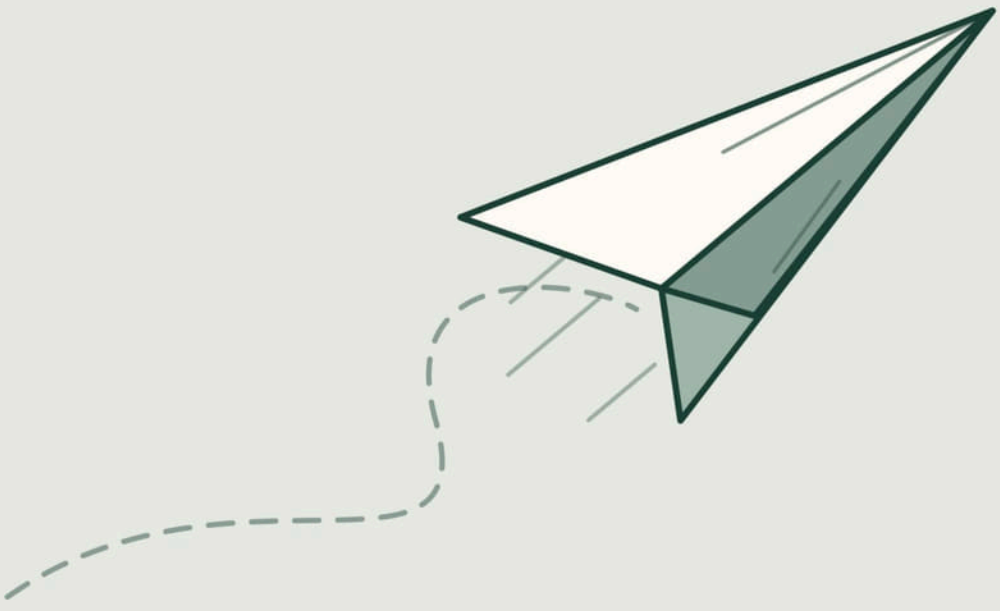
TKA SMK

PEKERJAAN SOSIAL

Materi, Strategi, dan Simulasi



Handaka Lumu
by Next Level Study Indonesia

2026/2027 · SMKPEKSOS

TKA SMK PEKERJAAN SOSIAL

Materi, Strategi, dan Simulasi

Handaka Lumu

by Next Level Study Indonesia

The Dancer of the Silent Stage

"Semakin kau mengenalku, semakin banyak yang kamu tidak tahu"



KETERANGAN BUKU

TKA SMK Pekerjaan Sosial: Materi, Strategi, dan Simulasi

Penulis: Handaka Lumu

Penyusun soal: Tim Next Level Study Indonesia

Penerbit: Next Level Study Indonesia

Edisi: Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027 · Kode buku SMKPEKSOS

© 2026 Next Level Study Indonesia. Hak cipta dilindungi undang-undang.

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

Buku ini dibagikan gratis sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa. Boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan.

Sumber soal asli: Belum ada soal asli TKA untuk mapel ini; bentuk soal mengikuti soal asli TKA SMK 2025 Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen).

Acuan kisi-kisi: https://pusmendik.kemendikdasmen.go.id/tka/tka/view/mata-pelajaran-pilihan/sma/pekerjaan-sosial-smk-mak

Kata Pengantar

Kamu yang sedang bersiap,

Terima kasih sudah membuka buku ini. Di sebuah kantor lembaga kesejahteraan sosial, seorang ibu datang membawa tiga anaknya yang belum makan sejak kemarin. Di tempat-tempat seperti itulah pekerja sosial bekerja: mendengar, menimbang, lalu bertindak dengan tenang dan tepat. Kelak, salah satu dari mereka bisa jadi kamu.

Buku ini lahir dari satu kenyataan. Soal TKA Pekerjaan Sosial jarang bertanya "apa pengertian istilah ini". Soal-soalnya bercerita tentang klien, keluarga, dan lembaga, lalu kamu diminta menentukan tindakan yang paling tepat. Sulitnya bukan karena konsepnya tinggi, melainkan karena kamu harus memilih keputusan terbaik di antara beberapa tindakan yang kedengarannya sama-sama baik.

Isinya mengikuti kisi-kisi resmi Pusmendik dalam lima bab: konsep dasar dan jenis pelayanan sosial; proses pemberian layanan, dari penerimaan klien sampai laporan; peluang usaha, profesi, dan teknologi; kecakapan kerja dasar dan komunikasi; serta kesehatan dan keselamatan kerja. Setiap sub bab menjelaskan materinya sampai tuntas, lengkap dengan gambar dan contoh yang diselesaikan langkah demi langkah, baru kemudian strategi dan jebakan. Di akhir setiap bab ada kuis, dan di akhir buku ada simulasi TKA berwaktu. Belum ada soal asli TKA untuk mapel ini, jadi saya tidak menjanjikan angka apa pun. Yang bisa saya janjikan hanyalah penjelasan yang jujur dan latihan yang terarah.

Bacalah berurutan dengan pensil di tangan, dan tulis ulang contoh kasusnya dengan kata-katamu sendiri. Bila skor kuismu belum memuaskan, kembalilah ke sub bab yang ditunjuk tabel anjuran. Latihan dan kuis yang sama juga tersedia di LMS NLS lewat kode QR.

Pekerja sosial yang baik bekerja dengan hati yang hangat dan kepala yang dingin. Belajarlah dengan sikap yang sama: berjanjilah pada dirimu untuk menghargai setiap orang yang kelak kamu temui, apa pun keadaannya, dan untuk menjaga rahasia yang dipercayakan kepadamu. Persembahkan kesungguhanmu untuk orang tua yang menunggu kabar baik, untuk guru yang sabar membimbingmu, dan untuk sesama anak negeri yang suatu hari akan datang meminta uluran tanganmu. Belajarlah dengan sepenuh jiwa dan raga, karena ilmu yang kamu kumpulkan hari ini adalah baktimu esok hari.

Selamat belajar. Saya percaya kamu bisa.

Oktober 2026

Handaka Lumu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Panduan Memakai Buku

Buku ini dipakai berurutan: kenali ujiannya (Bagian A), pelajari 5 bab materi (Bagian B), uji kesiapanmu dengan simulasi TKA berwaktu (Bagian C), lalu cocokkan jawaban dan pelajari pembahasannya (Bagian D).

Peta belajar

Langkah	Kamu mengerjakan	Hasil
1	Bagian A: kenali bentuk soal dan peta kisi-kisi	Tahu apa yang diuji
2	Bab demi bab: baca sub bab, kerjakan latihan, lalu Kuis Akhir Bab	Skor kuis per bab
3	Ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran di akhir kuis	Titik lemah berkurang
4	Bagian C: 3 simulasi TKA berwaktu	Skor simulasi
5	Bagian D: kunci dan pembahasan semua soal	Paham alasan, bukan hanya jawaban

Tanda di dalam buku

Tanda	Artinya
◎ APA YANG DIUJI	Tujuan belajar sub bab dan indikator resmi yang diuji
◆ KONSEP INTI	Materi lengkap: penjelasan runtut, gambar, dan contoh terselesaikan
▲ STRATEGI DAN JEBAKAN	Langkah menjawab dan pola pengecoh yang sering dipasang
● BEDAH SOAL	Soal dibahas langkah demi langkah
✎ LATIHAN	Soal untuk dikerjakan sendiri; kunci singkat di bawahnya
✔ PERIKSA DIRI	Pertanyaan refleksi dan hal yang perlu diingat
Kotak QR	Membuka latihan dan kuis yang sama di LMS NLS

Kode

SMKPEKSOS-1.2 = sub bab 1.2; SMKPEKSOS-KB1 = kuis akhir bab 1; SMKPEKSOS-FIN1 = simulasi 1. Kode yang sama dipakai di LMS.

Belajar lewat PDF atau LMS

Semua latihan, kunci, dan pembahasan sudah ada di buku ini, jadi kamu bisa belajar hanya dengan PDF atau cetakan. LMS menambahkan latihan dan kuis interaktif, serta menyimpan skormu.

Buka buku ini di LMS NLS

Pindai untuk membuka course buku ini.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Daftar Isi

Kata Pengantar ii
Panduan Memakai Buku iii
Bagian A · Mengenal TKA Pekerjaan Sosial 1
Bagian B · Materi 7
Bab 1 · Konsep Dasar Pekerjaan Sosial dan Jenis Pelayanan Sosial 7
Sub bab 1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial 8
Sub bab 1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan 24
Sub bab 1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial 40
Sub bab 1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi 55
Sub bab 1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial 73
Kuis Akhir Bab 1 89
Bab 2 · Proses Pemberian Layanan Pekerjaan Sosial 106
Sub bab 2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien 107
Sub bab 2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi 126
Sub bab 2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial 145
Sub bab 2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut 163
Sub bab 2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial 184
Kuis Akhir Bab 2 201
Bab 3 · Peluang Usaha, Profesi, dan Perkembangan Teknologi Pekerjaan Sosial 218
Sub bab 3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial 219
Sub bab 3.2 · Peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial 234
Sub bab 3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan 248
Kuis Akhir Bab 3 265
Bab 4 · Kecakapan Kerja Dasar dan Komunikasi dalam Pekerjaan Sosial 281
Sub bab 4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial 282
Sub bab 4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber 298
Sub bab 4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien 315
Sub bab 4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar 333
Sub bab 4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi 349
Kuis Akhir Bab 4 366
Bab 5 · Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam Layanan Sosial 382
Sub bab 5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3 383
Sub bab 5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial 400
Sub bab 5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja 416
Kuis Akhir Bab 5 433
Bagian C · Simulasi TKA 449
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026 450
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026 466
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026 481

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian D · Kunci dan Pembahasan 497
Penutup 594
Lampiran 596

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian A · Mengenal TKA Pekerjaan Sosial

Apa itu TKA SMK Pekerjaan Sosial

Tes Kemampuan Akademik (TKA) untuk jenjang SMK/MAK memiliki mata pelajaran **pilihan** sesuai bidang keahlian. **Dasar-Dasar Program Keahlian Pekerjaan Sosial** adalah salah satunya, dan di buku ini disebut **TKA SMK Pekerjaan Sosial**. Menurut halaman kisi-kisi Pusat Asesmen Pendidikan (Pusmendik) Kemendikdasmen, tes ini mengukur pemahaman murid tentang konsep pekerjaan sosial, masalah sosial, teori, prinsip, nilai, dan etika pekerjaan sosial, serta kemampuan menganalisis masalah sosial, melakukan asesmen kebutuhan klien, berkomunikasi dalam pelayanan sosial, melakukan pendampingan dan intervensi, dan menerapkan praktik layanan pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Acuan kisi-kisi buku ini: halaman Pusmendik `https://pusmendik.kemendikdasmen.go.id/tka/tka/view/mata-pelajaran-pilihan/sma/pekerjaan-sosial-smk-mak` (diakses 18 Oktober 2026).

Ada dua hal yang perlu kamu ketahui sejak awal, dan keduanya jujur apa adanya.

> **Jumlah soal dan waktu.** Halaman kisi-kisi Pusmendik tidak mencantumkan jumlah soal dan durasi. Buku ini memakai bentuk yang sama dengan mapel pilihan lain: **25 soal dalam 60 menit**, atau rata-rata sekitar **2,4 menit** untuk setiap soal. Pastikan ketentuan resminya lewat pengumuman Pusmendik dan sekolahmu menjelang ujian.

> **Soal asli.** Untuk mapel Pekerjaan Sosial **belum ada soal asli TKA** yang dapat dimuat. Satu-satunya soal asli TKA SMK 2025 yang tersedia adalah mapel Projek Kreatif dan Kewirausahaan. Karena itu, bentuk dan kesulitan soal di buku ini mengikuti soal asli tersebut dan enam contoh soal resmi Pekerjaan Sosial di halaman Pusmendik, sedangkan **isinya** mengikuti kisi-kisi Pekerjaan Sosial. Buku ini tidak memuat angka "persentase benar nasional" untuk mapel ini karena datanya memang belum ada, dan angka seperti itu tidak boleh dikarang.

