiri) tetapi berkeinginan juga untuk dapat berinteraksi dengan komunitas. Interaksinya memberikan keuntungan baginya karena ia merasa aman (terlindungi) dan juga memperoleh respon terhadap perilakunya sendiri.
- e. Terdapat kebutuhan yang umum pada setiap orang, namun manusia itu unik dan berbeda dari yang lain. Pengalaman emosionalnya dalam pergaulan masyarakat menyebabkan dirinya berkembang berbeda dari orang lain, bahkan menjadikan individu itu unik.

## 2. Nilai sebagai Produk Manusia

Dalam kehidupan manusia terdapat bermacam pengalaman hidup yang kemudian di antaranya ada yang mempunyai nilai tinggi dan dijadikan pedoman bermasyarakat. Ada beberapa di antaranya yang aktif dengan kegiatan pada layanan warga masyarakat yang disebabkan beberapa hal:

- a. Masyarakat menyediakan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang yang memungkinkan setiap warga merealisasikan potensinya secara penuh. Kesempatan tumbuh berkembang tersebut mencakup seluruh

aspek kehidupan pribadi orang, termasuk kesejahteraan fisik, psikologik, ekonomik, kultural, estetik, dan spiritual.

- b. Masyarakat berkewajiban menyediakan sumber dan layanan bantuan untuk membantu warga agar dapat memenuhi kebutuhannya dan mencegah masalah-masalah sosial seperti kelaparan, diskriminasi, keadaan sakit tanpa perawatan, dan perumahan yang tidak layak.
- c. Warga masyarakat harus mendapat kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam membentuk masyarakatnya. Setiap warga harus mendapat hak berpartisipasi dalam memberikan corak masyarakatnya. Mereka berkesempatan untuk memperoleh tanggung jawab sosial.

### **3. Nilai sebagai Alat Bantu untuk Menjadi Pedoman Perlakuan terhadap Manusia**

Nilai juga berfungsi sebagai alat bantu dalam kegiatan intervensi, dalam arti bahwa dalam praktik intervensi seorang pelaku intervensi menghayati pandangan yang dilandasi keyakinan bahwa orang yang dibantu:

- a. selayaknya diperlakukan sebagai warga masyarakat yang bermartabat dan memiliki harga diri;
- b. memiliki kesempatan yang sebesar-besarnya untuk menentukan arah hidupnya sendiri;
- c. didorong dan dibantu agar berinteraksi dengan orang lain untuk membentuk masyarakat yang responsif terhadap kebutuhan tiap warganya;
- d. diakui sebagai warga yang unik ketimbang sebagai stereotip karena beberapa karakteristik yang berbeda atau karena pengalaman hidupnya.

Apa yang dikemukakan oleh Morales & Sheafor tersebut di atas dikuatkan oleh pandangan Gordon (dalam Compton & Galaway, 1979) mengenai konsep kehidupan bermasyarakat yang universal. Pandangan Gordon ini memungkinkan orang mengambil intisari dari kelompok-kelompok nilai yang diajukan oleh Morales & Sheafor, dan dapat dijadikan landasan atau acuan untuk melaksanakan intervensi sosial, seperti berikut:

1. Individu merupakan perhatian utama dalam kehidupan masyarakat.
2. Terdapat interdependensi antara seorang individu dengan individu lain dalam masyarakat.
3. Mereka memiliki tanggung jawab sosial terhadap sesamanya.

4. Terdapat kebutuhan insani yang sama bagi tiap orang, walaupun masing-masing individu itu bersifat unik, dan berbeda satu dari yang lainnya.
5. Terdapat sifat esensial bagi masyarakat yang demokratis, yakni mewujudkan potensi sepenuhnya dari tiap individu dan penunaian tanggung jawab sosial seorang pribadi melalui partisipasinya dalam masyarakat.
6. Masyarakat memiliki tanggung jawab menyediakan cara untuk mengatasi dan mencegah timbulnya hambatan terhadap realisasi diri masing-masing individu. Hambatan tersebut berupa disequilibrium (ketidaksetimbangan) antara individu dan lingkungannya.

Marilah kita perhatikan ilustrasi kehidupan sosial nyata sehari-hari. Dalam proses sosialisasi (**proses tumbuh berkembang menjadi anggota masyarakat yang layak**) diketahui bahwa tidak setiap individu memperoleh kesempatan yang sama untuk dapat mengembangkan seluruh potensinya seoptimal mungkin. Namun diketahui pula bahwa masing-masing individu mengalami perkembangan pribadi yang berbeda dan bahkan bersifat unik. Pada saat seseorang mengalami hambatan internal maupun eksternal, ada yang gagal mengatasinya karena mekanisme penyesuaian diri atau mekanisme penyelesaian masalah yang dikembangkan sampai saat itu tidak cukup berfungsi. Ketidakmampuan mengatasi kesulitan hidupnya merupakan hasil interaksinya dengan individu lainnya beserta lingkungannya, yang mungkin tidak berkembang secara sempurna atau tidak efektif.

Masyarakat yang pada dasarnya merupakan jaringan interaksi antarindividu menyebabkan timbulnya keadaan saling ketergantungan dan mendorong terbentuknya rasa tanggung jawab bersama dalam proses sosialisasi individu tersebut. Oleh karena itu, sudah menjadi tanggung jawab bersama masyarakat agar proses sosialisasi dapat berjalan mulus. Masyarakat menyediakan sarana sosialisasi yang lebih efektif dalam keluarga atau di luar keluarga yang berupa program pendidikan, yang diharapkan dapat mengantarkan individu mencapai perkembangan pribadi yang optimal.



Gambar 1.3.

Proses sosialisasi, yang berhasil menjadi orang dewasa yang mandiri; yang gagal mengalami gangguan keberfungsian-sosial dan perlu diintervensi oleh seorang PI untuk mengembalikan keberfungsian-sosialnya

Kegagalan seorang individu dalam keberfungsian sosial tidak dapat dibiarkan karena individu tersebut menjadi bagian dari jaringan interaksi di luar keluarga, yang jauh lebih luas. Jika dibiarkan akan terjadi kegoncangan atau disequilibrium (ketidaksetimbangan) dalam jaringan tersebut, yang mungkin akan menimbulkan korban lain, yakni anggota yang paling lemah dalam jaringan interaksi tersebut akan terpengaruh. Ambil contoh misalnya, jaringan interaksi dalam suatu keluarga yang mengalami gangguan semacam itu. Salah seorang anggota yang paling lemah akan terganggu kehidupan sosialnya, bahkan akan menjadi korban dari keguncangan keluarga tersebut. Oleh Satir (1954) korban semacam itu disebutnya sebagai “*the identified patient*” (IP) atau **orang (person) yang teridentifikasi mengalami masalah**. Satir berpendapat bahwa IP tersebut merupakan sebuah **tanda peringatan bahaya** (*warning signal*) penting bahwa keluarga tersebut mengalami gangguan pada organisasi keluarga. Mungkin terjadi gangguan pada sistem komunikasi dalam keluarga, atau sedang terjadi konflik dalam keluarga itu. Satir mengadakan intervensi pada seluruh keluarga tersebut dengan tujuan memulihkan keberfungsian sosial keluarga sebagai satu kesatuan, karena seorang anggota keluarga adalah bagian yang tidak terpisahkan dari keluarganya.

Dari ilustrasi tersebut di atas diperoleh **konsep-konsep filosofis** yang mendukung praktik intervensi sosial yang dapat disederhanakan sebagai berikut:

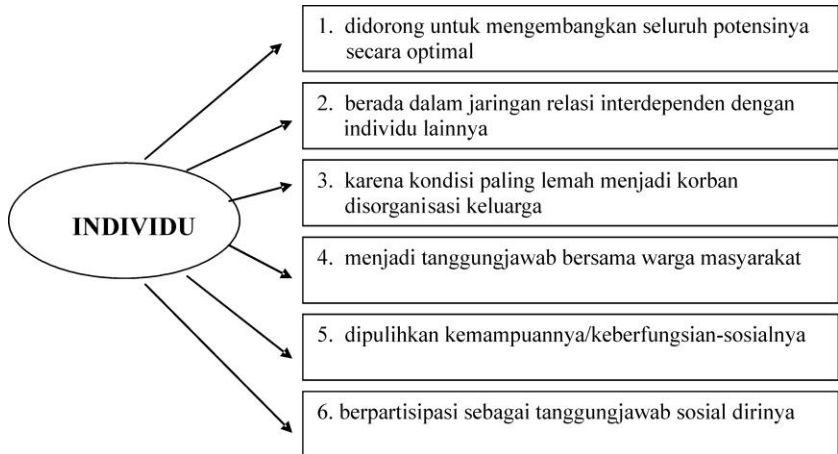
1. Ada kalanya individu itu mengalami gangguan dalam perkembangan pribadinya sehingga ia tidak dapat mengembangkan keseluruhan

potensinya. Sedangkan inti **pandangan demokratis mendorong setiap individu dapat mengembangkan seluruh potensinya dengan optimal.**

2. Perkembangan pribadi individu tersebut dipengaruhi oleh adanya interaksi dengan individu lain, karena **mereka dalam keadaan keterikatan yang menyebabkan terjadinya relasi saling-ketergantungan (*interdependen*).**
3. Keberfungsian sosial yang terganggu pada seorang individu akan mempengaruhi interaksinya dengan individu lain. Jika hal ini terjadi dalam keluarga, **individu yang mengalami gangguan keberfungsian sosial tersebut disebut sebagai Identified Patient** (seseorang yang diidentifikasi sebagai pasien) oleh Satir. Disebut demikian karena menurut Satir dia adalah orang yang paling lemah dan paling menderita sebagai akibat dari jaringan relasi dalam keluarga yang tidak harmonis. Oleh karena itu, ada pihak lain, yaitu Pelaksanan Intervensi (PI), yang melakukan intervensi terhadap keluarga tersebut supaya keberfungsian sosial keluarga dan IP dapat dipulihkan, dan bahkan ditingkatkan kemampuannya.
4. Perkembangan individu yang terganggu, dan kondisi semacam itu mungkin akan menimbulkan gangguan pada jaringan relasi dengan pihak-pihak lain. Karena **dalam masyarakat terdapat pula rasa tanggung jawab terhadap sesamanya**, wajarlah apabila ada pihak lain yang melakukan intervensi terhadap individu yang bermasalah tersebut.
5. **Intervensi pada hakikatnya merupakan upaya untuk mempengaruhi klien atau situasi sosial yang dihadapinya supaya dapat memulihkan dan bahkan meningkatkan kemampuan individu untuk dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan lebih baik.**
6. Pemulihan fungsi sosial berlangsung dengan baik jika **klien diberi kesempatan untuk dapat berpartisipasi dalam upaya tersebut sebagai perwujudan tanggung jawab sosialnya.**

Dari uraian di atas diperoleh simpulan konsep filosofis pelaksanaan intervensi yang memberikan perhatian utama pada individu dalam kehidupan sehari-harinya sebagai warga masyarakat.





Gambar 1.4.  
Konsep-konsep filosofis yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan intervensi



**LATIHAN**

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Bacalah dengan teliti ilustrasi di bawah ini sebelum Anda menjawab pertanyaan yang disediakan.

**Kasus Keluarga Sosro**

Pak Sosro terpaksa minta pensiunnya dipercepat dengan maksud agar dia dapat menjauhi sumber ketegangan (stres) yang ada di sekitar pekerjaannya. Namun ternyata pilihannya tidak tepat, karena timbul masalah baru dalam keluarga yang sedikit banyak berkaitan dengan menurunnya penghasilan keluarga.

