

PENYUSUNAN RENCANA PROGRAM PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

I.. PENDAHULUAN

*P*erencanaan adalah usaha secara sadar, terorganisir dan terus menerus dilakukan guna memilih alternatif yang terbaik dari sejumlah alternatif yang ada untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan dapat diartikan sebagai kegiatan ilmiah yang melibatkan pengolahan fakta dan situasi sebagaimana adanya yang ditujukan untuk mencari jalan keluar dan memecahkan masalah.

Perencanaan sosial memiliki kaitan yang erat dengan perencanaan pelayanan kesejahteraan sosial. Dengan demikian, meskipun perencanaan sosial masih sering diartikan secara luas (menyangkut; pendidikan, kesehatan, perumahan, dll). Mengacu kepada pengertian yang dirumuskan PBB tahun 1970, maka bidang kesejahteraan sosial dalam konteks ini merujuk pada suatu rangkaian kegiatan yang terorganisir yang ditujukan untuk memungkinkan individu, kelompok, serta masyarakat dapat memperbaiki keadaan mereka sendiri, menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada, serta dapat berpartisipasi dalam tugas-tugas pembangunan (Marjuki dan Suharto, 1996}. Dengan demikian, masih mengacu kepada PBB, perencanaan program pelayanan sosial pada dasarnya menunjuk pada kegiatan-kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial yang umumnya mencakup; bimbingan keluarga, pendidikan orang tua, perawatan sehari-hari,

kesejahteraan anak, perawatan usia lanjut, rehabilitasi penyandang cacat dan nara pidana, pelayanan bagi pengungsi, kegiatan kelompok remaja, pelayanan kesehatan, kegiatan persekolahan, dan perumahan (Marjuki dan Suharto, 1996).

II. PENGERTIAN

Rencana program pelayanan disusun berdasarkan hasil asesmen dan kualitas hasil asesmen yang dilakukan akan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi kesesuaian penetapan rencana. Dalam menyusun rencana program pelayanan perlu ditetapkan ; kebutuhan, tujuan, indikator, kegiatan dan pendayagunaan sumber. Penyusunan rencana program pelayanan juga merupakan bagian dari proses pemecahan masalah. Penyusunan rencana juga merupakan pilihan rasional dan melibatkan penilaian mengenai beberapa kemungkinan. Proses merencanakan adalah sebuah keterampilan. Oleh sebab itu pekerja sosial dalam menyusun rencana harus sensitif dengan latar belakang klien. Perencanaan berdasarkan asesmen pekerja sosial mengenai ; situasi klien, masalah-masalah, kebutuhan-kebutuhan dan kekuatan-kekuatan klien. Perencanaan melibatkan penetapan tujuan-tujuan, khususnya bagaimana mencapai tujuan tersebut dan memilih tindakan yang tepat.

Perencanaan didasarkan oleh asesmen dan merupakan hasil asesmen. Perencanaan didasari oleh pilihan rasional dan melibatkan penilaian tentang kemungkinan. Proses perencanaan menterjemahkan asesmen ke dalam pernyataan tujuan yang menggambarkan hasil yang diinginkan

Perencanaan merupakan sebuah jembatan antara asesmen dan aktivitas yang difokuskan untuk mencapai tujuan perubahan. Seringkali hal ini terlihat sebagai suatu bagian dari proses asesmen. Perencanaan didasarkan oleh asesmen dan merupakan hasil asesmen. Perencanaan didasari oleh pilihan rasional dan melibatkan penilaian tentang kemungkinan. Proses perencanaan menterjemahkan asesmen ke dalam pernyataan tujuan yang menggambarkan hasil yang diinginkan termasuk identifikasi sistem penting atau unit perhatian, strategi, tugas, kerangka waktu dan biaya yang diperlukan. Perencanaan juga dapat dimaknai sebagai aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas lingkungan untuk merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan masalah-masalah dalam keberfungsian sosial. Perencanaan merupakan sebagian dari aktivitas yang penting dalam proses penyelesaian masalah. Siporin (1975) dan Skidmore (1997) menganggap strategi atau perencanaan adalah untuk mencari ketepatan, kesesuaian metode, sumber dan prosedur dalam menjalankan pengaruh untuk mencari sumber dan menetapkan tujuan. Perencanaan bergerak dari definisi masalah kepada mencari solusi masalah; menghubungkan tujuan kepada tindakan.