Apa yang diuji: lima bab

Kisi-kisi resmi menyebut dua elemen: **Wawasan Dunia Kerja Bidang Pekerjaan Sosial** serta **Kecakapan Kerja Dasar, K3, dan Budaya Kerja**. Keduanya dirinci menjadi dua belas baris matriks asesmen. Peta Topik Bank Soal NLS mengelompokkan baris-baris itu menjadi **lima bab**, dan buku ini memakainya. Kolom terakhir memuat sebaran soal pada paket latihan buku ini (rata-rata tiap paket 25 soal), supaya kamu tahu bab mana yang paling banyak keluar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab di buku ini	Isi menurut kisi-kisi	Soal per 25
Bab 1 Konsep Dasar Pekerjaan Sosial dan Jenis Pelayanan Sosial	dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial; kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan; jenis-jenis pelayanan sosial; konsep filantropi, profil pelaku, dan prinsip filantropi dalam program	5,0
Bab 2 Proses Pemberian Layanan Pekerjaan Sosial	penerimaan klien dan kebutuhan dasar; perencanaan layanan, tujuan, dan sasaran intervensi; evaluasi proses dan hasil; rujukan, terminasi, dan bina lanjut; laporan layanan sosial	9,2
Bab 3 Peluang Usaha, Profesi, dan Perkembangan Teknologi	bidang usaha layanan (*day care*, rehabilitasi sosial, *caregiver*, *child guide*); peluang kerja dan profesi; teknologi informasi dalam layanan	3,0
Bab 4 Kecakapan Kerja Dasar dan Komunikasi	metode dan teknik intervensi; jenis program dan sistem sumber; komunikasi efektif, rapor, verbal dan nonverbal; pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	5,0
Bab 5 Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam Layanan Sosial	pengertian, prinsip, dan prosedur K3; penerapan K3; analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko	2,8

Bab 2 adalah yang paling banyak soalnya, sekitar 37 % paket, karena proses layanan adalah inti pekerjaan sosial. Bab 5 paling sedikit, tetapi jangan dilewati: soal K3 cenderung sulit karena menuntut ketelitian membaca denah dan memilih pengendalian yang paling tepat. Tidak ada bab yang boleh diabaikan.

Peta Topik memecah kisi-kisi menjadi **22 subtopik**. Agar setiap sub bab cukup utuh untuk dipelajari, buku ini memakai **21 sub bab**: setiap subtopik berdiri sendiri, kecuali perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi yang digabung dalam satu sub bab karena isinya saling melengkapi. Tabel silang di Lampiran menunjukkan kaitan sub bab, subtopik, dan soal.

Tiga tingkat kemampuan

Kisi-kisi mengukur kemampuan pada tiga tingkat.

Tingkat	Yang diminta	Contoh bentuknya
Pengetahuan dan pemahaman	menjelaskan, mendeskripsikan	menjelaskan nilai pekerjaan sosial; menjelaskan prosedur dasar K3 setelah tertusuk jarum
Aplikasi	menerapkan	memilih tanggapan komunikasi yang membangun rapor; menerapkan teknik komunikasi nonverbal kepada lansia
Penalaran	mengevaluasi, menganalisis	menimbang hasil intervensi untuk memutuskan rujukan; menganalisis masalah klien lalu menyusun laporan

Pada paket latihan buku ini, 44 % soal tergolong sulit. Soal sulit paling banyak ada di **Bab 2** (sekitar separuh soal bab itu), dan proporsi tertinggi juga di bab itu. Soal sulit di sini jarang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

berarti "konsepnya sangat tinggi". Biasanya soal itu sulit karena kamu harus **memilih tindakan terbaik** di antara beberapa tindakan yang masuk akal: mana yang mendesak hari ini, mana yang boleh menunggu, mana yang melanggar hak klien walau niatnya baik.

Konteks soal: kasus di lembaga layanan sosial

Hampir setiap soal berbentuk **kasus**. Tokohnya klien (anak, remaja, ibu, lansia, penyandang disabilitas), keluarga, pekerja sosial, *caregiver*, atau petugas lembaga. Latarnya kantor lembaga kesejahteraan sosial, panti, *day care*, puskesmas, sekolah, kelurahan, atau posko pengungsian. Contoh resmi Pusmendik memperlihatkan hal yang sama: ibu tunggal yang kehilangan pekerjaan, remaja yang sulit beradaptasi di sekolah, atau klien yang perlu dirujuk ke lembaga lain.

Konteks	Contoh yang akan kamu temui
Konsep dasar dan filantropi	keluarga yang ingin mandiri; donor yang mengajukan syarat; poster penggalangan dana
Proses layanan	keluarga yang belum makan dan balita demam; tujuan program yang tidak terukur; surat rujukan; laporan kunjungan rumah
Usaha, profesi, dan teknologi	tarif *day care* lansia; batas tugas *caregiver*; grup percakapan lembaga berisi data klien
Kecakapan kerja dan komunikasi	remaja yang enggan bicara; lansia yang pendengarannya berkurang; pedoman wawancara kunjungan rumah
K3	tertusuk jarum bekas; memindahkan lansia ke kursi roda; denah lantai panti werdha

Cerita pembukanya bisa cukup panjang. Sebagian besar hanya latar, tetapi **petunjuk penting sering diselipkan di dalamnya**: usia klien, kebutuhan yang paling mendesak, sumber yang tersedia, atau sesuatu yang diminta klien untuk dirahasiakan. **Baca kalimat pertanyaannya dulu**, lalu kembali ke cerita untuk mencari petunjuk yang dibutuhkan.

Satu hal lagi: semua tokoh, lembaga, dan angka dalam soal adalah **rekaan untuk latihan**. Tokoh dan lembaga nyata tidak dipakai. Gambar dalam buku ini tidak memuat foto wajah anak atau orang yang dapat dikenali. Itu bukan kebetulan: menjaga martabat dan kerahasiaan klien adalah nilai pertama pekerjaan sosial, dan buku ini ingin memberi contoh sejak halaman pertama.

Bentuk soal dan cara menjawabnya

Kisi-kisi resmi menyebut tiga bentuk soal.

Bentuk	Cara menjawab
Pilihan ganda (PG)	pilih **satu** jawaban dari lima pilihan A–E
PG kompleks kategori (Benar/Salah)	tentukan **setiap** pernyataan Benar atau Salah
PG kompleks MCMA (pilih lebih dari satu)	pilih **semua** pilihan yang benar; jumlahnya tidak disebutkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tiga contoh berikut sengaja dibuat sendiri dan bukan bagian dari paket latihan mana pun. Tujuannya memperlihatkan bentuk soal dan cara berpikir menghadapinya. Semua tokoh dan lembaganya fiktif.

Contoh 1: pilihan ganda

> Pada Maret 2027, seorang pekerja sosial di sebuah lembaga kesejahteraan sosial (LKS) di Kota Tegal menerima Pak Darmin (68 tahun). Tetangganya menemukannya tinggal sendirian di rumah tanpa listrik. Pak Darmin tampak kurus, belum makan sejak pagi, dan mengeluh nyeri dada ringan sejak semalam. Ia juga bercerita bahwa anaknya sudah lama tidak menghubunginya. Puskesmas berjarak dua kilometer dari rumahnya. Tindakan yang paling tepat dilakukan pekerja sosial pertama kali adalah ....
>
> A. mengisi formulir asesmen lengkap lebih dulu sebelum memberikan bantuan apa pun
> B. menyusun rencana jangka panjang bersama Pak Darmin untuk membangun usaha kecil
> C. memberi makan dan mengantar Pak Darmin berobat ke puskesmas pada hari itu juga
> D. menghubungi anak Pak Darmin untuk menanyakan alasan lama tidak memberi kabar
> E. memindahkan Pak Darmin ke panti werdha terdekat tanpa menunggu persetujuannya

Cara berpikir. Pada pertemuan pertama, urutkan kebutuhan menurut **bahaya bila ditunda**. Nyeri dada dan perut kosong adalah ancaman hari ini, jadi keduanya ditangani lebih dulu, dan asesmen lengkap menyusul setelah keadaan aman. Jawaban: **C**. Pilihan A benar sebagai tahap layanan, tetapi mendahulukannya membiarkan klien yang sakit dan lapar menunggu. Pilihan B adalah rencana jangka panjang yang belum waktunya. Pilihan D bisa dilakukan nanti dan tidak mengatasi kebutuhan yang mendesak. Pilihan E melanggar hak klien menentukan pilihannya sendiri. Bab 2.1 membahas ini dengan lengkap.

Contoh 2: Benar/Salah

> Pada 2027, seorang pekerja sosial di sebuah *day care* anak di Kota Madiun membuat unggahan media sosial untuk menggalang dana renovasi ruang bermain. Ia ingin menunjukkan kondisi anak-anak yang dilayani.
>
> Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.
>
> 1. Foto wajah anak boleh diunggah bila orang tua atau wali sudah memberi persetujuan tertulis yang menjelaskan tujuan pemakaiannya.
>
> 2. Nama lengkap dan alamat rumah anak boleh dicantumkan karena membuat pembaca lebih percaya kepada lembaga.
>
> 3. Kisah keluarga anak ditulis tanpa identitas yang dapat dikenali agar martabat anak dan keluarganya tetap terjaga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara berpikir. Pernyataan 1 **Benar**: persetujuan yang jelas tentang tujuan adalah syarat memakai identitas klien. Pernyataan 2 **Salah**: kepercayaan pembaca tidak boleh dibeli dengan membuka identitas klien. Pernyataan 3 **Benar**: martabat dan kerahasiaan klien tetap dijaga. Pengecoh seperti pernyataan 2 sering muncul: alasannya terdengar baik, padahal mengorbankan klien demi tujuan lembaga. Bab 1.5 dan 3.3 membahas ini.

Contoh 3: pilih lebih dari satu (MCMA)

> Pada Juni 2027, seorang pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Singkawang menyelesaikan pendampingan Dika (15 tahun) yang kembali bersekolah setelah putus sekolah setahun. Ia akan menyusun laporan akhir pendampingan. Isi laporan yang tepat adalah (pilih **semua** yang benar) ....
>
> A. ringkasan kegiatan pendampingan beserta tanggal pelaksanaannya
> B. perubahan perilaku Dika dibandingkan kondisi awal berdasarkan catatan observasi
> C. dugaan pribadi pekerja sosial tentang sifat orang tua Dika yang tidak ada di catatan
> D. rekomendasi tindak lanjut yang didasarkan pada hasil evaluasi
> E. seluruh isi percakapan pribadi Dika, termasuk hal yang ia minta dirahasiakan

Cara berpikir. Laporan harus **objektif**, berdasarkan data, dan menjaga kerahasiaan. A **tepat**: kegiatan dan tanggalnya adalah fakta. B **tepat**: perubahan dinilai dengan membandingkan kondisi awal dan akhir. C salah karena dugaan tanpa data adalah opini dan bisa merugikan orang lain. D **tepat**: rekomendasi harus bersumber dari hasil evaluasi. E salah karena hal yang diminta dirahasiakan tidak masuk laporan yang dibaca banyak pihak. Jawaban: **A, B, dan D**. Jangan menebak jumlahnya, dan jangan berhenti pada jawaban pertama yang kamu temukan. Bab 2.3 dan 2.5 membahas ini.

Ciri khas soal Pekerjaan Sosial

1. Memilih tindakan terbaik

Pilihan jawaban sering berupa tindakan: "apa yang paling tepat dilakukan?". Beberapa tindakan **benar tetapi bukan yang paling tepat sekarang**. Ukuran yang dipakai: keselamatan dan kebutuhan mendesak lebih dulu, hak dan martabat klien dihormati, keputusan berdasarkan data, dan kerahasiaan dijaga kecuali ada dasar yang sah.

2. Kata-kata kunci sikap profesional

Soal sering menguji sikap: penerimaan (tidak menghakimi), penentuan nasib sendiri, individualisasi, kerahasiaan, dan batas hubungan profesional. Pengecoh biasanya terlihat peduli, tetapi memaksa klien, menggurui, atau membocorkan data.

3. Tabel dan dokumen layanan

Sekitar seperenam soal memakai tabel sederhana: rekap kasus, tabel kemajuan klien, jadwal, rincian biaya program, atau lembar observasi. Bacalah judul kolom dan satuannya dulu, lalu cari baris yang ditanyakan. Hitungannya hanya aritmetika dasar: tarif, biaya, titik impas, persentase capaian.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Gambar yang berisi informasi

Sebagian kecil soal memakai gambar: genogram atau ekomap, denah panti atau *day care*, poster penggalangan dana. Gambar itu **memuat informasi yang dibutuhkan untuk menjawab**. Baca semua label dan keterangannya sebelum membaca pilihan jawaban.

Strategi 60 menit

1. **Putaran pertama (±30 menit):** kerjakan soal kasus yang jawabannya langsung terlihat. Tandai soal tabel, soal denah, dan soal MCMA yang masih ragu.
2. **Putaran kedua (±25 menit):** kerjakan soal yang ditandai. Untuk soal kasus, tulis dulu satu kalimat pendek tentang apa yang sebenarnya ditanyakan. Urutkan kebutuhan atau tindakan menurut kedaruratan sebelum membaca pilihan.
3. **Lima menit terakhir:** periksa ulang soal Benar/Salah dan MCMA baris demi baris, lalu pastikan tidak ada soal yang kosong.
4. **Uji pilihanmu.** Tanyakan: apakah tindakan ini menghormati keinginan klien, menjaga rahasianya, dan berdasarkan data? Bila salah satunya tidak, pilihan itu patut dicurigai.