Di samping itu, timbul ketegangan baru dalam keluarga karena terjadinya gangguan dalam jaringan komunikasi antara Bapak dan Ibu Sosro di satu pihak, dan Dani, anak perempuannya di pihak lain. Kesalahpahaman kecil menjadi berlarut-larut karena tidak ada upaya untuk menyelesaikannya. Akhirnya tidak ada komunikasi antara pihak orang tua dan anak. Anak-anak yang lain cenderung berpihak pada orang tua, meski tidak terang-terangan.

Puncak permasalahan itu terjadi sewaktu Dani memutuskan untuk keluar dari lingkungan keluarganya dan menyewa kamar sendiri di dekat tempat ia bekerja. Untuk menyelesaikan permasalahan dalam keluarga telah diundang seseorang yang dianggap dapat membantu mengatasi masalah tersebut. Dalam upaya menyelesaikan masalah tersebut telah disepakati untuk mengadakan pembicaraan terbuka; setiap anggota keluarga diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya yang selama ini terpendam. Dialog terjadi dengan disertai rasa pahit pada pihak orang tua karena ternyata adat dan kebiasaan diterapkan secara berbeda. Dani menyampaikan ungkapan yang selama ini terpendam dalam lubuk hatinya dan ternyata dirasakan “menyakitkan hati” dan “mengejutkan” orang tuanya. Dalam rangka intervensi diperkenalkan pola berkomunikasi yang terbuka, yang sebelumnya tidak dikenal oleh kehidupan keluarga tersebut. Pola komunikasi ini memberikan kesempatan pada pihak yang muda untuk mengkomunikasikan pikiran, perasaan, dan sebagainya secara blak-blakan.

Jawablah pertanyaan di bawah ini!

- 1) Menurut pendapat Anda, adakah nilai-nilai budaya yang dijadikan pegangan (atau falsafah) keluarga dalam mengatur tata hubungan anak dan orang tua?
- 2) Menurut pendapat Anda unsur-unsur falsafah yang mana saja diterapkan dalam upaya membantu keluarga Sosro?

#### *Petunjuk Jawaban Latihan*

Perbandingkan jawaban Anda dengan petunjuk jawaban sebagai berikut.

- 1) Dalam keluarga Sosro terdapat pandangan yang dijadikan patokan mengurus keluarga, yang bersumber dari adat dan kebiasaan, antara lain adalah sebagai berikut:
  - a. pemegang kekuasaan dalam keluarga ialah ayah, yang juga menjadi sumber daya ekonomi keluarga;
  - b. pola komunikasi berupa komunikasi dari orang tua kepada anak sehingga tidak ada komunikasi yang sebaliknya, dan tidak ada sistem komunikasi terbuka;
  - c. anak yang belum berkeluarga sendiri selalu tinggal menjadi satu dengan keluarganya dalam satu rumah tinggal. Karena itu

- merupakan pantangan bagi seorang anak perempuan terutama yang belum berkeluarga untuk memisahkan diri dari orang tua;
- d. kesalahpahaman antara anak dan orang tua tidak perlu diselesaikan karena ada anggapan bahwa anak selalu ditetapkan sebagai pihak yang menyalahi aturan umum keluarga. Dengan kata lain, orang tua selalu pada pihak yang benar.
- 2) Unsur falsafah yang diterapkan dalam upaya membantu keluarga Sosro dapat dilihat dari tiga kelompok nilai-nilai berikut:
- a) tinjauan terhadap martabat dan harga diri manusia.
    - (1) Tiap anggota keluarga Sosro diberi kesempatan yang sama untuk menyatakan perasaan dan tanggapan terhadap masalah disharmoni dalam keluarga.
    - (2) Baik Dani, Bapak dan Ibu Sosro memiliki rasa tanggung jawab pribadi dan sosial yang tidak dapat diwujudkan karena tidak ada persepsi yang sama di antara mereka. Orang tua di satu pihak ingin memaksakan kehendaknya kepada Dani, dan Dani ingin memisahkan diri karena tidak diperlakukan sebagai anak secara wajar.
    - (3) Tiap orang dalam keluarga sebenarnya saling membutuhkan, sehingga diusahakan agar Dani dapat dikembalikan sebagai anggota keluarga.
    - (4) Pihak pelaku intervensi menerapkan dan menghargai keunikan setiap anggota keluarga dalam menghadapi keluarga sebagai keseluruhan.
    - (5) Anggota keluarga diberikan kesempatan untuk berkembang dan mengalami perubahan menjadi lebih rasional daripada emosional.
  - b) Perwujudan tanggung jawab masyarakat untuk menyediakan sumber dan layanan.
    - (1) Pelaku intervensi menyediakan kesempatan yang sama bagi tiap anggota untuk dapat berkembang, misalnya diperkenalkan bentuk komunikasi terbuka.
    - (2) Lembaga bantuan keluarga menyediakan tenaga pelaku intervensi untuk mewujudkan tanggung jawab sosial membantu keluarga yang bermasalah.

- c) Perlakuan terhadap individu.
- (1) Layanan kepada keluarga diarahkan untuk dapat meningkatkan keharmonisan keluarga, memperlakukan tiap orang sebagai anggota yang dapat menentukan arah hidupnya sendiri.
  - (2) Tiap anggota didorong untuk berinteraksi secara sehat, dan menyelesaikan perbedaan melalui pembahasan.
  - (3) Tiap anggota mendapat kesempatan yang luas untuk mengekspresikan diri secara terbuka dalam pertemuan keluarga (*family conference*).



## RANGKUMAN

---

Kegiatan Belajar 2 membahas tentang apa yang dimaksud dengan falsafah yang mendasari intervensi sosial. Dari uraian di atas diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Falsafah intervensi sosial adalah pandangan yang dijiwai oleh nilai-nilai masyarakat tentang konsepsi dan produk manusia, dan yang dapat dijadikan alat bantu untuk menjadi pedoman perlakuan terhadap manusia. Nilai-nilai tersebut menjadi konsep-konsep dasar untuk diterapkan dalam praktik intervensi sosial.
2. Intisari dari falsafah intervensi sosial tersebut berkisar pada tiga kelompok nilai-nilai berikut:
  - a. memperhatikan hakikat seorang manusia yang memiliki martabat, harga diri, rasa tanggung jawab dan berpotensi untuk berkembang sepanjang hayatnya.
    - 1) manusia membutuhkan dirinya menjadi bagian dari lingkungannya, dan berkeinginan untuk berinteraksi dengan komunitas.
    - 2) terdapat kebutuhan yang umum pada setiap orang, namun manusia itu unik dan berbeda dari yang lain.
  - b. memperhatikan kewajiban masyarakat terhadap warganya.
    - 1) Masyarakat berkewajiban untuk menyediakan kesempatan untuk pertumbuhan dan perkembangan, dan menyediakan sumber dan layanan bantuan untuk menolong warganya dalam mencukupi kebutuhannya dan untuk mencegah terjadinya masalah sosial.
    - 2) Warga diberi kesempatan yang sama untuk menerima tanggung jawab sosial dan berpartisipasi dalam memberikan corak perkembangan masyarakat.

- c. tatanan yang mengatur perlakuan terhadap individu. Seorang individu selayaknya diperlakukan sebagai warga masyarakat.
- d. kewajiban masyarakat terhadaparganya.
  - 1) Masyarakat berkewajiban untuk menyediakan kesempatan untuk pertumbuhan dan perkembangan, dan menyediakan sumber dan layanan bantuan untuk menolongarganya dalam mencukupi kebutuhannya dan untuk mencegah terjadinya masalah sosial.
  - 2) Warga diberi kesempatan yang sama untuk menerima tanggung jawab sosial dan berpartisipasi dalam memberikan corak perkembangan masyarakat.
  - 3) Individu itu unik, bermartabat dan memiliki harga diri, dan memperoleh kesempatan yang sebesar-besarnya untuk menentukan arah hidupnya sendiri,
  - 4) Seseorang perlu didorong dan dibantu agar berinteraksi dengan orang lain sehingga menjadi lebih peka dan responsif terhadap kebutuhan orang lain.



## TES FORMATIF 2

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Salah satu pengertian filosofis yang melandasi intervensi sosial ialah ...
  - A. pelaksana intervensi menyediakan kesempatan yang sama bagi klien-kliennya.
  - B. pelaksana intervensi memberikan kesempatan bagi klien untuk diam saja.
  - C. klien harus mengikuti urutan kegiatan yang dirancang oleh pelaksana intervensi
  - D. klien boleh berbuat apa saja menurut keinginannya
- 2) Dari pernyataan di bawah ini yang *tidak termasuk* dalam kelompok nilai-nilai yang melandasi falsafah intervensi sosial ....
  - A. memperhatikan hakikat seorang manusia yang memiliki martabat, dan harga diri
  - B. memperhatikan kewajiban masyarakat terhadaparganya
  - C. memperhatikan tatanan yang mengatur perlakuan terhadap individu
  - D. memperhatikan kesempatan belajar yang sama bagi kelompok usia dini

- 3) Salah satu pernyataan yang diperhitungkan sebagai unsur falsafah adalah mendorong ....
- A. anggota masyarakat untuk menjadi peduli kepada orang miskin
  - B. masyarakat mengupayakan sarana bantuan agar hambatan terhadap perkembangan potensi individu dapat dicegah dan dihilangkan
  - C. masyarakat untuk membentuk lembaga yang mengurus orang-orang yang gagal mendapat pekerjaan
  - D. pemerintah untuk menyusun program pengembangan pribadi secara utuh
- 4) Umumnya setiap orang mempunyai kebutuhan insani yang sama untuk berkesempatan mengaktifkan diri, kendatipun ....
- A. tiap individu itu berbeda satu dari lainnya, dan bahkan bersifat unik
  - B. masing-masing orang berbeda pandangan dan cara hidupnya
  - C. tiap individu mempunyai bakat dan kebutuhan yang berbeda
  - D. tiap warga masyarakat hidup di lingkungan budaya yang berbeda-beda
- 5) Di lingkungan kehidupan masyarakat hidup pandangan demokratis yang dikaitkan dengan perkembangan individu secara penuh. Hal ini antara lain terlihat dari praktik dalam masyarakat, seperti ....
- A. tiap individu berkeinginan untuk mewujudkan cita-citanya meningkatkan peranan mereka di masyarakat
  - B. masing-masing anggota masyarakat, baik diminta atau tidak diminta, berkeinginan untuk mengambil bagian dalam pembangunan
  - C. tiap warga berhasrat untuk dapat mewujudkan rasa tanggung jawab sosialnya dengan berperanserta dalam kegiatan pembangunan masyarakat
  - D. tiap warga masyarakat selalu berkeinginan untuk menjadi warga yang penuh tanggung jawab

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali  
80 - 89% = baik  
70 - 79% = cukup  
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 3. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

## KEGIATAN BELAJAR 3

## Relasi Intervensi

Relasi yang akan dibicarakan di sini ialah relasi antara PI (dalam praktik pekerjaan sosial ia disebut sebagai pekerja sosial), dan klien. Menurut Biestek (1957:11) relasi ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

"... menciptakan suatu suasana, pengembangan kepribadian, pemecahan masalah kelayan secara lebih baik, sebuah sarana untuk menunaikan suatu fungsi, merumuskan dan memusatkan kenyataan dan masalah emosional, dan membantu klien membangun penyesuaian yang lebih baik terhadap masalahnya."