II. PERENCANAAN DALAM PRAKTEK MIKRO, MEZZO DAN MAKRO

Components of Social Service Plan : (1.) Personal Social Need, (2.) Goals and Objectives, (3) Units of Attention, (4) Indicator of Change (5) Strategy and Activity to Goal Attainment, (6) Resources.

Variasi yang ada disebabkan peningkatan kompleksitas masalah dan lebih dari satu orang klien yang terlibat. Bekerja dengan keluarga dan kelompok jauh lebih kompleks berbanding dengan bekerja dengan individu tunggal, sebab pekerja sosial perlu memenuhi semua kebutuhan anggota kelompok. Bekerja dengan kelompok seperti kelompok tugas (*task group*), kelompok rawatan (*group treatment*) dan keluarga harus melibatkan semua anggota dalam perencanaan dan proses pencapaian tujuan.

Toselan dan Rivas (1995) menyusun enam point penting mengenai formulasi tujuan dalam sebuah kelompok yaitu :

1. Diskusi dan klarifikasi tujuan setiap anggota kelompok memerlukan waktu yang lebih banyak
2. Antara klien dan pekerja sosial dapat saling mengusulkan, mengurangi dan memperbaiki tujuan kelompok. Agar efektif, proses penyusunan rencana harus mempertemukan kebutuhan pekerja sosial sesuai dengan kebutuhan kelompok.
3. Pekerja sosial mengusulkan tujuan kelompok pada dasarnya mencerminkan keunikan perspektif mereka.

4. Individu anggota kelompok membangun tujuan berdasarkan perspektif mereka sendiri terkait dengan masalah, isu yang mereka hadapi.
5. Kelompok memainkan peranan penting dalam mengembangkan tujuan kelompok. Hal ini karena tujuan setiap anggota kelompok kadangkala sangat ekstrim bertentangan dengan kelompok., da kadangkala pula mendukung penciptaan tujuan bersama.
6. Tujuan kelompok dapat diklasifikasikan kedalam tiga kategori yaitu : tujuan berorientasi kelompok, tujuan bersama kelompok dan tujuan individual.

A. PENETAPAN KEBUTUHAN

Kebutuhan klien harus didasarkan kepada hasil asesmen kebutuhan. Oleh sebab itu asesmen merupakan proses yang fundamental dalam praktek pekerjaan sosial profesional. Masalah yang dialami klien seringkali disebabkan kekurangan sumber-sumber. Klien datang kepada pekerja sosial sebab mereka mempunyai masalah kebutuhan mereka untuk diatasi.

Barker (1995) mengatakan kebutuhan merupakan fisikal, psikologikal, ekonomik, budaya dan sosial yang diperlukan untuk kelangsungan hidup, kesejahteraan dan pencapaian. Untuk dapat melakukan sesuatu, pekerja sosial harus menterjemahkan masalah klien kedalam kebutuhan mereka. Jika pekerja sosial menterjemahkan masalah-masalah klien kedalam kebutuhan-kebutuhan klien untuk

dipecahkan, pekerja sosial dapat memformulasikan gagasan mengenai apa yang harus dilakukan.

Masalah kekurangan uang dapat berarti klien membutuhkan akses sumber dengan lebih baik. Langkah logis berikutnya adalah bertanya kepada diri sendiri “Dimanakah sumber-sumber itu dapat diperoleh?”. Sumber-sumber yang mungkin termasuk bantuan umum (*public assistance*), kupon makanan, kerja yang berbayar, dan organisasi-organisasi kebajikan, serta masih banyak sumber-sumber lain lagi. Gagasan ini membimbing cara pikir pekerja sosial yang memungkinkan bagi klien dan strategi-strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Bagaimana penetapan harus berdasarkan situasi dan kemampuan klien yang sebenarnya dan kebutuhan tersebut harus realistis bagi klien.