Cara memakai buku ini untuk Pekerjaan Sosial

- **Ikuti urutan bab.** Bab 1 memperkenalkan nilai dan istilah yang dipakai di semua bab berikutnya; Bab 2 menunjukkan alur layanan yang dirujuk Bab 4 dan Bab 5.
- **Tulis ulang setiap contoh kasus dengan kata-katamu sendiri**, lalu tutup jawabannya dan coba lagi. Keputusan yang kamu ambil sendiri lebih awet daripada yang hanya dibaca.
- **Hubungkan dengan praktik.** Bila sekolahmu punya praktik lapangan atau kunjungan ke lembaga layanan sosial, kaitkan setiap bab dengan apa yang kamu lihat, di bawah bimbingan gurumu.
- **Prioritaskan sub bab bertanda ★.** Sub bab ini punya soal sulit yang banyak.
- **Kerjakan kuis akhir bab dalam 60 menit**, sama dengan waktu ujian, lalu ikuti tabel anjuran di bawahnya.
- **Simpan Simulasi TKA untuk akhir.** Tiga simulasi berisi soal yang belum pernah kamu temui di sub bab mana pun dan menjadi ukuran kesiapanmu yang sebenarnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian B · Materi

Bagian ini memuat 5 bab. Tiap bab diakhiri kuis; kerjakan berurutan.

Bab 1 · Konsep Dasar Pekerjaan Sosial dan Jenis Pelayanan Sosial

SMKPEKSOS-B1

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial serta kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilannya
- membedakan jenis-jenis pelayanan sosial dan memilih yang sesuai kebutuhan klien
- menjelaskan konsep filantropi, profil pelakunya, dan menerapkan prinsip filantropi dalam program

Peta bab

Sub bab	Judul
1.1	Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial
1.2	Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan
1.3	Jenis-jenis pelayanan sosial
1.4	Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi
1.5	Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial

Bab 1 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-B1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial

SMKPEKSOS-1.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi TKA SMK Pekerjaan Sosial membuka dengan pemahaman dasar tentang pekerjaan sosial: apa pekerjaan ini, apa yang menuntun seorang pekerja sosial, dan keterampilan apa yang ia pakai setiap hari. Soal tidak akan bertanya "apa arti penerimaan?". Soal akan bercerita tentang seorang lansia yang menolak pindah ke panti, seorang ibu yang meninggalkan anaknya sendirian karena terpaksa bekerja malam, atau seorang ketua RT yang memaksa ingin tahu urusan sebuah keluarga. Kamu diminta **memilih sikap atau tindakan petugas yang paling sesuai dengan nilai pekerjaan sosial**.

Bentuk soalnya biasanya pilihan ganda kasus. Semua pilihan terdengar sopan dan peduli. Perbedaannya halus: ada yang menghakimi, ada yang memaksa "demi kebaikan klien", ada yang membocorkan data tanpa dasar. Kata kunci yang perlu kamu kenali: **penerimaan**, **penentuan nasib sendiri**, **kerahasiaan**, **tidak menghakimi**, dan **batas hubungan profesional**.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan hubungan masalah sosial, kesejahteraan sosial, dan keberfungsian sosial;
- menjelaskan apa itu pekerjaan sosial, siapa pekerja sosial, dan apa bedanya dengan relawan dan dermawan;
- membedakan praktik tingkat mikro, mezo, dan makro;
- menjelaskan enam nilai dasar pekerjaan sosial dan mengenali tindakan yang melanggarnya;
- menjelaskan empat keterampilan dasar pekerja sosial dan kesalahan umumnya;
- menentukan kapan rahasia klien boleh dibuka dan kapan tidak.

◆ KONSEP INTI

Sebelum membahas nilai dan keterampilan, kamu perlu tahu dulu **untuk apa** pekerjaan sosial ada. Alurnya begini: ada orang atau kelompok yang mengalami masalah sosial, pekerjaan sosial membantu mereka kembali berfungsi, dan hasil akhirnya adalah kesejahteraan sosial. Nilai dan keterampilan adalah cara pekerja sosial menempuh jalan itu.

1. Masalah sosial dan kesejahteraan sosial

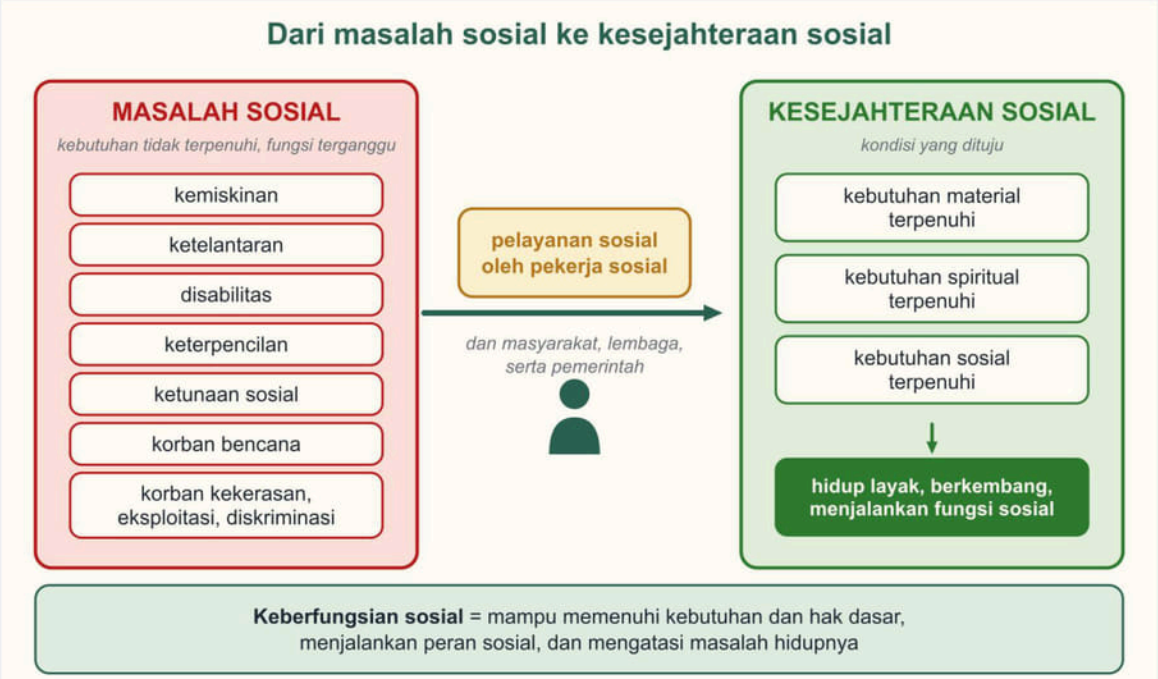
Setiap orang memerlukan tiga macam kebutuhan. **Kebutuhan material** adalah makanan, tempat tinggal, pakaian, dan obat. **Kebutuhan spiritual** adalah rasa tenang, keyakinan, dan makna hidup. **Kebutuhan sosial** adalah dihargai, punya keluarga atau teman, dan bisa ikut bermasyarakat. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menyebut

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kesejahteraan sosial sebagai kondisi ketika ketiga kebutuhan itu terpenuhi, sehingga warga dapat hidup layak, mengembangkan diri, dan menjalankan fungsi sosialnya.

Fungsi sosial artinya peran yang kita jalankan dalam kehidupan bersama: sebagai anak, murid, orang tua, tetangga, atau pekerja. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyebut kemampuan menjalankan peran itu sebagai **keberfungsian sosial**. Seseorang dikatakan berfungsi sosial bila ia mampu memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya, melaksanakan tugas dan peranan sosialnya, serta mengatasi masalah dalam hidupnya. Contoh: seorang ayah yang baru kehilangan pekerjaan belum tentu kehilangan keberfungsian sosial. Tetapi bila sesudah berbulan-bulan ia tidak mampu lagi mencari nafkah, menjaga anak, dan mengurus keluarganya, fungsi itu sedang terganggu.

Masalah sosial adalah keadaan yang menghalangi orang, keluarga, atau kelompok memenuhi kebutuhannya dan menjalankan fungsinya. Undang-undang yang sama menyebut beberapa masalah yang diprioritaskan: kemiskinan, ketelantaran, disabilitas, keterpencilan, ketunaan sosial dan penyimpangan perilaku, korban bencana, serta korban kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi. Gambar 1.1 memperlihatkan arah gerak pekerjaan sosial: dari masalah sosial menuju kesejahteraan sosial, dengan pelayanan sosial sebagai jembatannya.



Gambar 1.1 Pelayanan sosial membantu orang yang mengalami masalah sosial agar kebutuhannya terpenuhi dan fungsi sosialnya pulih. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan satu hal penting. Masalah sosial tidak sama dengan "kesalahan orang miskin" atau "kesalahan korban". Seorang nelayan yang kehilangan perahu karena badai bukan orang malas. Anak yang ditelantarkan bukan anak nakal. Masalah sosial lahir dari pertemuan banyak hal: keadaan ekonomi, kesehatan, keluarga, lingkungan, dan kebijakan. Itulah sebabnya pekerja sosial tidak langsung mencari siapa yang salah, tetapi lebih dulu bertanya apa yang terjadi dan apa yang dibutuhkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pekerjaan sosial dan pekerja sosial

Pekerjaan sosial adalah pertolongan profesional. Kata "profesional" penting: pertolongan ini tidak sekadar niat baik, tetapi dijalankan dengan ilmu, nilai, dan aturan kerja yang jelas. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 menyebut praktik pekerjaan sosial sebagai pertolongan profesional yang **terencana, terpadu, berkesinambungan, dan tersupervisi**, untuk mencegah gangguan fungsi sosial serta memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Setiap kata itu ada artinya dalam kerja sehari-hari:

- **Terencana:** ada asesmen dan rencana, bukan bantuan acak.
- **Terpadu:** bekerja sama dengan tenaga kesehatan, guru, aparat desa, dan lembaga lain.
- **Berkesinambungan:** tidak berhenti setelah satu kali kunjungan.
- **Tersupervisi:** pekerjaan diawasi dan dibimbing oleh orang yang lebih berpengalaman, agar mutunya terjaga dan klien terlindungi.

Orang yang dibantu disebut **klien**, yaitu penerima manfaat pelayanan, bisa berupa individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Di buku ini kata "klien" dan "penerima manfaat" dipakai bergantian. Keduanya sengaja dipilih supaya orang yang dibantu dipandang sebagai manusia yang berhak, bukan "korban yang dikasihani".

Undang-undang yang sama menyebut **pekerja sosial** sebagai orang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapat sertifikat kompetensi. Jalurnya cukup panjang: pendidikan profesi pekerja sosial adalah pendidikan sesudah sarjana, atau melalui pengakuan pembelajaran dan pengalaman sebelumnya, lalu lulus uji kompetensi. Karena itu, lulusan SMK Pekerjaan Sosial belum otomatis disebut pekerja sosial menurut undang-undang. Lulusan SMK biasanya bekerja sebagai tenaga pendukung layanan, misalnya pendamping, petugas panti, pengasuh di *day care*, atau *caregiver* (pendamping perawatan), dan dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Mereka tetap terikat pada nilai dan aturan yang sama dengan pekerja sosial. Itulah sebabnya buku ini mengajarkannya sejak sekarang.