Dalam relasi tersebut ada dua tujuan:

1. *Tujuan bagi si PI* pertama-tama untuk *menciptakan suasana pemberian bantuan* yang memungkinkan baginya membantu klien merumuskan masalah yang bersifat emosional, yang harus dihadapi sebagai suatu kenyataan. Dengan demikian, klien dapat dibantu mengembangkan kemampuan menggunakan pertimbangan rasional dalam mengatasi masalahnya.
2. *Tujuan bagi klien* ialah mengembangkan kepribadiannya dengan bantuan PI sehingga ia lebih mampu untuk mengadakan penyesuaian diri terhadap masalah yang dihadapinya. Tujuan lebih jauh ialah menjadikan klien *berkemampuan untuk menolong dirinya sendiri* pada waktu ia berhadapan dengan situasi yang mungkin menimbulkan masalah.

Arti dan karakteristik dari relasi intervensi, dapat dipelajari dari beberapa pernyataan yang dikemukakan oleh Biestek (1957:4,12) berikut ini.

1. "... interaksi yang *dinamis* dari sikap dan emosi antara seorang pelaksana intervensi dan klien, dengan tujuan untuk membantu klien mencapai penyesuaian diri yang lebih baik antara dirinya dan lingkungannya."
2. "... juga sebuah saluran dari keseluruhan proses intervensi, melalui saluran tersebut tersalur keterampilan dalam mengintervensi, mendiagnosis, dan memberikan bantuan."

Relasi merupakan *media* (saluran) di mana sikap dan emosi kedua belah pihak itu tercurahkan dan berinteraksi. Melalui interaksi tersebut kedua belah



pihak dapat saling memahami karena ada pertukaran informasi mengenai fungsi seorang PI dan masalah yang dihadapi klien. Keadaan ini memungkinkan keseluruhan proses intervensi dan tujuan membantu dapat terlaksana. Dalam proses intervensi tersebut, PI diharapkan mampu membantu klien dalam merumuskan masalah yang dihadapinya (melakukan diagnosis), mengubah pandangan klien mengenai masalahnya sebagai fakta yang harus dihadapinya, dan menerapkan kemampuan profesionalnya dalam menyusun rencana kerja untuk pemulihan keberfungsian sosial kliennya. PI dapat menerapkan tahapan-tahapan bantuan yang disesuaikan dengan tingkat kemajuan dan perkembangan kliennya. Ia dapat mendorong klien merasa mampu melaksanakannya sendiri. Pada akhirnya, segala kemampuan klien untuk mengatasi masalahnya dapat dipulihkan dan bahkan dikembangkan.

Relasi tersebut *bersifat dinamis* artinya dapat berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi yang tercipta antara PI dan kliennya. Melalui relasi tersebut kondisi klien diharapkan dapat ditingkatkan dan dikembangkan sehingga ia dapat mengembangkan pola-pola penyesuaian diri dan pola-pola penyelesaian masalah. Relasi semacam ini oleh Perlman (1957) disebut juga sebagai *relasi terapeutik*, yakni yang dapat membantu klien mengembangkan diri ke arah pemulihan kondisinya sehingga pada akhirnya klien dapat membantu dirinya sendiri. Oleh Zastrow (1981:127) relasi bantuan semacam ini disebut sebagai *relasi yang konstruktif*, yang memungkinkan tumbuhnya perubahan yang positif.

Biestek (1954:11) menambahkan bahwa inti atau esensi dari relasi intervensi adalah:

"... (mengandung unsur-unsur) saling mempengaruhi, (terjadi) saling pertukaran emosi, suatu sikap, sebuah interaksi yang dinamis, suatu media, hubungan antara dua orang, sebuah pertemuan profesional, sebuah proses timbal balik."

Esensi tersebut mengandung hal-hal yang *bersifat resiprokal* (timbal balik) seperti kegiatan saling mempengaruhi, saling bertukar emosi, sebuah interaksi yang dinamis, dan sebuah proses timbal balik. Di samping itu, relasi tersebut juga merupakan sebuah media bagi pertemuan profesional yang dimanfaatkan oleh PI untuk dapat mempengaruhi kliennya melalui interaksi sehingga terjadi perubahan terapeutik pada diri klien seperti yang diinginkan.

Perlman (1957:65-66) memperkaya pengertian relasi dengan menambah deskripsi berikut:

"...sebuah kondisi di mana dua orang dengan perhatian yang sama antara mereka, untuk jangka waktu yang lama atau sementara, berinteraksi dengan perasaan."

Dalam relasi tersebut perasaan menjadi unsur utama karena klien yang sedang mengalami gangguan pada keberfungsian sosialnya, ia berada dalam perasaan yang mencekam, mengalami ketegangan batin, dalam keadaan tertekan, dan sebagainya. Sedangkan PI yang berupaya membantu kliennya berkewajiban untuk bertindak sebagai *pendengar yang baik*, menerapkan sikap yang empatik, dan mencoba memahami perasaan dan jalan pikiran kelayan.

Relasi yang dianggap sebagai aliran emosi yang timbal balik bergerak dari PI ke arah klien dan sebaliknya, yang menggambarkan dinamika relasi. Pada peristiwa tersebut terjadi kemungkinan bagi mereka untuk menyatakan atau membeberkan emosi yang berbeda dan bahkan bertentangan. Dalam kondisi semacam itu PI berkewajiban untuk mengendalikan dirinya dan mendengarkan dengan seksama apa yang terlontar dari kehidupan emosi kliennya. Sebaliknya pada waktu-waktu tertentu PI berkewajiban memberi tanggapan pendek atau respon terhadap keluhan klien, sehingga keadaan ini menimbulkan rasa percaya pada klien bahwa *PI beserta dengan kliennya*. Perhatian terhadap kliennya seyogianya dapat dirasakan oleh klien, yang dapat mempertebal kepercayaan klien kepada PI. Bagaimanapun juga, suatu arus perasaan harus dirasakan oleh klien. Interaksi ini menciptakan rasa persatuan atau antagonisme, namun kedua orang tersebut untuk sementara waktu saling "dihubungkan" atau "dikaitkan". Di samping itu, Perlman juga menyatakan bahwa proses intervensi dimaksudkan untuk *meningkatkan pertumbuhan*, dan relasi yang terjalin antara PI dan klien mengandung unsur-unsur *akseptans* dan *ekspektasi*, *dukungan* dan *tantangan*.

Unsur akseptans menimbulkan kesan kehangatan, dan penuh pengertian dari PI. Situasi semacam itu menimbulkan rasa tenang pada klien karena "tidak dihakimi" oleh PI. Sebaliknya, klien bahkan menaruh pengharapan (ekspektasi) bahwa PI dan lembaga yang diwakilinya dapat memenuhi kebutuhannya, yakni memecahkan masalah yang sedang dihadapi klien, yang berkaitan dengan kehidupan sosial emosinya. Di samping itu, PI dapat memberi dukungan pada saat-saat kelayan memerlukannya, atau pada saat

klien mengalami putus asa karena beratnya beban penderitaan batinnya. Pada saat lain, PI memberikan kesempatan pada klien untuk menetapkan sikap dan mengambil keputusan sendiri mengenai apa yang ingin dilakukannya dalam rangka menyelesaikan masalahnya sendiri. Klien diberi kesempatan untuk mengambil keputusan sendiri bagi dirinya, yang merupakan tantangan. Upaya mengembalikan keberfungsian sosial klien dengan demikian juga diberikan melalui tantangan seperti yang disebut di atas.

## A. FUNGSI RELASI

Relasi intervensi, menurut Biestek (1973:3) dapat:

“...dipergunakan untuk memobilisasikan kemampuan-kemampuan dalam individu dan sumber-sumber dalam masyarakat yang cocok untuk penyesuaian yang lebih baik antara individu dengan seluruh atau sebagian dari keseluruhan lingkungannya.”

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa relasi mempunyai kedudukan penting sebagai *alat untuk memobilisasikan kemampuan dan sumber*. Pada banyak kejadian diketahui bahwa klien tidak mengetahui bahwa pada dirinya atau keluarganya masih ada kemampuan yang belum dimanfaatkan. Dalam proses pemberian bantuan bukan saja kemampuan kerja PI yang diperhitungkan dalam intervensi tersebut, tetapi kemampuan klien (yang masih ada) akan dimanfaatkan untuk menolong dirinya sendiri. Pada waktu menyusun tahapan-tahapan pemberian bantuan, kemampuan klien sekecil apa pun diperhitungkan oleh PI. Partisipasi klien dalam memecahkan masalahnya sendiri merupakan langkah positif untuk mengembalikan dan bahkan meningkatkan kemampuan klien. Oleh karena itu, dalam proses intervensi klien selalu *diperlakukan sebagai subjek*, yang dituntut untuk ikut aktif menyelesaikan masalahnya sendiri.

Untuk memulihkan kemampuan klien, sebenarnya sumber-sumber yang dimiliki klien sendiri juga dimanfaatkan. Seringkali dijumpai kasus di mana klien *tidak* mempunyai pengetahuan tentang sumber yang ada pada lingkungannya sendiri maupun yang tersedia di masyarakat. Dalam pemanfaatan sumber diterapkan prinsip efisiensi dan efektif. Keterampilan dalam berinteraksi dimanfaatkan sebaik-baiknya, dan PI berupaya agar interaksi dengan kliennya dapat diarahkan untuk mempengaruhi kliennya. Proses saling mempengaruhi yang timbul dalam interaksi tersebut juga

merupakan dinamika relasi yang perlu diperhitungkan. Artinya, setiap perubahan dan perkembangan yang terjadi pada klien berpengaruh juga pada PI, yang wajib tanggap terhadap perubahan semacam itu. *Peranan PI akan menyusut pada saat klien tumbuh dan berkembang sehingga pada akhirnya bantuan pada klien harus dihentikan.* Pada saat terminasi berakhirilah relasi intervensi tersebut.

## **B. PRINSIP DASAR RELASI DAN KEBUTUHAN INSANI**

Relasi bantuan juga diwarnai oleh kebutuhan insani klien, sehingga PI dituntut untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebutuhan tersebut. Biestek (1973:14-17) membicarakan prinsip-prinsip relasi yang dikaitkannya dengan kebutuhan insani diri klien. Perhatian pada kepentingan klien diutamakan sehingga kedua kelompok tersebut dapat disatukan menjadi dua sisi dari sebuah mata uang logam. Prinsip-prinsip dasar ini perlu mendapat perhatian dari tenaga profesional yang membantu klien dan memanfaatkan relasi bantuan sebagai mediana. Secara garis besar kebutuhan insani tersebut adalah sebagai berikut:

1. Seorang klien berkeinginan untuk *diperlakukan sebagai seorang individu* ketimbang sebagai suatu kasus, atau tipe, atau kategori. Yang dimaksud di sini ialah tidak lain dari keinginan klien itu untuk dimanusiakan. Ia ingin diakui dirinya mempunyai martabat, harga diri, perasaan, dan sebagainya. Klien ingin diperlakukan sebagai manusia seutuhnya, dan bukan memperoleh perlakuan berdasarkan persoalannya.
2. Sebagai manusia biasa, klien juga ingin *diberi kesempatan untuk dapat menyatakan perasaannya*, baik yang negatif ataupun yang positif. Pada waktu ia jengkel, ia ingin melampiaskan kejengkelannya. Kalau ia tidak senang, ia ingin mendapat kesempatan untuk menyatakannya sehingga orang lain pun tahu apa yang dirasakannya. Sebaliknya, kalau ia sedang bergembira, ia ingin berbagi kegembiraan tersebut dengan orang di sekelilingnya. Jika ia menyukai atau mencintai orang lain, ia pun ingin diperbolehkan menyampaikan rasa suka atau cintanya kepada pihak lain. Dengan demikian, segala perasaan yang dimiliki klien ingin diberikan kesempatan untuk dapat diekspresikan secara verbal maupun non verbal. Kebutuhan ini menjadi tantangan bagi PI, yang dalam berelasi dan berinteraksi dengan klien wajib menampilkan dirinya sebagai pendengar yang baik, dan responsif terhadap pernyataan-pernyataan klien.