Gambar 1

Contoh Kebutuhan dan Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah	Kebutuhan Yang Berkaitan
<i>Child Abuse</i>	<i>Stop abuse, emotional control, child management technique</i>
<i>Unemployment</i>	<i>Employment</i>
<i>Homelessness</i>	<i>Place to live</i>
<i>Depression</i>	<i>Treatment for relief of depression</i>
<i>Grief of death of loved one</i>	<i>Grief management</i>

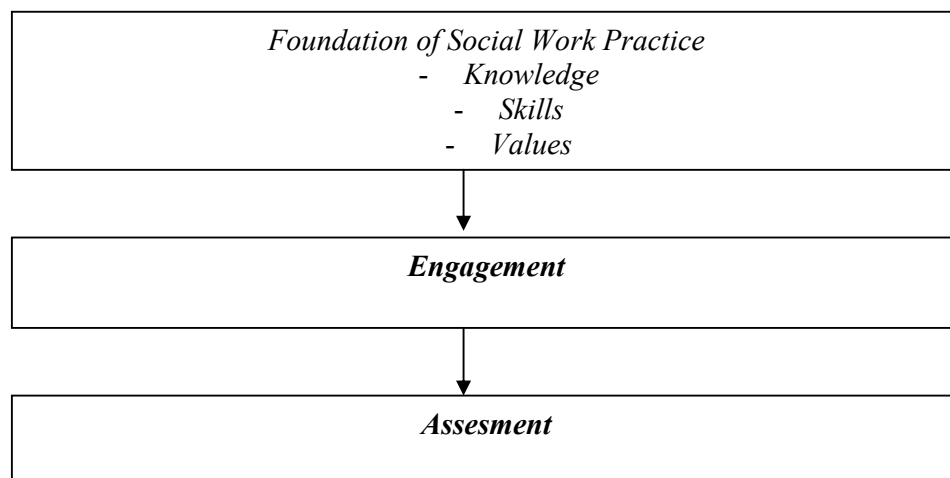
Diadaptasi dan dimodifikasi dari Kirst-Ashman, K.K. & Hull, Jr., G.H. (1999)

B. PERUMUSAN TUJUAN

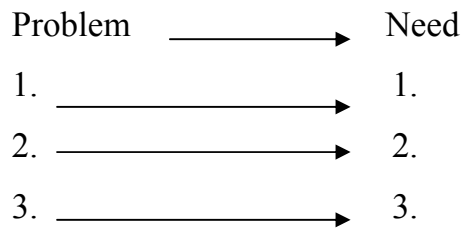
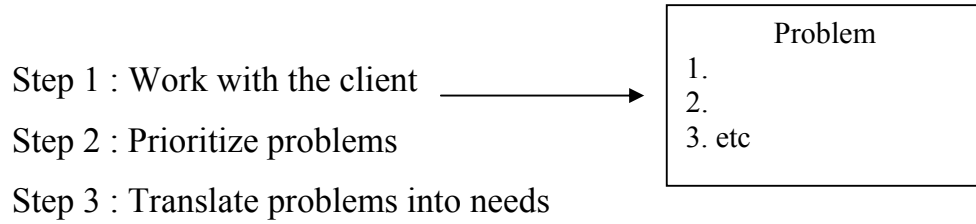
Pada dasarnya tujuan bersifat menyeluruh, hasil dalam jangka panjang yang akan dicapai. Biasanya tujuan akhir hanya dapat dicapai apabila tujuan jangka menengah telah dapat dicapai. Pengembangan tujuan hasil dari asesmen yang berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan pada sistem yang berbeda-beda dan mengidentifikasi halangan-halangan dalam mencapai tujuan. Masalah atau situasi yang berbeda perlu jenis perubahan yang berbeda dan tujuan yang berbeda. Perubahan tersebut dapat berupa ; perubahan dalam tingkah laku spesifik, perubahan relasi, perubahan lingkungan, dan perubahan langsung. Dalam penetapan tujuan, penting memperhatikan ekspektasi klien, orang-orang penting sekitar klien dan juga pekerja sosial. Hal ini karena cara pandang mereka dapat melihat masalah atau situasi berbeda sehingga kebutuhan mereka juga berbeda sehingga kebutuhan mereka juga berbeda. Selain itu, tujuan selalu berkaitan dengan kebutuhan atau pemecahan masalah.

Diagram 2

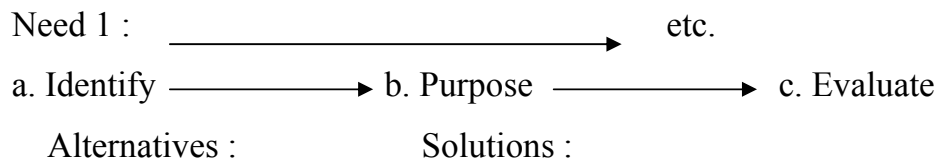
Perencanaan Model Intervensi Pekerjaan Sosial