Bagaimana dengan orang lain yang menolong? Undang-Undang tentang Kesejahteraan Sosial membedakan beberapa pihak:

Pihak	Siapa	Ciri utama
Pekerja sosial	orang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sertifikat kompetensi	pertolongan profesional, terencana, tersupervisi, terikat kode etik
Tenaga kesejahteraan sosial	orang yang dididik dan dilatih untuk tugas pelayanan sosial, atau bekerja di bidang kesejahteraan sosial, di lembaga pemerintah maupun swasta	bekerja di lembaga layanan; dapat menjadi tenaga pendukung
Relawan sosial	orang atau kelompok yang melakukan kegiatan sosial di luar instansi pemerintah atas kehendak sendiri, dengan atau tanpa imbalan	semangat membantu; tidak harus punya latar pendidikan sosial

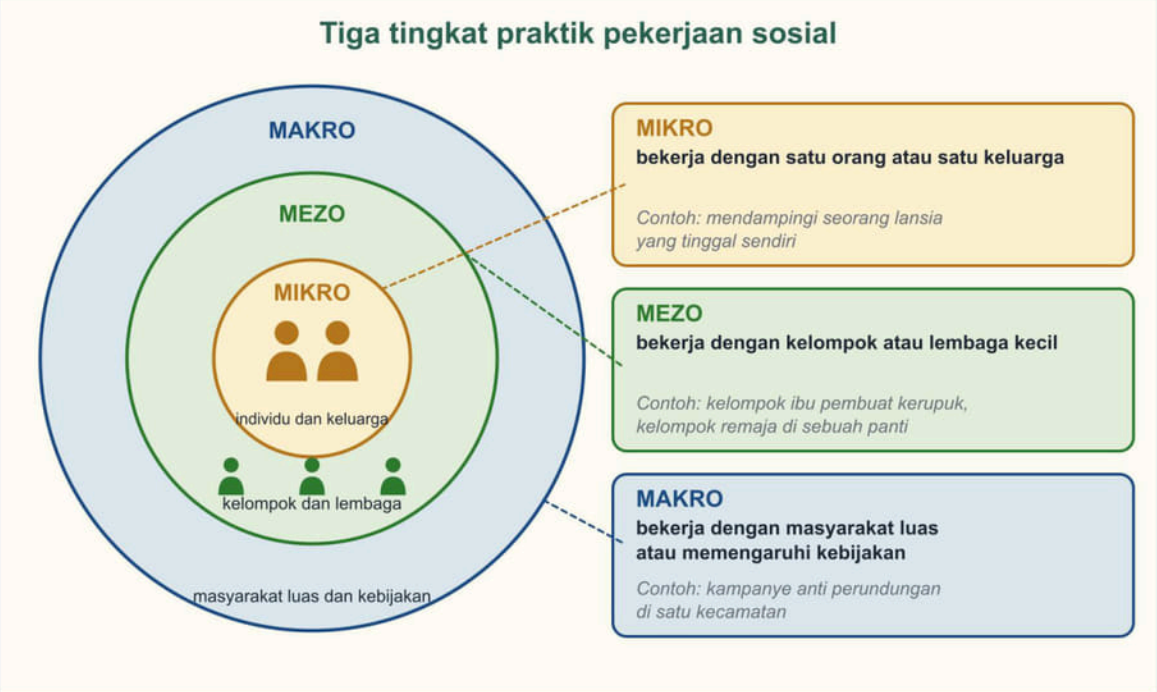
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Dermawan	orang yang menyumbangkan uang, barang, atau tenaga	memberi sumber daya; tidak menangani kasus klien

Peran relawan dan dermawan sangat berharga. Tetapi mereka tidak otomatis memahami cara menilai kebutuhan, menjaga rahasia, atau menghentikan bantuan dengan baik. Di sinilah pekerjaan sosial menjadi berbeda: ia memiliki **standar** yang bisa diperiksa.

3. Tiga tingkat praktik: mikro, mezo, makro

Pekerja sosial bekerja pada beberapa tingkat. Undang-undang menyebut sasarannya: individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Dalam ilmu pekerjaan sosial, sasaran itu biasa dikelompokkan menjadi tiga tingkat, seperti pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Praktik mikro menangani individu dan keluarga, mezo menangani kelompok dan lembaga kecil, makro menangani masyarakat luas dan kebijakan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Mikro:** bekerja langsung dengan seseorang atau satu keluarga. Contoh: mengunjungi seorang lansia yang tinggal sendiri, mendampingi seorang remaja yang putus sekolah.
- **Mezo:** bekerja dengan kelompok atau lembaga kecil. Contoh: membimbing kelompok ibu pembuat kerupuk, menjalankan kegiatan kelompok remaja di sebuah panti, melatih pengurus RT dalam menangani warga yang membutuhkan.
- **Makro:** bekerja dengan masyarakat luas atau memengaruhi kebijakan. Contoh: kampanye pencegahan perundungan di satu kecamatan, mengusulkan jalur ramah kursi roda kepada pemerintah desa.

Ketiganya saling terkait. Seorang remaja yang putus sekolah (mikro) mungkin satu dari banyak remaja di kampung yang sama (mezo), dan penyebabnya bisa jauh lebih luas, misalnya sekolah terdekat yang rusak dan tidak adanya bantuan biaya di daerah itu (makro). Pekerja sosial yang baik melihat satu kasus, tetapi tidak lupa melihat gambaran besarnya. Untuk sub bab ini, cukup

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kamu ingat: **mikro = orang atau keluarga, mezo = kelompok atau lembaga kecil, makro = masyarakat dan kebijakan**.

4. Enam nilai dasar pekerjaan sosial

Nilai adalah pegangan tentang apa yang baik dan patut. Nilai pekerjaan sosial menuntun keputusan ketika aturan tertulis tidak menyebut semuanya. Seorang pekerja sosial tidak boleh hanya bertanya "apa yang menurut saya baik?", tetapi "apa yang sesuai dengan nilai profesi dan hak klien?". Gambar 1.3 merangkum enam nilai dasar.



Gambar 1.3 Enam nilai dasar beserta contoh ucapan yang mencerminkannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. Martabat manusia. Setiap orang bernilai, apa pun keadaan, pekerjaan, penyakit, atau kesalahannya. Martabat terlihat dari hal kecil: menyapa dengan nama, duduk sejajar, tidak berbicara tentang klien seolah-olah ia tidak ada, dan tidak memotret atau memamerkan kesulitannya.

2. Penerimaan. Pekerja sosial menerima **orangnya**, bukan menyetujui semua **perilakunya**. Misalnya seorang ayah menggunakan uang belanja untuk berjudi. Pekerja sosial tidak berkata, "Tidak apa-apa, itu hakmu." Ia juga tidak berkata, "Kamu bapak yang buruk." Ia menerima Bapak sebagai manusia yang mau didengar, lalu bersama-sama membahas akibat perilaku itu bagi keluarganya. Inilah jebakan paling sering di soal: penerimaan dikira "setuju" atau "membiarkan".

3. Tidak menghakimi. Menghakimi berarti memberi cap pribadi ("pemalas", "ibu tidak bertanggung jawab", "anak durhaka") sebelum mengetahui faktanya. Pekerja sosial menilai **situasi** dengan fakta dan menanyakan, "Apa yang terjadi?", bukan "Mengapa kamu bodoh?". Tidak menghakimi tidak berarti tidak boleh menilai. Pekerja sosial tetap menilai risiko, misalnya apakah seorang anak aman, tetapi penilaiannya berdasarkan fakta dan disampaikan tanpa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

merendahkan.

4. Penentuan nasib sendiri. Klien berhak memutuskan hal-hal tentang hidupnya. Tugas pekerja sosial bukan memutuskan untuk klien, melainkan memastikan klien **tahu pilihan dan akibatnya**, lalu menghormati keputusannya. Undang-undang menegaskan hak klien untuk memberi persetujuan atau penolakan terhadap rencana intervensi. Penentuan nasib sendiri punya batas yang masuk akal: klien harus mampu memahami dan memutuskan, dan keputusannya tidak boleh membahayakan nyawa orang lain atau menimbulkan bahaya serius. Untuk anak, keputusan penting dibuat bersama orang tua atau wali, dengan tetap mendengarkan pendapat anak.

5. Individualisasi. Setiap klien itu unik. Dua keluarga yang sama-sama miskin bisa membutuhkan bantuan yang sangat berbeda: yang satu butuh modal usaha, yang lain butuh pengobatan. Pekerja sosial tidak memakai satu "resep" untuk semua orang, tetapi menyesuaikan dengan keadaan, budaya, usia, dan keinginan masing-masing.

6. Kerahasiaan. Apa yang diceritakan klien dijaga. Undang-undang mewajibkan pekerja sosial menjaga kerahasiaan klien, dan klien berhak atas jaminan kerahasiaan identitas dan kondisinya. Kerahasiaan ada batasnya, dibahas di bagian 6.

Keenam nilai ini bekerja bersama. Contoh: seorang ibu bercerita bahwa ia sempat meninggalkan anaknya sendirian karena harus bekerja. Dengan **penerimaan** dan **tidak menghakimi**, pekerja sosial mendengarkan tanpa cap. Dengan **individualisasi**, ia bertanya apa yang sebenarnya membuat ibu ini kesulitan. Dengan **penentuan nasib sendiri**, ia menawarkan beberapa pilihan pengasuhan, bukan memerintah. Dengan **kerahasiaan**, ia tidak membicarakannya di warung. Dan dengan **martabat**, ia menutup percakapan dengan menghargai kejujuran ibu itu.

5. Empat keterampilan dasar

Nilai tanpa keterampilan membuat pekerja sosial berhati baik tetapi tidak membantu. Keterampilan dasar yang dipakai di setiap pertemuan ada empat, seperti pada Gambar 1.4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.4 Mendengar, berkomunikasi, mengamati, dan mencatat dipakai bersama dalam satu pertemuan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Mendengar. Mendengarkan aktif berarti memberi seluruh perhatian: menghadap klien, tidak sibuk dengan ponsel, menunggu klien selesai, dan menunjukkan bahwa kita mengikuti ("Jadi Ibu merasa bingung sejak bulan lalu?"). Kesalahan terbesar adalah **memotong cerita untuk memberi nasihat**. Klien yang dipotong merasa tidak didengar dan berhenti bercerita, padahal informasi pentingnya sering muncul di bagian akhir cerita.

Berkomunikasi. Pekerja sosial memakai bahasa yang mudah dipahami klien, bukan istilah profesi. Ia mengajukan **pertanyaan terbuka** ("Bagaimana keadaan di rumah akhir-akhir ini?") yang mengundang cerita, bukan hanya pertanyaan tertutup yang dijawab "ya" atau "tidak". Ia juga **menyimpulkan ulang** dengan kalimat sendiri untuk memastikan ia tidak salah paham. Komunikasi lengkap dengan komunikasi verbal dan nonverbal dibahas di Bab 4.

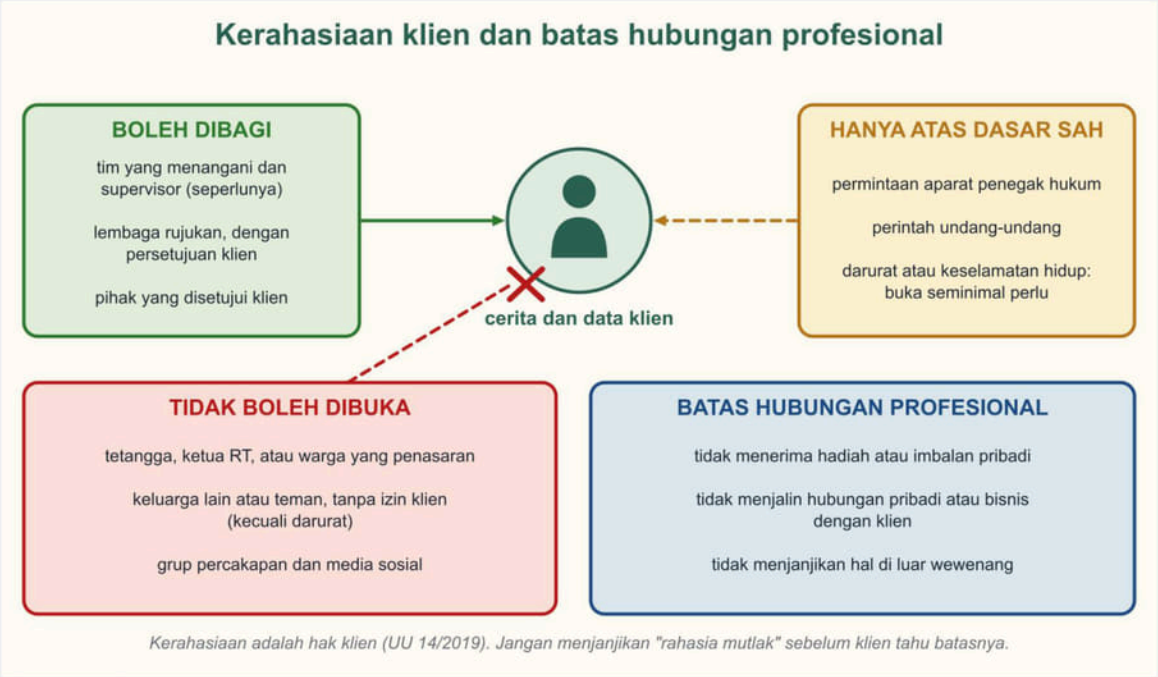
Mengamati. Tidak semua hal diucapkan. Pekerja sosial memperhatikan raut wajah, sikap duduk, keadaan rumah, ada tidaknya makanan, dan cara anggota keluarga berinteraksi. Pengamatan melengkapi cerita klien. Aturannya: pengamatan dicatat sebagai **fakta yang terlihat** ("dapur tidak ada bahan makanan"), bukan tafsiran ("keluarga ini malas memasak").