3. Klien seperti halnya manusia lainnya ingin juga *mendapat tempat yang layak sebagai makhluk yang berharkat dan bermartabat*. Ia mempunyai harga diri yang ingin diakui oleh orang lain. Dalam kondisi apa pun, harkat dan martabat itu melekat pada dirinya, terlepas dari keadaan ketergantungan pada pihak lain, memiliki kelemahan, pernah melakukan kesalahan atau kegagalan personal dalam riwayat hidupnya. Perlu dimaklumi bahwa klien tetap ragu-ragu untuk menjadi klien karena kedudukan sebagai klien yang menerima bantuan dapat menyinggung perasaan dan harga dirinya.
4. Sebagai manusia biasa klien juga berkeinginan *untuk dapat dipahami, ingin mendapatkan perhatian yang simpatik*. Apabila ia berkesempatan untuk dapat menyatakan diri, ia pun berharap memperoleh respon dari lingkungannya. Pada dasarnya kebutuhan ini dapat dipenuhi apabila klien memperoleh kesempatan untuk berinteraksi dengan lingkungan sosialnya.
5. Adalah wajar apabila seseorang itu mengalami kesulitan dalam hidupnya yang berkaitan dengan keberfungsian sosialnya. Dalam kondisi semacam itu, siapa pun *tidak ingin diadili dan divonis bersalah* mengenai kesulitan ataupun kegagalan yang sedang dideritanya. Adalah tidak adil apabila kesulitan atau kegagalan seseorang dinilai begitu saja tanpa ada informasi yang cukup mengenai hal tersebut. Siapa pun pada suatu ketika dalam riwayat hidupnya dapat mengalami hal yang serupa.
6. Tiada seorang pun di lingkungan masyarakat kita yang tidak berbahagia apabila dia diberikan *kesempatan untuk dapat mengemukakan pendapatnya, menentukan pilihannya, atau menyampaikan keputusan* mengenai arah yang ingin dituju dalam kehidupannya. Hak untuk dapat menentukan sesuatu bagi dirinya sendiri merupakan hak asasi dalam kehidupan yang demokratis.
7. Di dunia ini *tidak ada seorang pun yang ingin dipermalukan*. Oleh karena itu, segala informasi yang konfidensial ingin dipertahankan dan dijaga kerahasiaannya. Hal ini berkaitan erat dengan persoalan harkat dan martabat manusia. Orang yang dipermalukan tersinggung harga diri dan martabatnya. Oleh karenanya, ia pun berkeinginan agar rahasia dirinya dan keluarganya yang telah disampaikan kepada **PI** disimpan baik-baik dan diperlakukan sebagai rahasia jabatan.

Dengan memahami kebutuhan tersebut Biestek selanjutnya meletakkan prinsip dasar yang disarankan untuk diterapkan penyantun (PI) sewaktu menjalin relasi dengan kelayannya. Hubungan antara kebutuhan dan prinsip dasar relasi dapat diamati pada daftar berikut:

Kebutuhan Insani	Prinsip-prinsip Relasi
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan untuk diperlakukan sebagai seorang individu ketimbang sebagai suatu kasus, atau kategori.</li> <li>2. Kebutuhan untuk menyatakan perasaan, baik yang negatif atau positif.</li> <li>3. Kebutuhan untuk diterima sebagai manusia yang berharkat dan bermartabat bawaan, kelemahan, kesalahan atau kegagalan personal yang dialami.</li> <li>4. Kebutuhan akan pengertian yang simpatik dan respons terhadap perasaan yang dinyatakan.</li> <li>5. Kebutuhan untuk tidak diadili atau dipersalahkan mengenai kesulitan yang dialaminya.</li> <li>6. Kebutuhan untuk menentukan pilihan dan keputusan sendiri bagi kehidupannya sendiri.</li> <li>7. Kebutuhan untuk memelihara informasi konfidensial (yang dipercayakan) mengenai diri sendiri serahasia mungkin.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Individualisasi.</li> <li>2. Pernyataan perasaan yang bermakna.</li> <li>3. Akseptans.</li> <li>4. Keterlibatan emosional yang terkendali (penerapan empati)</li> <li>5. Sikap tidak mengadili (menghakimi)</li> <li>6. Penetapan (pilihan dan keputusan)</li> <li>7. Menjaga kerahasiaan.</li> </ol>

Agar kebutuhan insani dan prinsip berelasi dapat terlaksana dengan baik, Zastrow (1981:34) menekankan agar kedudukan PI dan klien adalah sederajat, dan bukan relasi antara orang yang mempunyai otoritas dan seorang bawahan. Inilah salah satu bentuk perwujudan dari anggapan bahwa klien adalah orang yang berharkat dan bermartabat. Sejalan dengan upaya untuk membantu klien memperoleh kembali kemampuannya untuk menolong diri sendiri, tiada jalan lain kecuali mendudukan klien sebagai subjek. Klien sendirilah orang yang utama untuk mencari penyelesaian masalah yang dihadapinya.

### C. CIRI RELASI INTERVENSI

Relasi intervensi ini mempunyai ciri khas (Biestek, 1973:4-6) yang dapat digambarkan sebagai berikut:

1. sebagai media bagi PI menggunakan bekal pengetahuan tentang sifat hakikat manusia untuk membantu kliennya. Seorang klien memerlukan bantuan karena kondisi kehidupan sosialnya mengalami gangguan. Bantuan yang diberikan tidak berbentuk “suapan makanan” tetapi lebih cocok disebut sebagai *pengaruh yang kuat untuk mengubah pandangan dan sikap klien* terhadap masalah kehidupan sosial yang dihadapinya.
2. sebagai saluran dari keseluruhan proses intervensi, yang direncanakan secara bertahap. Pada setiap tahapan ditetapkan tujuan antara, yang merupakan tujuan instrumental. Hasil yang dicapai pada satu tahapan dijadikan titik awal untuk memasuki tahapan berikutnya, dan dijadikan alat untuk mencapai tujuan pada tahap berikutnya.
3. merupakan salah satu jenis relasi inter-personal. Relasi ini bersifat sementara, dan unsur emosional tidak dikembangkan. Relasi antara PI dan kelayan (klien) bukan relasi atasan dan bawahan. *Keduanya berkedudukan sama dalam relasi tersebut*, yang berbeda adalah status masing-masing. PI tidak berkewenangan memaksakan kehendaknya untuk mengatasi masalah klien. Sebaliknya, klien berhak untuk menentukan pilihan alternatif pemecahan masalah yang diusulkan oleh PI.
4. dalam relasi intervensi, *seorang PI menampilkan empati*, yaitu berbagi perasaan dengan klien, atau memasuki perasaan klien, tanpa dirinya tenggelam atau terlibat secara emosional ke dalam perasaan klien yang sebenarnya. Dengan sikap yang empatik ini, PI tetap dalam keadaan sadar supaya pelaksanaan tugasnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di masyarakat.

### D. PENGAMATAN DINAMIKA RELASI DALAM PRAKTIK

Dari pembicaraan mengenai kebutuhan **klien**, pandangan dasar mengenai intervensi sosial dan prinsip-prinsip dasar intervensi sosial dapat dipelajari dinamika intervensi tersebut. Dalam hal ini Biestek menyampaikan gambaran seperti berikut:

## Dinamika Relasi Intervensi dilihat dari Kebutuhan dan Arah Perubahan Reaksi

Arah Pertama Kebutuhan Klien	Arah Kedua Tanggapan PI	Arah Ketiga Keinsyafan Klien	Nama Prinsip yang Diterapkan PI
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diperlakukan sebagai individu</li> <li>2. Menyatakan perasaan</li> <li>3. Memperoleh tanggapan simpatik terhadap masalah</li> <li>4. Diakui sebagai manusia yang bermartabat</li> <li>5. Tidak dihakimi</li> <li>6. Menetapkan pilihan dan keputusan bagi dirinya sendiri</li> <li>7. Menjaga rahasia diri sendiri</li> </ol>	PI peka terhadap kebutuhan dan memahami serta tanggap akan kebutuhan klien	Klien, bagaimanapun menginsyafi akan kepekaan, pemahaman dan tanggapan dari PI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Individualisasi</li> <li>2. Pernyataan perasaan yang bermakna</li> <li>3. Pelibatan emosional yang terkendali</li> <li>4. Akseptans</li> <li>5. Sikap tidak menghakimi</li> <li>6. Memberikan hak pada kelayan untuk mengambil keputusan bagi dirinya sendiri</li> <li>7. Menjaga rahasia jabatan</li> </ol>

(Daftar di atas diadaptasi dan dimodifikasi oleh penulis untuk pembahasan topik Prinsip-prinsip Dasar dan Relasi)

Secara garis besar daftar tersebut memperlihatkan perubahan gerak (emosi, dan sikap) dari pihak-pihak yang menjalin relasi tersebut. Gerak (dinamika relasi) pertama digambarkan terjadi dari arah pertama, yakni pernyataan kebutuhan insani, ke arah kedua. PI menunjukkan sikap peka dan tanggap terhadap kebutuhan klien. Reaksi PI terhadap kebutuhan klien dapat diterima oleh klien, dan terjadilah arah ketiga. Klien menjadi insyaf dan sadar akan perhatian yang diberikan oleh PI sewaktu PI memahami kebutuhan klien. Arus relasi dari klien kepada PI, dan kembali lagi ke klien berjalan



terus-menerus selama relasi bantuan itu berlangsung. Dinamika relasi tersebut dilihat dari segi kebutuhan klien dan tanggapan PI yang diwujudkan dalam bentuk prinsip yang diterapkan dalam pelaksanaan intervensi.



## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Bacalah dengan teliti ilustrasi di bawah ini sebelum Anda menjawab pertanyaan yang disediakan.

Pak Sosro tidak bersedia memberikan tanggapan karena tidak dapat menguasai dirinya setelah Dani menyampaikan isi hatinya secara terbuka. Kemudian dipersilakan Bu Sosro untuk menanggapi. Dengan penuh luapan emosi yang tak tertahankan Bu Sosro mengatakan bahwa sebagai seorang ibu ia merasa sakit sekali pada waktu anaknya, Dani, memperlakukannya dengan kasar. “Dani banyak membantah, tidak melakukan kewajibannya di rumah seperti sebelum ia berkenalan dengan Ronal, dan lain-lainnya.” Pendeknya segala yang tersumbat di dalam hati Bu Sosro ditumpahkan, walau dengan tersendat-sendat, dan kadang-kadang disertai dengan air mata yang meleleh.