PLANNING



Step 4 : Evaluate levels of intervention for each need



	Pros	Conts	Client strengths
Micro			
Mezzo			
Macro			

Step 5 : Establish goals

Step 6 : Specify objectives

Who ? Will do what? By when How will you measure succes

Step 7 : Formalize a contract

Dalam penetapan tujuan rencana pelayanan perlu berpegang pada prinsip SMART, yaitu :

1. Tujuan harus bersifat khusus, spesifik (*SPECIFIC*)
2. Tujuan tersebut harus terukur (*MEASUREMENT*)
3. Tujuan tersebut harus mungkin dan dapat dicapai (*ACHIEVABLE*)
4. Tujuan tersebut harus realistik, rasional dan logic (*REALISTIC*)
5. Tujuan harus mempunyai rentang waktu untuk dicapai (*TIMELY*)

Tujuan yang efektif seyogyanya meliputi :

1. Dinyatakan dengan lengkap
2. Dinyatakan dengan jelas dan menggunakan tema yang spesifik
3. Dinyatakan dalam tema yang dapat diukur dan diverifikasi
4. Realistik yaitu mempunyai peluang untuk dicapai
5. Tujuan tersebut harus tepat, jika tercapai dapat memperbaiki situasi atau mengatasi masalah
6. Selaras dengan nilai dan sistem budaya klien
7. Jangka waktu spesifik artinya ada kerangka waktu untuk mencapainya.

Menurut Hepworth et. al. (1997) mengemukakan lima prinsip untuk mencapai tujuan yaitu :

1. Tujuan yang spesifik memberi jaminan kepada pekerja sosial dan klien mengenai apa yang ingin mereka capai.
2. Tujuan memberikan arah dan kelanjutan dalam proses pertolongan dan mencegah ketidakjelasan apa yang dibutuhkan.
3. Tujuan membantu dalam identifikasi, formulasi dan evaluasi mengenai strategi yang relevan dengan proses intervensi.
4. Tujuan membantu pekerja sosial atau praktisi yang lain dalam mengamati dan menilai kemajuan yang dicapai dalam intervensi.
5. Tujuan memberi kriteria dalam evaluasi dan efektifitas intervensi spesifik dan proses pertolongan.

Ringkasnya, tujuan dibuat untuk memperjelas apa yang hendak dicapai dalam intervensi. Kejelasan tujuan membantu pekerja sosial dalam menentukan intervensi yang dilakukan berhasil atau tidak. Tujuan selalu terkait dengan strategi intervensi yang melibatkan praktek mikro, mezo atau makro. Dalam praktek mikro, tujuan membantu pekerja sosial bekerja dengan klien individu. Pekerja Sosial menyusun tujuan untuk membantu sistem klien mengidentifikasi apa yang ingin mereka capai dengan pekerja sosial/hubungan klien. Pekerja sosial dan klien harus bergerak dalam arah yang sama. Mereka harus memahami dengan jelas apakah yang mereka coba untuk dicapai.

_____C. PENETAPAN INDIKATOR KEBERHASILAN _____

Dalam menetapkan indikator keberhasilan rencana pelayanan sosial sangat tergantung kepada masalah, kebutuhan dan tujuan pemecahan masalah yang ingin dicapai. Indikator keberhasilan harus dapat diukur, dan seringkali perubahan-perubahan yang terjadi dapat dianggap sebagai ukuran keberhasilan. Indikator dapat menggambarkan pencapaian tujuan dalam jangka pendek., menengah maupun jangka panjang seperti yang dirumuskan dalam tujuan (goals), baik dampak positif maupun negatif. Indikator ini dapat diketahui, jika pengukuran dilakukan secara terus menerus dalam jangka waktu yang cukup lama setelah rencana pelayanan sosial dilaksanakan. Identifikasi dan pengukuran indikator keberhasilan dapat dilakukan dengan cara :

1. Menggunakan pendekatan sistem.
2. Konsistensi dan kesinambungan program pelayanan
3. Kemajuan dan perubahan yang dicapai dibandingkan dengan kondisi awal.