Mencatat. Catatan adalah ingatan lembaga dan bukti layanan. Catatan yang baik memuat tanggal, siapa yang hadir, apa yang dikatakan klien (kutipan bila penting), apa yang diamati, dan tindak lanjut. Catatan membedakan **fakta** dari **dugaan**: dugaan ditulis dengan jelas sebagai dugaan. Catatan juga ikut dijaga kerahasiaannya. Cara menyusun catatan dan laporan lengkap dibahas di Bab 2.

6. Kerahasiaan dan batas hubungan profesional

Kerahasiaan bukan sekadar "tutup mulut". Gambar 1.5 memperlihatkan siapa yang boleh dan tidak boleh mengetahui data klien.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.5 Informasi klien hanya dibagi atas dasar yang sah; di bagian bawah, hal-hal yang dilarang dalam hubungan profesional. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 menyebut empat dasar yang membolehkan kerahasiaan identitas dan kondisi klien dibuka: **kepentingan klien**, **permintaan aparat penegak hukum**, **persetujuan klien**, dan **perintah undang-undang**. Untuk "kepentingan klien" ada syarat tambahan. Dalam keadaan darurat atau bila keselamatan hidup terancam, pekerja sosial memperhatikan prinsip etik. Dalam keadaan tidak darurat, pembukaan informasi harus dengan persetujuan klien atau keluarganya.

Dari situ kamu bisa menarik aturan praktis:

1. **Pertanyaan pertama:** apakah klien sudah setuju? Bila ya dan tujuannya jelas, informasi boleh dibagi seperlunya.
2. **Pertanyaan kedua:** apakah ada keadaan darurat atau ancaman bagi keselamatan hidup? Bila ya, informasi dibuka **seminimal yang perlu** kepada pihak yang dapat menolong, bukan kepada semua orang.
3. **Pertanyaan ketiga:** apakah ada permintaan resmi aparat penegak hukum atau perintah undang-undang? Bila ya, ikuti prosedur dan lapor kepada atasan.
4. Bila tidak ada satu pun dasar itu, **rahasia tetap dijaga**, walaupun yang bertanya adalah ketua RT, kerabat, atau teman, dan walaupun alasannya "peduli".

Orang yang penasaran sering memakai kalimat seperti "Saya kan berhak tahu" atau "Saya hanya ingin membantu". Jabatan atau niat baik seseorang tidak menggantikan dasar yang sah. Pekerja sosial boleh menjelaskan dengan sopan bahwa ia terikat kerahasiaan, lalu meminta dukungan umum, misalnya meminta warga bersikap ramah, tanpa menyebut apa pun tentang kasusnya.

Batas hubungan profesional adalah pagar yang menjaga hubungan tetap membantu klien. Beberapa batas pokok:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- tidak menerima hadiah atau imbalan pribadi dari klien, karena bisa menimbulkan rasa berutang atau perlakuan istimewa;
- tidak menjalin hubungan pribadi atau bisnis dengan klien, misalnya berpacaran, meminjam uang, atau berjualan kepada klien;
- tidak menjanjikan hal di luar wewenang atau kemampuan lembaga ("Pasti saya carikan rumah untuk Ibu");
- tidak membicarakan kasus di tempat umum, grup percakapan, atau media sosial;
- bersikap objektif dan tidak membeda-bedakan klien berdasarkan jenis kelamin, agama, suku, latar belakang keluarga, disabilitas, atau status sosial ekonomi, sebagaimana kewajiban pekerja sosial menurut undang-undang.

Batas ini bukan berarti dingin. Pekerja sosial boleh hangat dan peduli. Tetapi kehangatan itu diarahkan untuk kepentingan klien, bukan untuk kepentingan pribadi petugas.

7. Ringkasan dan peran lulusan SMK

Pekerjaan sosial adalah pertolongan profesional agar orang dan keluarga yang mengalami masalah sosial kembali berfungsi dan sejahtera. Pelakunya dipandu **enam nilai** (martabat, penerimaan, tidak menghakimi, penentuan nasib sendiri, individualisasi, kerahasiaan) dan membawa **empat keterampilan** (mendengar, berkomunikasi, mengamati, mencatat). Rahasia klien dijaga dan hanya dibuka atas dasar yang sah. Hubungan dengan klien dibatasi pagar profesional.

Sebagai lulusan SMK Pekerjaan Sosial, kamu kelak mungkin bekerja di panti, *day care*, kantor lembaga kesejahteraan sosial, atau program pendampingan. Dalam semua tempat itu, ukuran paling dasar untuk menilai tindakanmu adalah tiga pertanyaan: apakah klien kujaga martabatnya, apakah ia kuberi pilihan, dan apakah rahasianya kujaga.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Menandai nilai yang dilanggar pada empat ucapan petugas

Pada Januari 2027, seorang mentor menilai empat ucapan peserta praktik di pos layanan sebuah kelurahan di Kota Kupang. Tugasnya: tandai nilai pekerjaan sosial yang dilanggar dan tuliskan ucapan yang lebih tepat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No	Ucapan petugas	Situasi
a	"Ibu ini malas, makanya miskin terus."	kepada Bu Maria, pemulung yang menanyakan bantuan
b	"Sudah, ikut saya saja ke panti. Saya tahu yang terbaik buat Bapak."	kepada Pak Ferdinand, lansia yang ingin tetap di rumahnya
c	"Semua keluarga di sini masalahnya sama. Ikut paket pelatihan yang itu saja."	kepada tiga keluarga dengan kebutuhan berbeda
d	"Itu lho, Bu Maria yang anaknya tersangkut narkoba."	disampaikan petugas kepada penjual di warung dekat pos

Langkah penyelesaian:

1. **Baca setiap ucapan sebagai pelanggaran terhadap hak klien, bukan sekadar bahasa kasar.** Alasannya: soal nilai selalu bertanya apa yang dilanggar.
2. **Ucapan a:** melanggar **tidak menghakimi** dan **martabat**. Petugas memberi cap "malas" tanpa fakta. Perbaikan: "Boleh Ibu ceritakan keadaan Ibu sekarang?"
3. **Ucapan b:** melanggar **penentuan nasib sendiri**. Petugas memutuskan untuk klien yang masih mampu memutuskan. Perbaikan: "Ada beberapa pilihan: tetap di rumah dengan bantuan, atau pindah. Bapak maunya bagaimana?"
4. **Ucapan c:** melanggar **individualisasi**. Kebutuhan tiap keluarga berbeda, tetapi petugas memberi satu paket. Perbaikan: asesmen singkat terhadap masing-masing keluarga dahulu.
5. **Ucapan d:** melanggar **kerahasiaan**. Identitas dan kondisi klien dibicarakan di tempat umum tanpa dasar yang sah. Perbaikan: tidak menyebut apa pun tentang klien kepada orang lain.

Jawaban: **a = tidak menghakimi/martabat, b = penentuan nasib sendiri, c = individualisasi, d = kerahasiaan.** Perhatikan bahwa tidak satu pun ucapan melanggar penerimaan dalam arti "menyetujui perilaku". Pelanggarannya justru berupa cap, paksaan, penyeragaman, dan pembocoran.

Contoh 2 — Menanggapi pilihan klien yang berbeda dari pendapat petugas

Pada Maret 2027, Dewi, petugas di sebuah lembaga kesejahteraan sosial di Kota Mataram, mendampingi Bu Nuraini (40 tahun), seorang ibu tunggal yang baru kehilangan pekerjaan di toko. Lembaga menawarkan pelatihan menjahit. Bu Nuraini menolak dan memilih membuka warung makan kecil bersama adiknya di depan rumah yang dekat sebuah SMP. Dewi khawatir warung makan itu rugi karena persaingan. Apa yang sebaiknya Dewi lakukan?

Langkah penyelesaian:

1. **Dengarkan alasan Bu Nuraini lebih dulu.** Ia ternyata memilih warung karena modalnya kecil, adiknya pandai memasak, dan anak sekolah lewat setiap hari. Alasan ini mengubah penilaian Dewi: pilihan itu bukan sembarangan.
2. **Periksa apakah penentuan nasib sendiri berlaku.** Bu Nuraini dewasa, mampu memahami penjelasan, dan pilihannya tidak membahayakan orang lain. Jadi keputusannya wajib dihormati.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Sampaikan kekhawatiran sebagai informasi, bukan larangan.** Dewi menjelaskan risiko: pembeli bisa sepi saat libur sekolah, dan bahan makanan mudah basi. Ia menanyakan bagaimana rencana Bu Nuraini menghadapinya.
4. **Tawarkan dukungan yang cocok dengan pilihan klien.** Misalnya pendampingan menghitung modal dan keuntungan, pelatihan pencatatan sederhana, atau pengenalan ke kelompok usaha kecil. Pelatihan menjahit tetap boleh ditawarkan sebagai pilihan tambahan, bukan syarat.
5. **Catat keputusan dan alasannya** secara apa adanya, tanpa menambahkan penilaian pribadi.

Jawaban: Dewi **menghormati pilihan Bu Nuraini, menjelaskan risiko, dan menawarkan pendampingan untuk usaha warung**. Memaksa pelatihan menjahit melanggar penentuan nasib sendiri. Sebaliknya, diam saja dan tidak memberi informasi juga keliru, karena klien perlu tahu risiko sebelum memutuskan dengan baik.

Contoh 3 — Permintaan informasi dari guru wali kelas

Pada Agustus 2027, Rafi (16 tahun), siswa sebuah SMK di Kota Kendari, didampingi pekerja sosial sekolah, Pak Hasan, karena masalah keluarga yang membuatnya sering terlambat. Bu Sri, wali kelas Rafi, menemui Pak Hasan dan berkata, "Ceritakan semuanya, supaya saya paham dan bisa membantu." Rafi sudah menyampaikan bahwa ia tidak ingin masalah keluarganya diketahui gurunya. Apa yang harus dilakukan Pak Hasan?

Langkah penyelesaian:

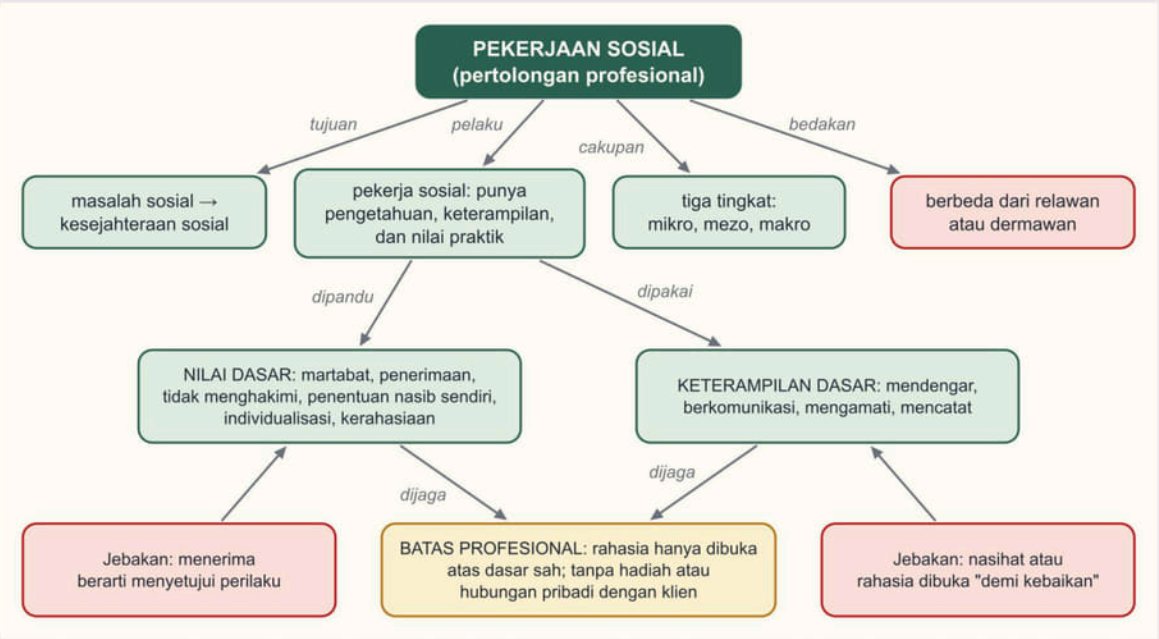
1. **Cek dasar pembukaan informasi.** Apakah ada persetujuan Rafi? Belum, bahkan ia menolak. Apakah darurat atau ada ancaman bagi keselamatan hidupnya? Tidak. Apakah ada permintaan aparat hukum atau perintah undang-undang? Tidak.
2. **Simpulkan:** tidak ada dasar yang sah untuk membuka cerita keluarga Rafi.
3. **Tangani niat baik Bu Sri.** Pak Hasan menjelaskan dengan sopan bahwa ia terikat kerahasiaan. Ia dapat meminta persetujuan Rafi untuk menyampaikan **kebutuhan yang relevan saja**, misalnya "Rafi perlu keringanan untuk keterlambatan selama beberapa minggu". Tanpa alasan rinci.
4. **Bicarakan lagi dengan Rafi.** Pak Hasan menanyakan apakah Rafi bersedia kalimat sederhana itu disampaikan, dan menjelaskan bahwa hal itu membantu dia.
5. **Catat percakapan dan hasilnya.**