Dalam pembicaraan selanjutnya antara kedua belah pihak dan disaksikan oleh penyantun (PI) pada akhirnya dapat diambil keputusan bersama, yaitu:

- 1) Ronal akan memberikan informasi kepada pihak keluarga mengenai prosedur untuk menjadi anggota gereja, dan berapa lamanya jarak yang harus dijalani sesudah orang menjadi anggota gereja untuk dapat melakukan perkawinan, upacara perkawinan di gereja dan hubungannya dengan pencatatan sipil.
- 2) Ronal dan Dani akan menyampaikan rencana untuk masa depan mereka kepada keluarga, yang antara lain menyangkut rencana berkuliah lagi, tinggal dalam rumah sewa, ber-KB, sesudah perkawinan dilangsungkan. (Penyantun berpendapat bahwa dengan memperhatikan situasi dan data yang ada, sebaiknya perkawinan dapat dilangsungkan dalam tahun ini juga).
- 3) Komunikasi terbuka akan dibina dalam keluarga dan semuanya akan berusaha untuk menjalankan peranannya sebaik-baiknya. Dani akan kembali pada kedudukan semula sebagai salah satu anggota keluarga seperti sediakala. Sebaliknya, semua pihak akan mengubah sikap masing-masing untuk menjaga ketenteraman

keluarga. Relasi antara Dani dan Ronal di satu pihak dengan keluarga Sosro akan dipererat.

- 4) Jika perkawinan akan dilangsungkan dalam waktu dekat ini dan ternyata keluarga Sosro tidak dapat mengadakan perayaan seperti yang diharapkan perlu dipahami dan diterima oleh pihak Dani dan Ronal mengingat Pak Sosro sekarang sudah bebas tugas menjelang pensiun.

Pertemuan keluarga itu diakhiri dengan sungkem, yaitu Dani dan Ronal sungkem dan memohon maaf kepada Bu dan Pak Sosro, dan kepada sanak saudara Dani yang hadir. Penyantun menyaksikan peristiwa tersebut dengan penuh haru disertai puji syukur ke hadapan Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang.

### Jawablah pertanyaan di bawah ini!

- 1) Tunjukkan bahwa relasi intervensi itu dinamis dan benar-benar bertujuan untuk mengadakan perubahan pada lingkungan klien. Sedapat mungkin gunakan daftar berikut ini untuk menyusun jawaban Anda.

Contoh:

Indikator dinamis	Pernyataan satu pihak	Tanggapan Pihak Lain
Terjadi interaksi antara dua pihak	* Dani menyampaikan isi hatinya secara terbuka	* Pak Sosro tidak dapat menguasai diri  * Bu Sosro menyatakan sakit hatinya dan menceritakan hal-hal yang dianggap melanggar ketentuan keluarga

- 2) Jelaskan mengapa relasi bantuan itu memegang peranan penting untuk menentukan keberhasilan intervensi terhadap klien.

### *Petunjuk Jawaban Latihan*

1)

1) Terjadi interaksi antara dua pihak (Dani dan	• Dani menyampaikan isi hatinya secara	• Pak Sosro tidak dapat menguasai diri
---	--	--

kedua orangtuanya)	terbuka	
2) Kedua pihak berhasil mencapai kesepakatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dani dan Ronal menyampaikan berbagai informasi rencana masa depan: perkuliahan, perkawinan, rencana Dani kembali ke rumah, melakukan peranan masing-masing dalam memelihara komunikasi yang efektif, dan sebagainya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu Sosro menyatakan sakit hatinya dan menceritakan hal-hal yang dianggap melanggar ketentuan keluarga</li> </ul>
3) Terjadi perubahan sikap untuk menyelesaikan persoalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dani dan Ronal meminta maaf dan sungkem kepada Bapak dan Ibu Sosro.</li> <li>• Kedua anak bersedia membicarakan persoalan secara terbuka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keluarga bersedia menerima kembali Dani, dan perbedaan pendapat akan dibicarakan bersama. Ketenteraman keluarga akan dipelihara bersama.</li> </ul>

- 2) Relasi bantuan memegang peranan penting dalam intervensi sosial karena beberapa alasan berikut ini:
- a) relasi menjadi media melaksanakan seluruh proses pemberian bantuan kepada klien;
  - b) relasi bersifat konstruktif atau terapeutik karena memberikan kesempatan kepada klien untuk mengembangkan diri. Klien diperlakukan sebagai subjek dalam menyelesaikan masalahnya;
  - c) relasi bantuan bersifat terapeutik di mana klien bersama dengan PI menyusun rencana bertahap untuk mengembalikan keberfungsian sosial klien;
  - d) relasi berfungsi memobilisasikan segala kemampuan dan sumber di lingkungan klien maupun masyarakat untuk membantu penyesuaian diri klien pada situasi sosialnya;
  - e) terdapat prinsip-prinsip relasi yang dikembangkan dari kebutuhan insani klien, yang sangat memperhatikan kepentingan klien, sehingga perlakuan terhadap klien menjadi sangat manusiawi.



## RANGKUMAN

---

Kegiatan Belajar 3 membahas tentang relasi yang diterapkan dalam intervensi sosial, yang dikaitkan dengan prinsip-prinsip dasar intervensi sosial. Rangkuman dari bahan yang disajikan di atas adalah sebagai berikut:

Relasi intervensi yang juga disebut sebagai relasi bantuan mempunyai ciri-ciri khas sebagai berikut:

- a) sebagai media di mana pengetahuan mengenai sifat manusia dan mengenai individu itu dimanfaatkan oleh PI untuk membantu klien mengatasi masalahnya;
- b) sebagai saluran dari keseluruhan proses intervensi sosial, yang dilandasi dengan prinsip-prinsip dasar relasi yang dikembangkan dari kebutuhan insani klien;
- c) merupakan salah satu jenis relasi antar-personal, di mana PI dan klien berkedudukan sama, yang berbeda adalah fungsi dan peranannya;
- d) dalam relasi interventif, seorang PI menampilkan empati, sehingga ia tidak hanyut
- e) relasi intervensi bersifat dinamis, di mana interaksi aktif di antara PI dan kliennya memungkinkan terjadinya perubahan-perubahan positif pada kedua pihak;
- f) relasi bantuan digunakan untuk memobilisasikan kemampuan dan sumber untuk penyesuaian yang lebih baik antara klien dengan lingkungannya;
- g) relasi intervensi memungkinkan terjadinya proses saling mempengaruhi, menuju kepada perubahan yang positif.



## TES FORMATIF 3

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Intervensi sosial memanfaatkan relasi bantuan dengan tujuan memobilisasikan...
  - A. segala kemampuan klien yang masih ada untuk memperbaiki penyesuaian diri klien
  - B. kemampuan dalam individu dan sumber di masyarakat untuk memperbaiki penyesuaian diri klien
  - C. sumber daya manusia di masyarakat untuk memperbaiki penyesuaian diri klien

- D. tenaga, dana, dan sumber lain untuk dikerahkan dalam meningkatkan penyesuaian diri klien
- 2) Siapa pun di dunia ini pernah mengalami kesulitan ataupun kegagalan. Oleh karena itu, orang tidak suka jika ada orang yang baru dikenal menyatakan ....
- A. kesulitan atau kegagalan itu terjadi karena orang tersebut tidak becus
  - B. kesulitan dan kegagalan itu bagian dari kehidupan manusia
  - C. sebaiknya dipelajari dulu sebab-sebab timbulnya kesulitan dan kegagalan tersebut
  - D. sebaiknya orang yang bersangkutan diminta informasi mengenai dirinya dan lingkungannya
- 3) Salah satu bentuk perwujudan pengakuan terhadap harkat dan martabat kelayan terlihat dari sikap PI berikut ini ....
- A. Ia bercakap sopan santun kepada klien dan menghidangkan minuman sekadarnya
  - B. Ia memberikan salam dan memberitahukan nama dan tugasnya kepada klien
  - C. Ia mengantarkan klien sampai ke pintu keluar dari ruang kerjanya
  - D. Ia menerima klien tanpa ragu-ragu walaupun klien penampilannya kusut
- 4) Pernyataan yang paling tepat untuk mendeskripsikan relasi intervensi sosial adalah ....
- A. Dengan relasi intervensi, klien dapat memperoleh perlindungan dari gangguan keamanan lingkungan
  - B. Relasi memungkinkan klien meminta bantuan kepada PI agar klien dapat menjalankan peranan sosialnya di masyarakat
  - C. Melalui relasi ini terjadi proses saling mempengaruhi yang terarah untuk meningkatkan keberfungsian sosial
  - D. Relasi digunakan untuk memberi kesempatan kepada klien berbincang-bincang dengan PI mengenai masalahnya
- 5) Dari pernyataan di bawah ini yang merupakan kebutuhan insani klien yang membentuk prinsip dasar relasi intervensi adalah ....
- A. Klien merindukan kebahagiaan dalam hidupnya sesudah perkawinan dilaksanakan
  - B. Klien ingin agar PI dapat memahami dirinya dan memberikan perhatian yang simpatik

- C. Klien berkeinginan agar PI bersedia menerima kelayan setiap waktu ia memerlukannya
- D. Klien mempunyai pengharapan terhadap PI dan badan sosial yang diwakilinya agar dapat dibantu mengatasi masalahnya

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 3 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 3.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 4. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 3, terutama bagian yang belum dikuasai.

## KEGIATAN BELAJAR 4

## Prinsip-prinsip Dasar Intervensi Sosial

Ⓟ ada dasarnya intervensi itu bertujuan mempengaruhi klien sedemikian rupa sehingga pada dirinya ada perubahan yang positif. Perubahan tersebut berupa pemulihan dan peningkatan keberfungsian-sosial dirinya. Untuk melaksanakan intervensi yang efektif diperlukan prinsip-prinsip dasar yang merupakan jabaran dari falsafah intervensi sosial yang telah dibahas di bagian terdahulu.

Maas (1959) mengajukan prinsip-prinsip dasar intervensi sosial sebagai berikut: (i) akseptans; (ii) individualisasi; (iii) komunikasi; (iv) partisipasi; (v) rahasia jabatan; dan (vi) *self-awareness*. Untuk dapat memahami dengan baik, masing-masing prinsip dasar tersebut akan diuraikan satu per satu di bawah ini.

### A. PRINSIP AKSEPTANS ATAU PENERIMAAN

Yang dimaksud dengan akseptans ialah bentuk penerimaan PI terhadap klien yang akan dibantunya. Dalam kehidupan sehari-hari dapat diamati perilaku orang dalam kondisi yang berbeda-beda. Orang yang sedang bergembira tampak wajahnya cerah, banyak senyum, bicara dengan santai, dan sebagainya. Sebaliknya, orang yang sedang berduka cita seringkali tidak dapat menguasai dirinya, menangis sejadi-jadinya, berteriak histeris, atau tidak peduli pada cara dia berpakaian. Penampilan dirinya pada saat itu tidak menunjukkan penampilan hariannya yang biasanya selalu rapi. Pada saat itu mungkin ia tidak menyisir rambutnya, baju yang kotor dan kusut tidak diganti dengan baju yang lebih bersih, dan sebagainya. PI memahami kondisi klien semacam itu, yang merupakan akibat dari kedukaan yang mendalam, kesedihan, atau penderitaan batin lainnya. Pada saat PI bertemu dengan klien yang berpenampilan demikian itu, ia diharapkan tidak memberikan penilaian yang salah terhadap penampilan klien tersebut. Dari penampilan tersebut, PI diharapkan tidak menyimpulkan bahwa kliennya adalah orang yang tidak tahu sopan santun, ceroboh, tidak menghargai tamu, dan lain sebagainya. Yang menyertai akseptans ialah sikap *non-judgemental* atau tidak menghakimi, yakni tidak mengambil kesimpulan dari pengamatan pertama. Tidak pada tempatnya jika PI menganggap kliennya sebagai seorang

“penjahat”, karena ia melihat wajah kelayan menunjukkan “tampang kriminal”. Seharusnya PI tidak mengambil kesimpulan kliennya sebagai penjahat berdasarkan pada wajah kliennya yang diperoleh pada pengamatan pertama. PI tidak diperkenankan memberikan pendapatnya mengenai kliennya dari hasil pengamatan pertama. Sikap yang baik ialah menerima klien seperti apa adanya, tanpa prasangka apa pun terhadap keadaan dan penampilan pada saat bertemu untuk pertama kalinya dengan kliennya.