D. PENETAPAN KEGIATAN PENCAPAIAN TUJUAN

Berbagai macam cara untuk mencapai tujuan pemecahan masalah. Penetapan kegiatan pencapaian tujuan berkaitan dengan teknik pemecahan masalah baik pada level mikro, mezzo dan makro, bersifat langsung dan tidak langsung, dengan atau tanpa melibatkan pihak lain. Guna memudahkan dalam menetapkan kegiatan pencapaian tujuan maka sebaiknya digunakan checklist (daftar cek). Penetapan kegiatan pencapaian tujuan terkait dengan strategi untuk mencapai perubahan. Strategi merupakan suatu pendekatan untuk perubahan didalam suatu situasi. Strategi berisi peranan untuk pekerja sosial dan klien, tugas-tugas untuk dilakukan semua pihak yang terlibat dan metode serta teknik-teknik yang akan digunakan (Johnsossn, 1998).

E. PENETAPAN SUMBER DAYA

Sumber-sumber dapat berasal dari dalam diri klien maupun yang berasal dari luar klien. Sumber dari dalam diri klien dapat berupa ; kekuatan personal, maturity, self esteem, confident, IQ, emotional stability, dan lain-lain. Sumber yang berasal dari luar dapat berupa ; family support, agency, service system networks, policy dan lain-lain. Sumber-sumber ini sebenarnya telah diidentifikasi pada saat asesmen. Pengidentifikasian dan penetapan sumber turut menentukan keberhasilan pelayanan. Oleh sebab itu penting bagi pekerja sosial dalam menetapkan dan mendayagunakan sumber untuk memecahkan masalah yang dihadapi klien.

TABEL
RENCANA PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL MIKRO

Masalah	Kebutuhan	Tujuan	Indikator Keberhasilan	Pencapaian Tujuan	Sumber
Child Sexual Assault	Intervensi krisis, Konseling trauma, Rumah Perlindungan	Klien tidak mengalami trauma dan berfungsi sosial secara wajar	Tidak diliputi perasaan takut, mimpi buruk, dapat melaksanakan tugas dan fungsinya	Critical Incident Stress Debriefing, Therapeutic counseling, grief counseling	Kekuatan diri klien, significant other, sekolah, dan lembaga pelayanan
Krisis Perkawinan	Komunikasi, menumbuhkan kepercayaan, Konseling perkawinan	Meningkatnya ketahanan Institusi perkawinan	Saling percaya, Komitmen terhadap perkawinan	Family counseling, couple therapy, group counseling	Kekuatan klien, lembaga pelayanan, lembaga agama
Prestasi akademik rendah	Stabilitas keluarga, motivasi, bimbingan	Meningkatnya pencapaian akademik	Prestasi akademik, motivasi belajar yang tinggi	Parenting management, bimbingan dan konseling, career counseling	Potensi klien, sekolah, keluarga
Harga diri rendah	Individual counseling, motivasi	Meningkatnya kepercayaan dan harga diri	Lebih percaya diri dan berharga	Suport group, individual counseling, self help project	Potensi diri, keluarga, teman sebaya

Hasenfeld (1987) mengembangkan sejumlah prosedur spesifik dalam pengembangan program pembangunan :

1. Artikulasi masalah dan menterjemahkan kedalam kebutuhan klien
2. Penarikan dukungan untuk pengembangan program
3. Pengalokasian tugas dan tanggung jawab
4. Penjelasan mengenai tujuan program secara keseluruhan
5. Memformulasikan tujuan dengan jelas
6. Implementasi studi kelayakan
7. Menggali sumber keuangan yang dibutuhkan untuk melaksanakan program
8. Mendeskripsikan bagaimana program akan memberikan pelayanan
9. Memastikan program berjalan
10. Menciptakan bagaimana pelayanan yang diberikan itu efektif dan efisien

TABEL
 RENCANA PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
 MEZZO DAN MAKRO

Masalah	Kebutuhan	Tujuan	Indikator Keberhasilan	Pencapaian Tujuan	Sumber
Limited protection for battered women	Intervensi krisis Konseling trauma, Rumah perlindungan UU	Mengadvokasi agar masyarakat sadar perlunya UU perlindungan	Wujudnya UU perlindungan caring society	Forming coalition, bekerja dengan tokoh agama, membangun lobi, pendidikan mengenai DV	Kekuatan diri klien, significant other, sekolah, dan lembaga pelayanan
Kebijakan tidak mendukung perlindungan terhadap wanita yang menjadi korban kekerasan	Perlindungan UU, Rumah Perlindungan	Merubah kebijakan untuk menjamin perlindungan terhadap wanita	Iklm politik mendukung, kamauan politik legislatif untuk menyusun UU	Advokasi, Lobby, Testifyng, Demonstration, Involving NGOs, invoilving political parties	Personal strength, family, community agency, organization networks