Jawaban: Pak Hasan **tidak menceritakan masalah keluarga Rafi**. Ia hanya menyampaikan kebutuhan keringanan keterlambatan bila Rafi menyetujui. Ini sejalan dengan aturan bahwa dalam keadaan tidak darurat, informasi dibuka dengan persetujuan klien atau keluarganya.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.6 menghubungkan pekerjaan sosial dengan tujuan, pelaku, tingkat praktik, nilai, keterampilan, dan batas profesional. Dua kotak merah adalah jebakan yang paling sering muncul di soal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.6 Peta konsep dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial (kotak merah: jebakan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal nilai dan sikap pekerja sosial:

1. **Baca pertanyaannya dulu:** apakah yang ditanyakan sikap, tindakan pertama, atau tanggapan terhadap orang tertentu?
2. **Cari fakta tentang klien dalam cerita:** usia, kemampuan memutuskan, tingkat bahaya, dan apa yang klien inginkan.
3. **Tandai tekanan dari orang lain:** keluarga, ketua RT, rekan kerja, atau lembaga yang menginginkan sesuatu.
4. **Tanyakan pada setiap pilihan:** apakah ini menjaga martabat, memberi pilihan, dan menjaga rahasia?
5. **Pilih jawaban yang menghormati klien sekaligus membantu**, biasanya berbentuk "menerima, menjelaskan, lalu menyusun solusi bersama".

Jebakan khas:

- **Penerimaan dikira menyetujui perilaku.** Pilihan yang berkata "membenarkan" atau "membiarkan" salah; pilihan yang memarahi juga salah.
- **Rahasia dibuka "demi kebaikan"** kepada ketua RT, keluarga lain, atau lembaga lain tanpa dasar yang sah.
- **Nasihat menggantikan hak memilih.** Pilihan yang diawali "menasihati bahwa seharusnya ..." atau "membujuk klien pindah" melanggar penentuan nasib sendiri.
- **Melaporkan atau menghukum** sebagai reaksi pertama, padahal kebutuhan klien belum dipahami.
- **Menghindar atau diam** ketika diminta informasi. Menolak dengan sopan sambil menawarkan dukungan umum lebih tepat daripada menghindari orangnya.
- **Memaksakan satu solusi untuk semua klien,** padahal kebutuhan tiap orang berbeda.
- **Hubungan pribadi atau hadiah** dari klien dianggap tanda terima kasih yang wajar.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji penentuan nasib sendiri ketika keluarga berbeda pendapat dengan lansia. Perhatikan siapa yang berhak memutuskan, apa yang dibutuhkan klien sebenarnya, dan bantuan apa yang menjaga kemandiriannya.

►. Pak Warsito (71 tahun) tinggal sendiri di rumahnya di Kabupaten Sleman sejak istrinya meninggal pada awal 2027. Anaknya yang bekerja di Jakarta meminta pekerja sosial membujuk Pak Warsito pindah ke panti werdha karena khawatir. Hasil asesmen: Pak Warsito masih dapat mandi, makan, dan minum obat sendiri, rumahnya aman, tetangganya sering mampir, dan ia hanya kesulitan berbelanja ke pasar yang jauh. Pak Warsito menyatakan ingin tetap tinggal di rumahnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan pekerja sosial yang paling sesuai dengan nilai pekerjaan sosial adalah ....

A. Membujuk Pak Warsito pindah ke panti, lalu mengatur kunjungan anaknya setiap bulan
B. Menghormati pilihannya, lalu memasang kamera pemantau di rumah atas permintaan anak
C. Menghormati pilihan Pak Warsito, lalu menyusun bantuan belanja bersama tetangganya
D. Mencarikan panti werdha terdekat, lalu mengajak Pak Warsito melihat-lihat lebih dulu
E. Meminta anaknya pulang ke Sleman, lalu merawat Pak Warsito di rumah setiap hari

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Pekerja sosial menghormati hak klien menentukan pilihannya sendiri (self-determination) selama klien mampu memutuskan dan keadaannya aman. Bantuan diarahkan pada kebutuhan yang benar-benar ditemukan dalam asesmen.

Langkah:
1. Asesmen: Pak Warsito mandiri, rumah aman, ada dukungan tetangga.
2. Kebutuhan nyata hanya berbelanja ke pasar.
3. Klien ingin tinggal di rumah → pilihan itu dihormati, kebutuhan belanja dibantu.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Membujuk pindah mengganti keputusan klien dewasa yang mampu dan aman dengan keinginan anaknya, walaupun kunjungan diatur.
• **B.** ✗ Jebakan: tampak menghormati pilihan, tetapi kamera di rumah atas permintaan anak tanpa persetujuan Pak Warsito melanggar privasi dan haknya.
• **C.** ✓ Pilihan klien dihormati dan kebutuhan nyatanya (berbelanja) dipenuhi lewat sumber yang sudah ada.
• **D.** ✗ Jebakan: "melihat-lihat dulu" terdengar lembut, tetapi tetap mengarahkan klien ke pilihan yang sudah ia tolak.
• **E.** ✗ Permintaan itu melampaui kebutuhan asesmen; Pak Warsito tidak memerlukan perawatan harian.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu nilai yang sedang diuji (penerimaan, tidak menghakimi, penentuan nasib sendiri, atau kerahasiaan), lalu coret pilihan yang melanggarnya.

1. Bu Lilis (27 tahun) datang sendiri ke kantor LKS di Kota Bogor pada Januari 2027. Ia bercerita bahwa selama sebulan terakhir ia meninggalkan anaknya, Fajar (6 tahun), sendirian di rumah saat bekerja shift malam di pabrik karena tidak ada yang menjaga. Sejak minggu ini Fajar dititipkan pada tetangga, tetapi tetangga itu hanya sanggup sampai akhir bulan. Seorang petugas lain berbisik, "Ibu macam apa yang tega begitu."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap pekerja sosial yang paling sesuai dengan nilai pekerjaan sosial adalah ....

A. Mendengarkan Bu Lilis, lalu memintanya berhenti kerja malam demi keselamatan Fajar
B. Menerima Bu Lilis tanpa menghakimi, lalu bersama menyusun pengasuhan malam Fajar
C. Mencatat pengakuan Bu Lilis, lalu melaporkannya ke polisi karena menelantarkan anak
D. Menenangkan Bu Lilis, lalu menasihatinya bahwa ibu wajib mengutamakan anak
E. Menghargai kejujurannya, lalu menyarankan Fajar dititipkan di panti asuhan

2. Pekerja sosial di Kota Depok sedang mendampingi keluarga Bu Ratna karena anaknya mengalami kekerasan dari kerabat. Pada Juni 2027 ketua RT menemuinya dan berkata, "Saya ketua RT, saya berhak tahu. Ada masalah apa sebenarnya di rumah Bu Ratna? Warga sudah ramai bergosip." Bu Ratna belum memberi izin kasusnya diceritakan kepada siapa pun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Menceritakan garis besar kasus, lalu meminta ketua RT ikut mengawasi keluarga itu
B. Menolak menjawab, lalu menghindari pertemuan dengan ketua RT setelahnya
C. Menunjukkan berkas asesmen, lalu meminta ketua RT ikut merahasiakannya
D. Menjelaskan bahwa kasus dirahasiakan, lalu menyebut bahwa masalahnya soal anak
E. Menjelaskan bahwa kasus dirahasiakan, lalu meminta dukungan RT secara umum

Kunci singkat: 1. B 2. E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang ayah mengaku menghabiskan uang belanja untuk berjudi. Apa beda "menerima Bapak" dengan "menyetujui perjudiannya", dan seperti apa kalimat petugas yang menerima tetapi tidak menyetujui?
- Seorang teman petugas mengajakmu membicarakan seorang klien di grup percakapan "supaya cepat dapat saran". Dasar apa yang kamu periksa, dan apa yang kamu lakukan?
- **Yang harus kuingat:** pekerjaan sosial adalah pertolongan profesional yang terencana dan tersupervisi agar klien berfungsi dan sejahtera; enam nilai (martabat, penerimaan, tidak menghakimi, penentuan nasib sendiri, individualisasi, kerahasiaan) dan empat keterampilan (mendengar, berkomunikasi, mengamati, mencatat) menuntun tindakan; penerimaan bukan persetujuan; rahasia klien hanya dibuka atas dasar sah (persetujuan klien, kepentingan klien dalam darurat, permintaan penegak hukum, perintah undang-undang) dan seminimal perlu.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-1.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan

SMKPEKSOS-1.2

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini termasuk yang diprioritaskan (bertanda ★) karena di paket latihan hampir semua soalnya tergolong sulit. Kisi-kisi Pusmendik menyebut tiga istilah dalam bahasa Inggris, *body of knowledge*, *body of value*, dan *body of skills*, yang di buku ini disebut **kerangka pengetahuan, kerangka nilai, dan kerangka keterampilan**. Soal tidak meminta kamu menerjemahkan istilah itu. Soal menceritakan seorang petugas, siswa praktik, atau pendamping yang kinerjanya tampak bagus di satu sisi tetapi bermasalah di sisi lain, lalu bertanya: **kerangka mana yang perlu diperkuat?** atau **tindakan mana yang sesuai dengan kerangka nilai?**

Dua jenis soal paling sering muncul. Pertama, soal diagnosis: kamu membaca perilaku seseorang lalu menentukan apakah ia kurang tahu, kurang menghargai, atau kurang terampil. Kedua, soal dilema: dua nilai yang sama-sama benar berbenturan, misalnya kerahasiaan dengan keselamatan, atau pilihan klien dengan pendapat pribadi petugas. Pengecohnya halus: niat baik, tetapi dasar alasannya salah.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

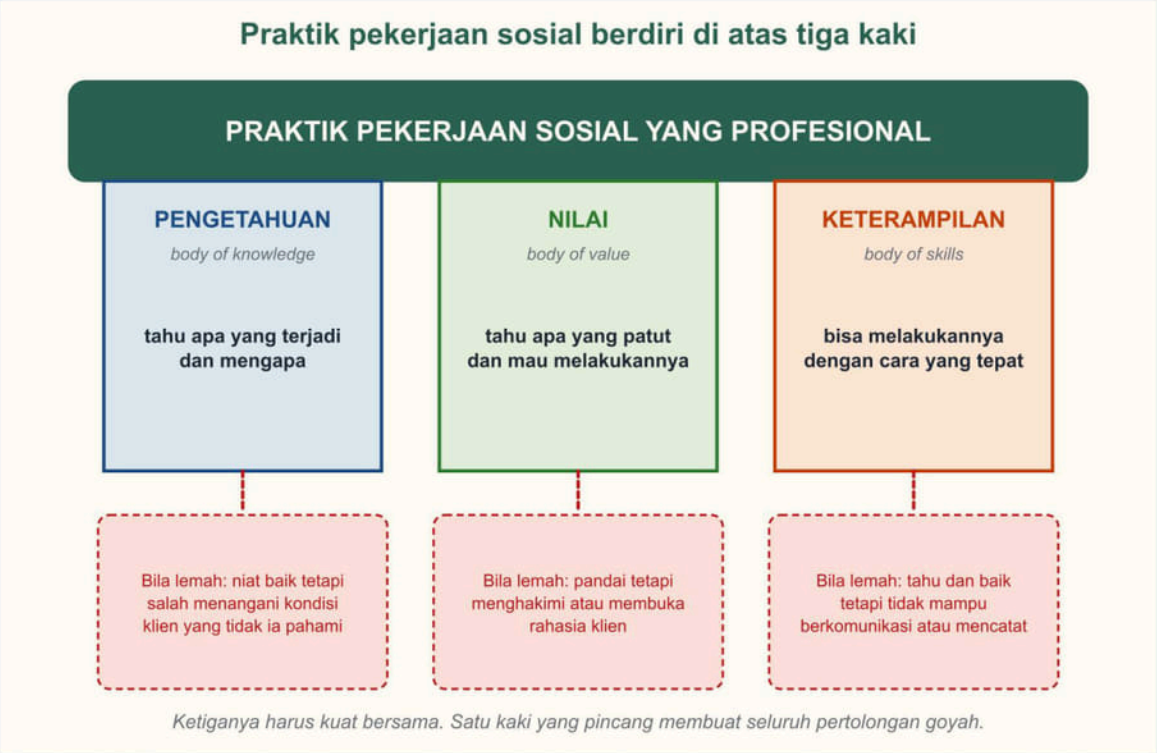
- menjelaskan mengapa praktik pekerjaan sosial bertumpu pada tiga kerangka sekaligus;
- menguraikan isi kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan beserta contoh tindakannya;
- mengklasifikasikan sebuah tindakan atau kelemahan ke salah satu kerangka;
- membedakan nilai profesi dari pendapat pribadi petugas;
- mengenali dilema etik dan mengurainya dengan langkah yang runtut;
- memutuskan kapan rahasia klien harus dijaga dan kapan boleh dibuka demi keselamatan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Tiga kaki praktik

Bayangkan sebuah meja yang berdiri di atas tiga kaki. Bila salah satu kaki pendek atau patah, meja itu goyah, walaupun dua kaki lainnya kokoh. Praktik pekerjaan sosial seperti itu. Tiga "kakinya" adalah **pengetahuan**, **nilai**, dan **keterampilan**, seperti pada Gambar 1.7.