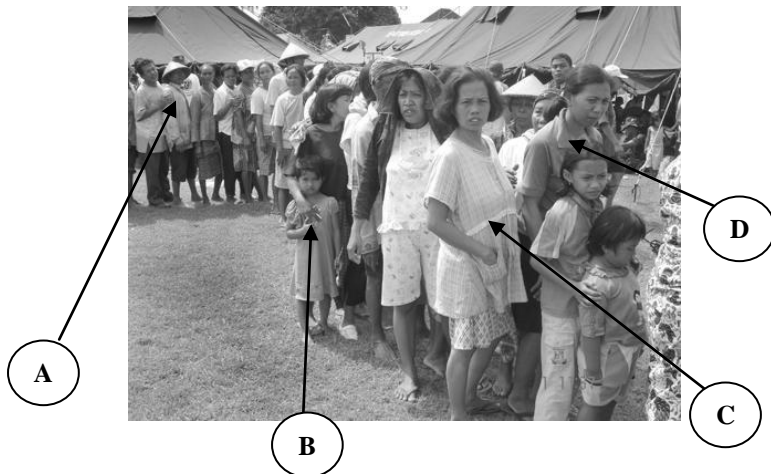
Pengetahuan mengenai perilaku manusia yang mengalami stres, yang sedang bingung tidak menguasai diri, dan sebagainya akan membantu PI untuk menerapkan prinsip akseptans. Dengan menerapkan prinsip akseptans ini, klien merasa dirinya diterima secara layak sebagai seorang manusia biasa, yang mempunyai martabat dan harga diri. Klien bahkan akan menghargai sikap PI tersebut. Situasi pertemuan yang pertama ini akan memberikan gambaran bahwa PI dan lingkungan tempat kerjanya memperhatikan diri klien. Kesan pertama yang baik ini akan membantu mempermudah pembentukan relasi dalam proses pemberian bantuan selanjutnya. Klien akan menaruh hormat kepada PI dan lembaga yang diwakilinya, dan bersedia berpartisipasi dalam menyelesaikan masalahnya. Penerapan prinsip akseptans akan memberikan kesempatan bagi klien untuk mengatur dirinya dan membangkitkan rasa percaya diri sebagai layaknya seorang warga masyarakat yang lain.

## **B. PRINSIP INDIVIDUALISASI**

Uraian mengenai sosialisasi telah menggambarkan bahwa hasil dari proses sosialisasi tersebut antara lain memungkinkan terjadinya perkembangan pribadi yang berbeda-beda, bahkan lebih dari itu ialah tumbuh seorang pribadi yang unik. Keunikan tersebut dinyatakan oleh Perlman (1957) bagaikan keunikan sidik jari manusia. Sidik jari dua orang kembar pun tidak sama, sehingga tidak ada dua jari manusia yang sama benar. Setiap klien individual berperangai dan bersikap berbeda menghadapi situasi sosial yang sama, misalnya sebagai korban banjir. Hal ini antara lain bergantung pada persepsi masing-masing individu terhadap situasi yang dihadapinya. Di samping itu dalam perkembangan pribadinya, masing-masing orang telah mengembangkan mekanisme penyesuaian terhadap berbagai situasi sosial yang dialaminya. Respon terhadap situasi yang sama akan berbeda pada individu yang berbeda pula. Oleh karena itu dalam melakukan intervensi



terhadap setiap klien, PI harus selalu menyesuaikan diri terhadap keunikan kliennya. Setiap klien seyogyanya diperlakukan sebagai pribadi yang unik, yang diterapkannya dalam bentuk pelayanan yang berbeda bagi setiap kliennya. Layanan bantuan selalu disesuaikan dengan kondisi setiap klien sehingga tidak mungkin disediakan jenis bantuan sama untuk setiap orang. Di samping itu, setiap klien juga mempunyai kebutuhan yang berbeda sehingga bantuan yang diberikan harus sesuai benar dengan kebutuhan klien individual. Dalam hal ini akan keliru jika PI menerapkan ukuran yang sama bagi setiap kliennya, karena manusia tidak sama dengan ukuran baju yang dibuat dengan ukuran samarata L, M, S., dan sebagainya.



Gambar di atas adalah sekelompok orang yang menjadi korban bencana alam. Ada anak-anak, ada pemuda, ada orang dewasa, ada orang tua, ada yang laki-laki, ada yang perempuan. Mereka mengalami penderitaan yang sama, tetapi kebutuhan yang diperlukan dari setiap kelompok orang berbeda. Untuk membantu mereka mengatasi permasalahannya, PI memerlukan data perorangan. Kemudian disusun rencana bantuan yang umum, seperti tempat tinggal, makan, pakaian, dan sebagainya. Di samping itu, perlu pula direncanakan bantuan yang sifatnya perorangan. Dalam hal ini diterapkan prinsip individualisasi, sehingga A, B, C, dan D akan mendapat pelayanan sesuai dengan yang diperlukan.

### C. PRINSIP KOMUNIKASI

Dalam berbagai kesempatan bersemuka (bertatap muka) seorang PI akan berhadapan dengan kliennya, dan berkomunikasi baik yang berbentuk verbal maupun non-verbal. Yang dimaksud dengan komunikasi berbentuk verbal ialah komunikasi yang menggunakan bahasa lengkap. Pikiran dan perasaan dinyatakan dengan kalimat yang dipahami oleh kedua pihak. Di samping itu, ada nada yang berbeda-beda pada waktu orang sedang berbicara karena bahasa yang digunakan disertai pula dengan perasaannya. Orang yang sedang sedih hatinya, menyatakan sesuatu dengan terputus-putus suaranya. PI dapat menangkap isyarat orang yang sedang marah dengan memperhatikan intonasi kalimat-kalimat yang dilontarkan seseorang.

Sebaliknya, ada juga bentuk komunikasi non verbal, yang kadang-kadang disebut sebagai bahasa badani (*body language*). Bentuk yang non verbal tidak boleh diabaikan oleh PI karena seringkali komunikasi bentuk ini mempunyai arti penting. Ada informasi yang tidak sengaja tertampilkan oleh klien, misalnya dia menangis tersedu-sedu waktu diminta menjelaskan sesuatu peristiwa yang berkaitan dengan masalah yang sedang dihadapinya. Bentuk lain misalnya klien meremas-remas tangannya, duduknya gelisah, sebentar-sebentar matanya tertuju ke arah pintu, atau klien berdandan secara mencolok, menggunakan parfum yang sangat tajam baunya, dan sebagainya. Informasi serupa itulah yang perlu diperhatikan PI dalam upaya memahami kliennya, karena hasil pengamatan terhadap bentuk non-verbal memberikan warna dan kualitas pada informasi yang disampaikan klien secara verbal. Seringkali kedua bentuk itu digunakan secara bersama-sama oleh klien, misalnya sambil berbicara sekonyong-konyong klien menangis, atau nada bicaranya meninggi, dan lain sebagainya. Kombinasi bentuk komunikasi semacam itu memberikan corak tertentu dari informasi yang diberikan.

Seorang klien dikatakan dapat berkomunikasi secara fungsional jika ia dapat (i) dengan tegas dan lugas mengkomunikasikan permasalahannya; (ii) namun pada waktu yang sama ia memperjelas keterangan mengenai apa yang sudah dikemukakannya; (iii) ataupun juga minta umpan balik dari PI; dan (iv) bersifat reseptif terhadap umpan balik tersebut ketika ia menerimanya (Satir, 1957). Di samping itu, ada kalanya klien menyampaikan informasi dengan bahasa “yang tidak terus terang”. Apa yang dikemukakan sebenarnya mengandung makna yang berbeda. Apa yang terucapkan lain dengan apa yang tersirat. Oleh karena itu, PI berkewajiban menyimak dan mengamati

baik-baik bentuk dan cara klien berkomunikasi agar dapat menangkap makna yang sebenarnya dalam komunikasi tersebut.

Dalam komunikasi perlu juga diperhatikan aspek *denotatif* dan *konotatif* dari suatu kata. Misalnya, seorang suami yang menjadi klien mengatakan “Sang Permaisuri mana mau mendengar kata saya,” sewaktu ia berceritera tentang isterinya. Secara denotatif permaisuri adalah isteri raja, sedangkan secara konotatis dalam pernyataan suami tersebut tertuju pada “istrinya sendiri”. Ada pula suatu kebiasaan pada masyarakat tertentu yang menggunakan kiasan ataupun sindiran. Misalnya ungkapan “sapu baru tentu saja menyapu bersih” yakni sebuah ungkapan yang ditujukan kepada seorang anggota baru, atau pegawai baru, atau seorang kepala kantor baru. Karena masih baru orang yang dimaksud ingin memberikan kesan yang baik kepada orang lain. Sesudah beberapa waktu lamanya akan diketahui keadaan sebenarnya. Mungkin ia benar-benar orang yang rajin, yang tepat waktu, bekerja keras, dan sebagainya. Jika keadaan tidak demikian, orang yang menyindir akan berkata, “Benar kan apa yang kukatakan?” Dalam keadaan semacam itu PI berkewajiban untuk minta penjelasan lebih lanjut dari kliennya atau dari sumber informasi yang lain.

Bantuan yang menurut pendapat PI baik, oleh kliennya mungkin ditolak karena dia tidak menyukainya. Oleh karena itu, PI berkewajiban menyampaikan beberapa alternatif yang dapat dipilih oleh kliennya. Pada tahap tertentu klien sendiri mungkin mengusulkan ada perubahan dalam alternatif tersebut. Jika hal ini terjadi, PI harus bersyukur karena kliennya ternyata dapat berargumentasi, suatu gejala terjadinya kemajuan dalam diri kliennya.

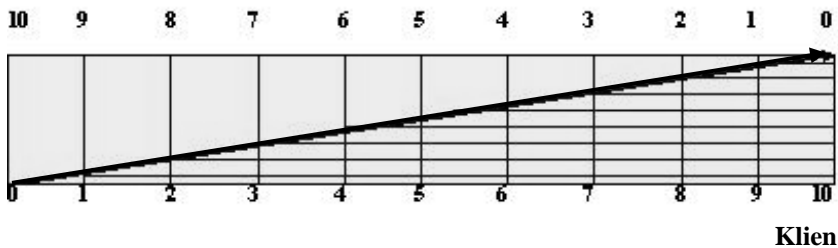


## D. PRINSIP PARTISIPASI

Terdapat sebuah nilai yang dihargai amat tinggi dalam masyarakat yakni hak untuk menentukan sendiri bagi kepentingan dirinya sendiri. Hak ini terutama berkembang dari nilai kemampuan berpikir.