Gambar 1.7 Tiga kerangka sebagai tiga kaki praktik; kotak merah menunjukkan akibat bila satu kaki lemah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyatakan hal yang sama. Pekerja sosial didefinisikan sebagai orang yang memiliki **pengetahuan, keterampilan, dan nilai** praktik pekerjaan sosial, dan standar kompetensinya juga disusun dari ketiga hal itu. Jadi ketiganya bukan ide tambahan dari buku ini, melainkan dasar pengukuran kemampuan seorang pekerja sosial.

Cara termudah mengingatnya: **pengetahuan = tahu**, **nilai = mau dan patut**, **keterampilan = bisa**. Tiga contoh orang berikut menunjukkan akibat bila salah satunya lemah.

- **Andi** pintar dan sudah membaca banyak buku tentang anak (pengetahuan kuat), tetapi suka memarahi orang tua yang terlambat menjemput (nilai lemah).
- **Beni** baik hati dan menghormati semua orang (nilai kuat), tetapi tidak tahu bahwa lansia yang mulai pelupa mungkin mengalami penyakit, sehingga ia hanya menyuruhnya "lebih fokus" (pengetahuan lemah).
- **Citra** tahu aturan dan berhati lembut (dua kaki kuat), tetapi ketika klien menangis ia kehabisan kata dan catatannya selalu terlambat (keterampilan lemah).

Ketiganya bermaksud baik, tetapi hasil kerjanya tidak optimal. Karena itu, soal diagnosis selalu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bertanya kaki mana yang lemah.

2. Isi ketiga kerangka sekilas

Gambar 1.8 merangkum apa saja yang termasuk dalam masing-masing kerangka. Bagian-bagian berikut menjelaskannya satu per satu.

Isi pokok tiga kerangka praktik pekerjaan sosial

Kerangka	PENGETAHUAN	NILAI	KETERAMPILAN
Menjawab pertanyaan	**Apa yang terjadi? Mengapa?**	**Apa yang patut dilakukan?**	**Bagaimana melakukannya?**
Isi pokok 1	perkembangan manusia (anak, remaja, dewasa, lansia)	martabat, penerimaan, tidak menghakimi	asesmen: mengumpulkan dan menilai informasi
Isi pokok 2	keluarga, budaya, dan lingkungan sosial	penentuan nasib sendiri, individualisasi	komunikasi: mendengar, bertanya, menanggapi
Isi pokok 3	masalah dan kondisi khusus (disabilitas, demensia, trauma)	kerahasiaan dan batas hubungan profesional	intervensi, rujukan, dan advokasi (membela hak)
Isi pokok 4	sumber layanan dan kebijakan yang berlaku	kode etik dan cara menimbang dilema	dokumentasi: mencatat dan melapor
Contoh tindakan	*menjelaskan ke keluarga ciri awal demensia*	*menyapa klien dengan hormat dan menjaga rahasianya*	*bertanya terbuka lalu mencatat fakta dengan tanggal*

Gambar 1.8 Tabel isi pokok, pertanyaan yang dijawab, dan contoh tindakan tiap kerangka. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Kerangka pengetahuan: tahu apa yang terjadi dan mengapa

Pengetahuan menjawab pertanyaan "apa yang sedang terjadi pada klien, dan mengapa?". Tanpa pengetahuan, petugas hanya menebak. Pengetahuan yang dipakai pekerja sosial berasal dari beberapa bidang:

1. **Perkembangan manusia.** Anak, remaja, orang dewasa, dan lansia punya kebutuhan dan cara mengungkapkan diri yang berbeda. Anak usia tiga tahun yang menangis keras biasanya sedang menyampaikan kebutuhan, bukan sedang "bandel". Remaja sedang mencari jati diri, sehingga larangan keras sering memicu penolakan. Lansia mengalami penurunan fungsi tubuh dan, pada sebagian orang, gangguan ingatan.
2. **Keluarga, budaya, dan lingkungan sosial.** Satu keluarga dengan keluarga lain berbeda dalam pembagian peran, kebiasaan, bahasa, dan kepercayaan. Pekerja sosial perlu tahu bahwa tindakan yang "aneh" bagi dirinya mungkin wajar di budaya klien.
3. **Masalah dan kondisi khusus.** Misalnya disabilitas, penyakit kronis seperti diabetes, trauma setelah kekerasan atau bencana, kecanduan, dan demensia (penyakit yang mengubah ingatan dan perilaku seseorang). Pengetahuan ini mencegah petugas salah menyimpulkan perilaku klien sebagai kemalasan atau kenakalan.
4. **Sumber layanan, hak, dan kebijakan.** Lembaga mana yang menyediakan layanan apa, apa hak klien, dan aturan apa yang berlaku. Contohnya, mengetahui bahwa ada layanan penitipan anak harian atau bantuan untuk penyandang disabilitas di daerah itu.
5. **Metode pertolongan.** Cara melakukan asesmen, merencanakan, dan mengevaluasi layanan (dibahas di Bab 2 dan Bab 4).

Pengetahuan tidak sama dengan hafalan. Pekerja sosial tidak diminta menghafal semua penyakit, tetapi tahu cukup untuk mengenali tanda, berkonsultasi dengan ahli yang tepat, dan tidak menyimpulkan sendiri. Itulah mengapa kewajiban merujuk klien kepada pihak yang lebih ahli, yang tercantum dalam undang-undang, termasuk bagian dari pengetahuan yang sehat: **tahu batas pengetahuannya**.

4. Kerangka nilai: tahu yang patut dan mau melakukannya

Nilai menjawab "apa yang patut dilakukan?". Enam nilai dasar sudah kamu pelajari di sub bab 1.1: martabat, penerimaan, tidak menghakimi, penentuan nasib sendiri, individualisasi, dan kerahasiaan. Di kerangka ini, nilai dipakai sebagai pedoman **etika**. Etika adalah ukuran tentang tindakan yang benar dan salah dalam suatu profesi. Aturan etika yang tertulis disebut **kode etik**. Organisasi profesi menetapkan dan menegakkan kode etik agar anggotanya bekerja profesional dan klien terlindungi.

Mengapa nilai disebut "kaki" tersendiri? Karena ada banyak situasi ketika pengetahuan dan keterampilan sudah ada, tetapi pilihan yang diambil tetap bisa salah bila nilainya tidak dijaga. Seorang petugas yang pandai berbicara dapat memakai kepandaiannya untuk membujuk klien menuruti kemauannya sendiri. Nilai-lah yang mengingatkan: tujuan pertolongan adalah kepentingan klien.

Nilai profesi dan pendapat pribadi. Setiap orang punya pendapat pribadi yang dibentuk oleh

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

agama, budaya, pengalaman, dan selera. Pendapat pribadi itu sah sebagai pendapat pribadi, tetapi **tidak otomatis menjadi nilai profesi**. Contoh: seorang petugas pribadi merasa bahwa semua orang sebaiknya berobat ke dokter, sedangkan klien dewasa yang cakap memutuskan memilih pengobatan lain yang tidak berbahaya. Menurut nilai profesi, klien berhak menentukan setelah mendapat penjelasan; pendapat pribadi petugas tidak boleh menggantikan keputusan klien. Petugas yang menyebut pendapat pribadinya sebagai "nilai profesi" sedang membenarkan paksaan.

Perbedaan pendapat pribadi dengan klien juga bukan alasan otomatis untuk menyerahkan kasus. Pekerja sosial tetap wajib bertindak objektif dan tidak diskriminatif. Yang diharapkan: petugas menyadari pendapat pribadinya, menaruhnya di samping, dan tetap membantu. Bila perbedaan itu begitu kuat sehingga ia tidak mampu bersikap adil, ia membicarakannya dengan supervisor lebih dulu, bukan lari dari kasus.

Dilema etik. *Dilema* adalah keadaan ketika dua nilai yang sama-sama benar berbenturan, sehingga memilih yang satu berarti mengorbankan sebagian yang lain. Dilema yang paling sering diuji:

Dilema	Dua nilai yang berbenturan
Kerahasiaan vs keselamatan	menjaga rahasia klien atau mencegah bahaya yang mengancam nyawa
Pilihan klien vs pendapat pribadi atau keluarga	penentuan nasib sendiri atau keinginan petugas dan keluarga agar klien memilih lain
Kepentingan klien vs aturan atau sumber daya lembaga	kebutuhan klien yang mendesak atau keterbatasan dana dan ketentuan lembaga
Kejujuran vs kerahasiaan	menjawab pertanyaan pihak lain dengan lengkap atau menjaga data klien

Dilema tidak selesai dengan "memilih satu nilai untuk selamanya". Setiap kasus ditimbang menurut faktanya. Itu sebabnya "kerahasiaan selalu mutlak" dan "keselamatan selalu mengalahkan segalanya" sama-sama keliru sebagai aturan umum.

5. Kerangka keterampilan: bisa melakukannya

Keterampilan menjawab "bagaimana melakukannya?". Seseorang bisa tahu dan mau, tetapi belum **bisa**, karena keterampilan hanya tumbuh lewat latihan dan umpan balik. Keterampilan utama yang dipakai pekerja sosial:

- **Asesmen:** mengumpulkan dan menilai informasi tentang keadaan dan kebutuhan klien (Bab 2).
- **Komunikasi:** mendengarkan, bertanya, menanggapi, dan menyampaikan hal sulit dengan bahasa yang dipahami klien (Bab 4).
- **Intervensi:** melakukan tindakan pertolongan sesuai rencana, misalnya bimbingan, pendampingan, atau pelatihan.

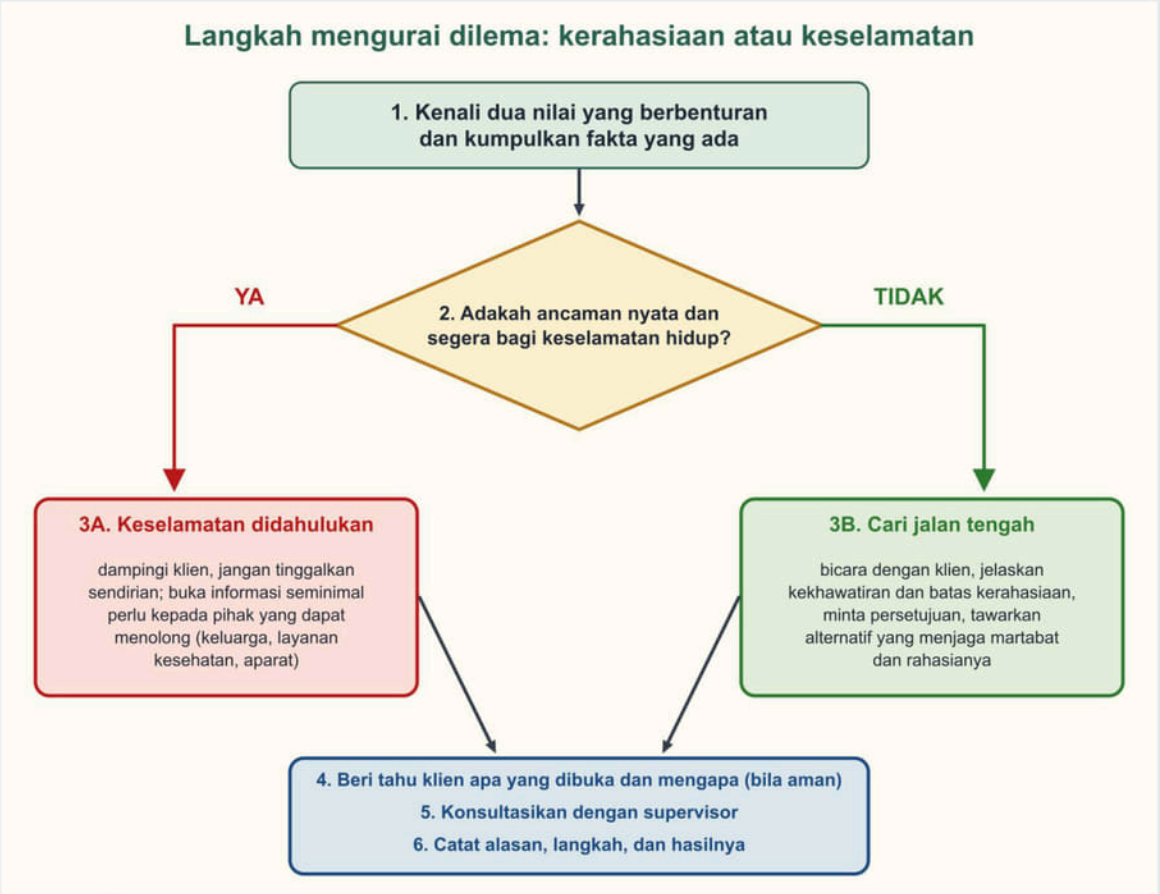
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Rujukan:** menghubungkan klien dengan layanan yang lebih tepat (Bab 2).
- **Advokasi:** membela hak klien, misalnya membantu klien mendapatkan layanan yang menjadi haknya.
- **Dokumentasi:** mencatat dan melapor dengan fakta yang jelas.