Bantuan kepada klien dimaksudkan agar klien memperoleh latihan secara bertahap untuk mengembalikan keberfungsian-sosialnya. Pada tiap tahap ditetapkan tujuan yang bersifat instrumental, artinya tujuan yang dicapai pada satu tahap, yang dapat dijadikan alat atau instrumen untuk mencapai tujuan pada tahap berikutnya. Dalam praktik intervensi pelatihan secara bertahap tersebut diwujudkan dalam bentuk peranserta atau partisipasi klien dalam proses menyelesaikan masalah klien itu sendiri. Keikutsertaan atau partisipasi itu merupakan bagian dari keseluruhan tindakan intervensi yang diarahkan untuk mengadakan perubahan yang direncanakan. Untuk mencapai tujuan tersebut peranan PI secara terencana akan dikurangi dan sebaliknya peranserta klien semakin diperbesar (lihat ikhtisar di bawah).

### Pelaksana Intervensi



Gambar 1.5.

Gambaran Perubahan Peranan Pelaksana Intervensi dengan Kliennya. Pada awalnya PI berperan besar, sedang peranan Klien kecil. Semakin maju kondisi Klien, peranannya akan bertambah besar, sedang peranan PI semakin kecil. Pada akhirnya akan terjadi terminasi (pengakhiran bantuan PI pada Klien) pada saat Klien sudah dapat berperan penuh

Kepercayaan klien terhadap kemampuannya sendiri berkembang dan secara bertahap dipulihkan. Untuk meningkatkan kemampuan klien menolong dirinya sendiri, dalam proses bantuan klien diperlakukan sebagai subjek, bukan sebagai objek. Sebagai subjek dalam proses bantuan tersebut klien dituntut aktif bekerja, seperti ikut merencanakan langkah-langkah penyelesaian masalah, melaksanakan langkah-langkah itu sendiri, ikut serta

menilai hasil kegiatan pada langkah tertentu, dan sebagainya. Dengan demikian, pemulihan kemampuan keberfungsian sosial klien dapat dicapai lebih cepat.

## **E. PRINSIP MEMEGANG RAHASIA JABATAN**

Salah satu kode etik dalam setiap profesi selalu menyebutkan kewajiban untuk memegang rahasia jabatan, yaitu segala rahasia dan identitas klien wajib dirahasiakan. Seandainya permasalahan klien itu perlu dibahas dalam sebuah pembahasan kasus, atau kasus tersebut perlu dikonsultasikan kepada seorang pakar di bidang lain yang relevan, data pribadi klien tetap akan dirahasiakan. Yang akan dikemukakan atau diilustrasikan hanyalah duduk persoalan dari masalah yang dihadapi klien. Prinsip ini bertujuan melindungi hak asasi klien.

Prinsip memegang rahasia jabatan ini berkaitan dengan masalah martabat dan harga diri manusia. Mereka yang merasa bergengsi, yakni memiliki kedudukan yang merupakan lambang sosial atau martabat dan derajat sosial, akan merasa kehilangan muka bila diketahui bahwa dia menjadi seorang klien. Apalagi jika terungkap bahwa permasalahan yang ditangani itu misalnya mengenai anaknya yang sudah menjadi pecandu narkoba. Oleh karena itu, PI wajib memegang teguh prinsip melindungi kliennya dengan cara tidak membocorkan rahasia klien.

Pada waktu seorang PI diangkat dalam jabatannya di lembaga pemberian bantuan tertentu, ia berkewajiban untuk menandatangani sebuah kontrak kerja, atau ia menerima surat keputusan pengangkatan dalam jabatan tertentu. Pada kontrak kerja atau surat keputusan pengangkatan biasanya disertai dengan ketentuan kerja, yang berisi apa yang menjadi kewajiban dan tanggungjawabnya. Di samping itu, ada etika kerja yang disampaikan kepadanya, yang antara lain memuat hal mengenai kewajiban memegang rahasia jabatan.

## **F. PRINSIP “SELF-AWARENESS”**

Prinsip ini memberikan peringatan kepada seorang PI bahwa dirinya adalah manusia biasa, yang memiliki kelebihan maupun kelemahan seperti halnya manusia yang lain. Peringatan ini terutama sekali bermanfaat bagi PI yang masih baru bekerja. Pelatihan atau pendidikan profesional yang sudah

diterimanya tidak dengan sendirinya membawa kematangan bersikap dan bertindak. Pada waktu menangani sebuah kasus, seorang PI yang baru bekerja mungkin sekali akan mengalami ketegangan sendiri. Dapat pula terjadi bahwa relasi antara PI dan kliennya disertai dengan perasaan yang mendalam sehingga PI hanyut dan tenggelam dalam permasalahan klien. Ia terlibat secara emosional dalam masalah yang dialami klien. Ini menunjukkan bahwa PI belum dapat menerapkan empati, yaitu memahami perasaan dan penderitaan klien dalam permasalahan yang dialaminya, tetapi PI tetap tidak boleh terlibat secara emosional dalam permasalahan tersebut.

PI diharapkan dapat menjalin relasi dengan kliennya secara profesional dan menjauhkan diri dari pelibatan diri secara emosional. Dengan kata lain, PI selalu dapat mawas diri dan tidak menjadi orang yang sombong ataupun takabur karena berhasil membantu kliennya. Ada kalanya timbul reaksi transferens (Zastrow, 1981:118) pada klien. Pada waktu seorang klien menyampaikan permasalahannya, sekonyong-konyong ia merasa dirinya menjadi anak kecil dan menganggap PI sebagai ayahnya, seorang tokoh yang amat dikaguminya. Klien memindahkan pengalaman pada masa yang lampau kepada situasi sekarang. Hal serupa dapat juga terjadi pada PI, terutama yang masih amat muda dalam jabatan. Oleh karena itu, prinsip ini mengingatkan kepada PI mengenai pentingnya memahami diri sendiri dan juga orang lain. Jika reaksi transferens ini terjadi pada klien, PI wajib membicarakan masalah ini secara tuntas dengan kliennya. Jika hal ini terjadi pada diri PI sendiri, maka ia wajib berkonsultasi dengan atasannya.

Penerapan prinsip-prinsip dasar intervensi tersebut secara penuh akan memungkinkan PI dapat bekerja dengan sebaik-baiknya untuk memulihkan keberfungsian sosial kliennya. Pada saat bantuan itu diakhiri klien sudah dapat mengembangkan kemampuan untuk menolong dirinya sendiri.



## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Bacalah dengan teliti ilustrasi di bawah ini sebelum Anda menjawab pertanyaan yang disediakan.

Seorang PI yang bekerja di rumah sakit umum diminta untuk membantu Pak Tino, suami dari seorang perempuan yang sedang dirawat. Isterinya dalam keadaan hamil tua dan akan melahirkan anaknya. Pada waktu itu diketahui bahwa ada kelainan pada kandungan isterinya, yang tidak pernah diketahuinya sebelumnya. Pada pemeriksaan kehamilan sebelumnya di Puskesmas kelainan itu tidak terungkap. Beberapa hari yang lalu ia diminta datang oleh dokter yang merawat isterinya, dan diberitahu kondisinya. Dokter menjelaskan bahwa untuk menyelamatkan bayinya kemungkinan isterinya harus dibedah caesar. Bedah tersebut juga belum menjamin keselamatan bayinya, tetapi setidaknya-tidaknya akan meringankan penderitaan isterinya.

Hari itu PI bertemu dengan Pak Tino, yang kelihatan masih terguncang oleh informasi dari dokter mengenai keadaan isterinya yang akan melahirkan tersebut. PI menyapa pak Tino, dan menjelaskan apa yang menjadi tugasnya di rumah sakit tersebut. PI diminta oleh dokter untuk membantu keluarga Tino mengatasi kesulitan yang sedang dihadapinya. Tampaknya pak Tino mendengarkan apa yang diucapkan penyantun, tetapi tidak responsif. Sesudah diam sebentar, PI memberitahu, “Pak Tino, sekiranya Bapak ingin melampiaskan amarah atau rasa tidak puas Bapak, atau apa pun yang ada di benak Bapak, saya silakan. Tidak ada keberatan apa pun dari saya.”

Setelah menunggu beberapa menit, Pak Tino berkata dengan nada jengkel, Saya merasa kelengar!” PI menyatakan bahwa ia dapat memahami bahwa Pak Tino telah melampaui sebuah cobaan yang amat berat, dan mungkin menyebabkan Pak Tino tidak dapat berpikir secara jelas. “Memikirkan penyakit isteri saya menyebabkan saya tidak bisa tidur, dan timbul rasa ngeri. Sejak saya bicara dengan dokter tidak ada lain yang memenuhi kepala saya. Hilang nafsu makan saya.” Pak Tino berhenti sebentar. PI membiarkan Pak Tino mengikuti jalan pikirannya, dan sekonyong-konyong ia berteriak, “Ini gara-gara mertua saya....!”

Jawablah pertanyaan di bawah ini! Pikirkan baik-baik jawaban Anda dengan memperhatikan bahan mengenai hal-hal yang bersangkutan.

- 1) Prinsip dasar apa saja yang terlihat dalam kasus di atas. Kemudian tunjukkan bagian mana yang mendukung jawaban Anda tersebut.
- 2) Bagaimana pendapat Anda mengenai masalah yang dihadapi Pak Tino di atas?

*Petunjuk Jawaban Latihan*

- 1) Ada beberapa prinsip dasar yang terungkap dalam kasus tersebut. Lihat daftar jawaban berikut:

Prinsip Dasar Data penunjang yang ada pada kasus di atas:

- a) Akseptans terlihat pada alinea 2, kalimat berikut ini:
  - (1) Tampaknya Pak Tino mendengarkan apa yang diucapkan penyantun, tetapi tidak responsif. Klien tidak mau berbicara.
  - (2) Alinea 3, kalimat berikut: PI membiarkan Pak Tino mengikuti jalan pikirannya, ... Klien tidak memberikan respon terhadap ungkapan PI.
- b) Ada dua bentuk komunikasi yang terlihat, ialah yang berbentuk verbal seperti yang diperlihatkan dalam kutipan langsung, baik ungkapan PI maupun klien (alinea 2 dan 3).  
Bentuk yang non verbal terlihat pada kalimat berikut:
  - (1) Hari itu ... , yang kelihatan masih terguncang ... (alinea 2)
  - (2) Tampaknya .... tetapi tidak responsif (alinea 2).
  - (3) Pak Tino berkata dengan nada jengkel (alinea 3).
  - (4) dan sekonyong-konyong ia berteriak (alinea 3).
- c) Partisipasi dalam kasus di atas terlihat terlihat dari kalimat: klien bersedia memberikan informasi yang merupakan bentuk partisipasi klien. Kadang-kadang klien bersikap tidak partisipatif, misalnya tidak segera menjawab atau merespon.
- d) Individualisasi yang diperlihatkan PI ialah ia bersikap hati-hati menghadapi klien. Setiap bentuk perilaku klien diperhatikan dan jika ia memberikan informasi, dia tunggu sampai ada respon dari klien. PI memahami benar karakteristik kliennya. PI tidak menyamaratakan klien-kliennya. Masing-masing berbeda dari yang lain.
- e) *Self-awareness* Sikap kehati-hatian PI, dan memperhatikan reaksi klien yang jengkel (mungkin juga marah) PI tidak terpancing. Ia



mengendalikan dirinya dengan baik (sikap dewasa dalam profesinya).

- 2) Tampaknya ada dua masalah yang dihadapi Pak Tino, yang pertama ialah yang timbul karena isterinya akan dioperasi untuk meringankan penderitaan isterinya, dan pernyataan dokter bahwa tidak ada jaminan bahwa bayinya akan tertolong. Yang kedua ialah ada masalah yang terpendam yakni hubungan antara Pak Tino dengan keluarga orangtua isterinya. Masalah ini muncul di permukaan pada waktu Pak Tino mengalami situasi yang membingungkan: isteri akan melahirkan; ada kelainan kandungan sehingga isterinya harus dibedah caesar; dan upaya bedah itu tidak menjamin keselamatan bayi, yang sudah amat didambakan.



## RANGKUMAN

---

Kegiatan Belajar 4 membahas tentang prinsip-prinsip dasar untuk melakukan Intervensi Sosial, yang merupakan penjabaran dari pandangan dasar mengenai Intervensi Sosial. Rangkuman dari bahan yang disajikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bertitik tolak dari pandangan bahwa seorang klien adalah individu yang unik, yang dapat mengambil keputusan bagi dirinya sendiri, dan intervensi sosial itu merupakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial masyarakat, intervensi sosial itu dilaksanakan berlandaskan pada prinsip-prinsip dasar berikut:
  - a. akseptansi; prinsip ini memberikan tuntunan kepada PI agar pada pertemuan awal dengan kelayan dia dapat memahami bentuk penampilan klien. PI diharapkan dapat menerima klien dengan penampilan apa adanya;
  - b. individualisasi; seorang individu berbeda dari individu lainnya karena keunikannya. Karena itu, pelayanan (bantuan) terhadap seorang klien harus disesuaikan dengan keunikannya tersebut;
  - c. komunikasi; ada dua macam bentuk komunikasi, yang verbal dan non verbal. Kedua bentuk komunikasi itu bersifat komplementer dan PI berkewajiban untuk merekam bentuk non verbal sebaik-baiknya karena informasi yang diperolehnya akan melengkapi informasi yang disampaikan secara verbal;
  - d. partisipasi; pada akhir dari proses bantuan klien diharapkan dapat pulih keberfungsian sosialnya. Untuk mencapai

- kemampuan itu, klien dilatih secara bertahap untuk berpartisipasi dalam kegiatan memecahkan masalahnya sendiri;
- e. rahasia jabatan; sesuai dengan etika profesi yang dianut, PI berkewajiban untuk tetap merahasiakan segala informasi mengenai identitas klien dan permasalahannya, sebagai wujud dari prinsip memegang rahasia jabatan;
  - f. *self-awareness*; prinsip ini mengingatkan kepada PI bahwa ia adalah manusia biasa, yang memiliki kelemahan dan kekuatan. Dalam menjalankan tugasnya, PI diharapkan tidak menjadi sombong ataupun takabur, tetapi berpegang teguh pada deskripsi tugasnya.



#### TES FORMATIF 4

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Prinsip-prinsip dasar untuk melakukan intervensi sosial menjadi acuan bagi seorang PI dengan tujuan akhir agar klien ....
  - A. memperoleh haknya untuk menerima bantuan yang sesuai dengan yang diperlukannya
  - B. diperlakukan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan
  - C. dapat memulihkan kemampuannya untuk menolong dirinya sendiri
  - D. dapat mengembangkan potensinya secara optimal
- 2) Pada waktu berhadapan dengan kliennya, PI mengamati penampilannya yang kotor, rambutnya kusut, tercium bau yang tidak sedap. PI yang benar-benar memahami prinsip-prinsip dasar intervensi akan menerima kelayannya ....
  - A. tanpa was-was
  - B. seperti apa adanya.
  - C. dengan kerendahan hati
  - D. secara cekatan
- 3) Seorang klien mengalami penderitaan batin yang amat berat, ada kalanya klien tidak mau membicarakan persoalan yang dihadapinya. Ia memilih bungkam seribu bahasa. Klien tersebut sebenarnya ....
  - A. telah mengkomunikasikan kondisi dirinya kepada PI
  - B. menunjukkan keengganannya berbicara kepada PI
  - C. sengaja tidak mau membicarakan kesulitannya kepada PI
  - D. bersikap masa bodoh kepada PI

- 4) PI menawarkan kepada klien untuk dapat aktif bersama PI dalam upaya menyelesaikan masalahnya. PI bermaksud ....
- A. memberikan kesempatan untuk melatih klien menunaikan tanggung jawab sosial
  - B. menjalankan prinsip berkomunikasi langsung dengan klien
  - C. mengajarkan keterampilan menyelesaikan tugas
  - D. melatih klien untuk belajar mengatasi masalahnya sendiri
- 5) Pada waktu PI berhadapan dengan kliennya yang sedang dibantunya, PI berpikir ....
- A. lebih baik saya berikan bantuan yang serupa dengan bantuan yang diberikan kepada kakak klien
  - B. klien ini sama dengan klien minggu lalu yang mengalami stres berat karena dilepas dari pekerjaannya
  - C. tampaknya klien ini sama masalahnya sebagai kepala keluarga yang penganggur
  - D. seyogyanya saya berikan bantuan yang berbeda dengan klien lain meskipun permasalahannya serupa

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 4 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 4.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali  
80 - 89% = baik  
70 - 79% = cukup  
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 4, terutama bagian yang belum dikuasai.

## Kunci Jawaban Tes Formatif

### *Tes Formatif 1*

- 1) B .... ia menjadi sedih dan tidak mau bertemu dengan rekan-rekan mahasiswa yang lain
- 2) D .....ia bermaksud mawas diri dan menemukan kelemahan-kelemahan cara belajar yang dimilikinya
- 3) A .....mempengaruhi klien agar berubah dalam sikap, pandangan, dan penghayatannya terhadap situasi hidup yang dihadapinya
- 4) A .....tindakan positif yang ditujukan untuk mempengaruhi sikap dan pandangan klien
- 5) B .....dikembangkan dengan pandangan makro

### *Tes Formatif 2*

- 1) A ....pelaksana intervensi menyediakan kesempatan yang sama bagi kliennya.
- 2) D ....memberikan kesempatan belajar yang sama bagi kelompok usia dini.
- 3) B ....masyarakat mengupayakan sarana bantuan agar hambatan terhadap perkembangan potensi individu dapat dicegah dan dihilangkan
- 4) A ....tiap individu itu berbeda satu dari lainnya, bahkan bersifat unik.
- 5) C ....tiap warga berhasrat untuk dapat mewujudkan rasa tanggungjawab sosialnya dengan berperanserta dalam kegiatan pembangunan masyarakat.

### *Tes Formatif 3*

- 1) B ...memobilisasikan kemampuan dalam individu dan sumber di masyarakat untuk memperbaiki penyesuaian diri klien.
- 2) A ...kesulitan atau kegagalan itu terjadi karena orang tersebut tidak becus.
- 3) D ...ia menerima klien tanpa ragu-ragu walaupun penampilannya klien kusut
- 4) C ...melalui relasi terjadi proses saling mempengaruhi yang terarah untuk meningkatkan keberfungsian sosial.
- 5) B ...klien ingin agar PI dapat memahami dirinya dan memberikan perhatian yang simpatik.

*Tes Formatif 4*

- 1) C ....klien dapat memulihkan kemampuannya untuk menolong dirinya sendiri.
- 2) B ....menerima kliennya seperti apa adanya.
- 3) A ....sebenarnya sudah mengkomunikasikan dirinya kepada PI
- 4) D ....melatih klien untuk belajar mengatasi masalahnya sendiri.
- 5) D ....seyogyanya saya berikan bantuan yang berbeda dengan klien lain meskipun permasalahannya sama

## Glosarium

- Disekuilibrium* : kondisi seseorang yang mengalami gangguan keberfungsian sehingga timbul “ketidak-seimbangan”
- Falsafah* : pengertian falsafah yang diterapkan dalam falsafah moral memberikan gambaran perhal studi mengenai prinsip-prinsip dasar dari tindakan dan perilaku manusia.
- Intervensi social* : 1) tindakan spesifik yang dilakukan oleh seorang pelaku intervensi dengan upaya menimbulkan perubahan  
2) sebuah alat yang digunakan oleh pelaku intervensi untuk memecahkan masalah-masalah dengan cara yang rasional.
- The Identified Patient/ Person (IP)* : Menurut Satir IP adalah salah seorang anggota keluarga yang menampilkan gejala gangguan dalam keberfungsian, yang dapat dijadikan petunjuk awal bahwa keluarga tersebut mengalami gangguan dis-organisasi (misalnya ada gangguan komunikasi dalam keluarga)
- Interaksi yang dinamis* : interaksi antara PI dan Kliennya yang memungkinkan keduanya bekerja sama dalam upaya menyelesaikan masalah klien. PI menyesuaikan tahapan intervensinya yang disesuaikan dengan perkembangan fungsi kliennya.
- Klien* : orang, atau kelompok atau keluarga atau komunitas yang mengalami gangguan keberfungsian sebagai anggota masyarakat sehingga ia atau mereka itu tidak dapat menolong dirinya sendiri keluar dari permasalahan yang dihadapinya/dialaminya.

- Nilai-nilai* : adalah titik sentral pandangan manusia mengenai bagaimana hidup ini seharusnya dilaksanakan, dan menjadi panduan tindakan manusia untuk mencapai tujuan.
- Pelaku intervensi* : seseorang yang memperoleh pendidikan dan pelatihan profesional untuk melakukan tindakan terhadap klien dalam upaya untuk menimbulkan perubahan yang dapat memulihkan keberfungsian sosial klien sebagai warga masyarakat yang layak.
- Proses sosialisasi* : proses pertumbuhan dan perkembangan seorang individu untuk mencapai tingkat dewasa di lingkungan kehidupannya.
- Relasi konstruktif* : relasi antara PI dan kliennya yang memungkinkan tumbuhnya perubahan positif pada diri klien yang dibantunya
- Relasi terapeutik* : relasi antara PI dan kliennya yang memungkinkan klien mengalami perkembangan diri ke arah pemulihan kondisinya seperti semula.
- Situasi sosial* : berbagai keadaan dalam kehidupan sosial seorang individu yang dialami selama ia dalam proses sosialisasi

## Daftar Pustaka

- Biestek, Feliz, 1957, *The Casework Relationship*, Loyola University Press, Chicago
- Biestek, Felix O. S.J. 1973, *The Casework Relationship*, Unwin University Books, London, 8<sup>th</sup>. Impression
- Compton, Beulah Roberts, and Burt Galaway, 1979, *Social Work Processes*, The Dorsey Press, Homewood, Illinois.
- Ensiklopedi Nasional Indonesia*, 1989, Jilid 5. P.T. Cipta Adi Pustaka, Jakarta.
- Hornby, A.S., E.V.Gatenby, H. Wakefield, 1955, *The Advanced Learners Dictionary of Current English*, Sixth Impression, Oxford University Press, London.
- Johnson, Louise C., *Social Work Practice - A Generalist Approach*, Allyn and Bacon, Inc., Boston, London, Sydney, Toronto.
- Maas, Henry S., 1959, *Social Casework*, dalam *Introduction to Social Welfare* (Friedlander, Walter A.), Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, N.Y.1965
- Morales, Armando, and Badford W. Sheafor, 1977, *Social Work – A Profession of Many Faces*, Allyn & Bacon Inc., Massachussetts.
- Perlman, Helen Harris, 1957, *Social Casework - A Problem-solving Process*, The University of Chicago Press.
- Satir, Virginia, 1957, *Conjoint Family Therapy*, Science and Behavior Books, Palo Alto, California.



Skidmore, Rex A., Milton G. Thackeray, O. Williams Farley, 1994, *Introduction to Social Work*, Prentice-Hall International Inc., Englewood Cliffs, N.J.

Zastrow, Charles, 1989, *Understanding Human Behavior and the Social Environment*, Nelson Hall Inc.