Perhatikan perbedaannya dengan pengetahuan. Seorang siswa praktik bisa menjelaskan teori pertanyaan terbuka dengan lancar (pengetahuan), tetapi di depan klien yang menangis ia bertanya bertubi-tubi dengan pertanyaan tertutup. Yang kurang bukan teori, melainkan latihan. Karena itu pembinaan keterampilan berbentuk simulasi, praktik di bawah bimbingan, dan umpan balik, bukan menambah bacaan.

6. Cara mengurai dilema

Ketika dua nilai berbenturan, jangan memilih dari perasaan. Gunakan langkah yang sama setiap kali, seperti pada Gambar 1.9.



Gambar 1.9 Enam langkah mengurai dilema; titik keputusan pertama adalah ada tidaknya ancaman nyata dan segera bagi keselamatan hidup. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kenali dua nilai yang berbenturan dan kumpulkan fakta.** Tuliskan nilai A dan nilai B dengan jelas. Kumpulkan fakta: apa yang klien katakan, apa yang terlihat, siapa yang mungkin terancam.
2. **Tanyakan: adakah ancaman nyata dan segera bagi keselamatan hidup?** Ancaman *nyata* berarti ada tanda atau niat yang jelas, bukan sekadar kekhawatiran umum. *Segera* berarti dapat terjadi dalam waktu dekat. Akibatnya *serius*, yaitu mengancam nyawa atau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menimbulkan cedera berat. Klien yang bercerita bahwa keluarganya sering bertengkar belum tentu mengancam keselamatan hidup; klien yang menyatakan akan melukai seseorang malam ini, atau yang mengaku ingin mengakhiri hidup, perlu ditanggapi serius.

3. **Pilih jalur menurut jawaban langkah 2.**

- Bila **ada** ancaman nyata dan segera (**3A**), keselamatan didahulukan. Dampingi klien, jangan tinggalkan sendirian, dan buka informasi **seminimal yang perlu** kepada pihak yang dapat menolong.
- Bila **tidak ada** (**3B**), cari jalan tengah yang menjaga kedua nilai. Bicarakan dengan klien, jelaskan kekhawatiran dan batas kerahasiaan, minta persetujuan, dan tawarkan alternatif.

4. **Beri tahu klien apa yang dibuka dan mengapa**, bila hal itu aman. Klien tetap dihargai sebagai pihak yang berhak tahu.
5. **Konsultasikan dengan supervisor.** Dilema berat tidak diputuskan sendirian.
6. **Catat** alasan, langkah, dan hasilnya.

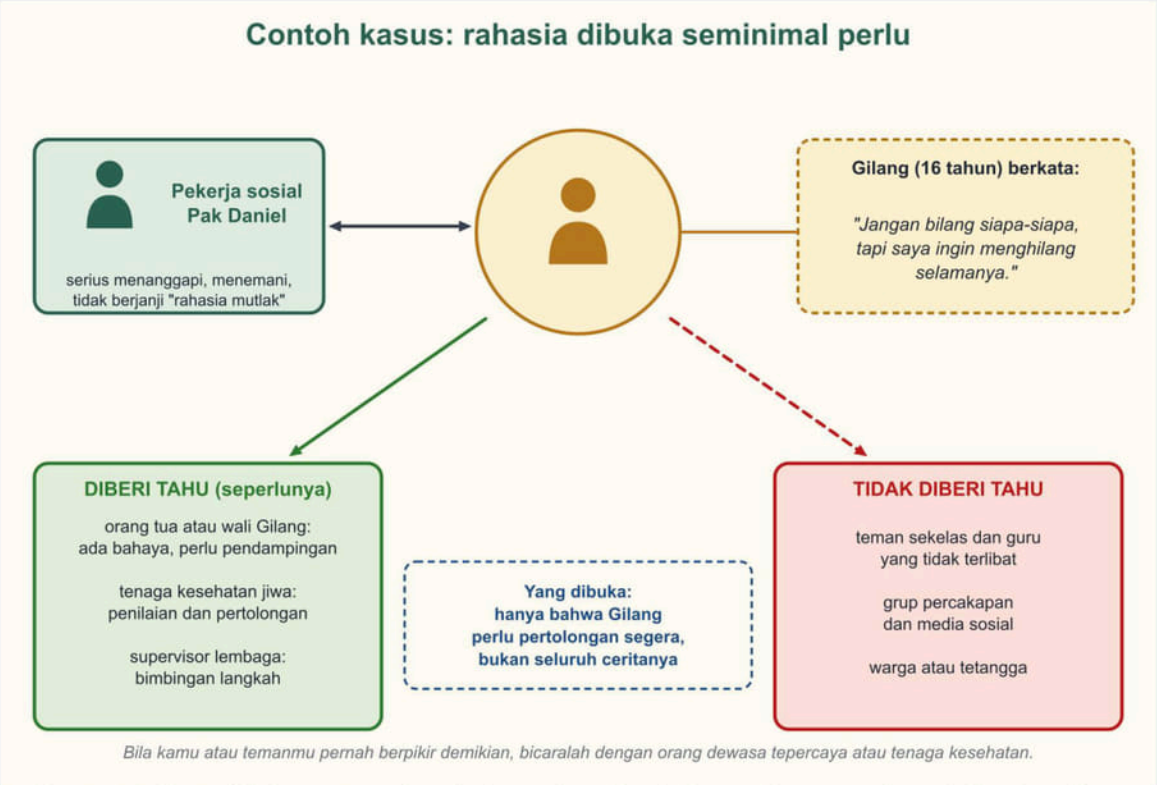
Dasar hukumnya jelas. Undang-undang membolehkan kerahasiaan dibuka atas dasar kepentingan klien, permintaan aparat penegak hukum, persetujuan klien, atau perintah undang-undang. Untuk kepentingan klien, dalam keadaan darurat atau keselamatan hidup, pekerja sosial memperhatikan prinsip etik. Dalam keadaan tidak darurat, diperlukan persetujuan klien atau keluarganya. Jadi langkah 2 menentukan jalur: darurat atau bukan.

Dua hal yang sering salah. Pertama, pekerja sosial **tidak menjanjikan rahasia mutlak** sejak awal. Kalimat yang tepat kira-kira: "Apa yang Adik ceritakan akan saya jaga. Hanya bila saya khawatir Adik atau orang lain dalam bahaya, saya perlu melibatkan orang yang bisa menolong, dan saya akan memberi tahu Adik lebih dulu." Kedua, **seminimal perlu** berarti yang dibuka hanya informasi yang dibutuhkan untuk menolong dan hanya kepada pihak yang dapat menolong, bukan seluruh cerita kepada semua orang.

7. Contoh kasus: ketika klien berkata "jangan bilang siapa-siapa"

Pada sebuah rumah singgah remaja, Gilang (16 tahun) berkata kepada pendampingnya, Pak Daniel, "Jangan bilang siapa-siapa, tapi saya ingin menghilang selamanya." Gambar 1.10 menunjukkan bagaimana Pak Daniel menimbangnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.10 Rahasia dibuka seminimal perlu: hanya kepada pihak yang dapat menolong, bukan kepada semua orang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pak Daniel menanggapi kalimat itu dengan serius, tidak menertawakannya, dan tidak berjanji menyimpan rahasia selamanya. Ia menemani Gilang, bertanya dengan tenang apa yang ia rasakan, lalu menjelaskan bahwa karena ia khawatir akan keselamatan Gilang, ia perlu melibatkan orang yang dapat membantu. Yang diberi tahu adalah orang tua atau wali Gilang, tenaga kesehatan jiwa, dan supervisor lembaga. Isi yang disampaikan secukupnya: Gilang perlu pertolongan segera, bukan seluruh ceritanya. Pak Daniel tidak menyebarkan hal itu kepada teman sekelas, guru yang tidak terlibat, atau grup percakapan. Ia juga memberi tahu Gilang apa yang akan dilakukan dan mengapa. Pendampingan tetap berlanjut sesudahnya.

Catatan: bila kamu atau temanmu pernah memikirkan hal seperti itu, bicaralah dengan orang dewasa yang kamu percaya, guru, atau tenaga kesehatan. Itu bukan tanda lemah.

8. Mendiagnosis kaki yang lemah

Soal diagnosis menyajikan perilaku, lalu meminta kamu menentukan kerangka yang perlu diperkuat. Pegangan yang berguna: **bayangkan tindakan itu gagal, lalu tanya apa yang kurang**. Bila kurangnya "tidak tahu" maka itu pengetahuan; bila "tidak mau atau tidak patut" maka itu nilai; bila "tahu dan mau tetapi tidak mampu" maka itu keterampilan. Gambar 1.11 memperlihatkan enam gejala beserta kerangkanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Dari gejala ke kaki yang perlu diperkuat

Gejala yang terlihat	Kaki yang lemah	Cara memperkuat
Hafal teori, tetapi memarahi klien yang datang terlambat	NILAI: tidak menghakimi	latihan sikap, diskusi etika, contoh ucapan yang benar
Ramah, tetapi menawarkan makanan biasa kepada klien diabetes	PENGETAHUAN: kondisi kesehatan	pelajari kondisi klien dan konsultasi dengan tenaga kesehatan
Paham aturan dan baik hati, tetapi catatan tanpa tanggal dan berantakan	KETERAMPILAN: mencatat	latihan menulis catatan, memakai format baku dan memisah fakta-dugaan
Menceritakan masalah klien kepada teman di grup percakapan	NILAI: kerahasiaan	pembinaan etika; tegaskan dasar sah pembukaan informasi
Memakai istilah sulit, klien mengangguk tetapi tidak paham	KETERAMPILAN: berkomunikasi	latihan bahasa sederhana dan menyimpulkan ulang
Menganggap anak 3 tahun yang menangis keras sebagai "bandel"	PENGETAHUAN: perkembangan anak	pelajari tahap perkembangan anak dan cara anak mengungkap kebutuhan

Tanya: bila tindakan ini gagal, apa yang kurang? Tidak tahu (pengetahuan), tidak mau (nilai), atau tidak bisa (keterampilan)?

Gambar 1.11 Gejala perilaku, kerangka yang lemah, dan cara memperkuatnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Tiga petunjuk agar tidak tertukar:

- Sifat **ramah, sabar, rajin** menunjukkan nilai dan sikap yang baik. Itu tidak berarti pengetahuan atau keterampilannya cukup. Petugas yang ramah dan sabar tetap bisa salah menangani bila tidak mengetahui kondisi klien.
- **Menambah teori** bukan obat untuk keterampilan yang lemah. Yang dibutuhkan latihan.
- **Menambah kesabaran atau niat baik** bukan obat untuk pengetahuan yang kurang. Yang dibutuhkan belajar tentang kondisi klien dan konsultasi dengan ahli.

Pembinaan juga perlu cocok dengan kerangkanya: pengetahuan diperkuat dengan belajar dan konsultasi, nilai dengan diskusi etika dan teladan, keterampilan dengan praktik berulang di bawah bimbingan.

9. Ringkasan

Praktik pekerjaan sosial bertumpu pada tiga kerangka: **pengetahuan** (tahu apa yang terjadi), **nilai** (patut dan mau), **keterampilan** (bisa). Kelemahan satu kerangka membuat pertolongan goyah. Dilema etik terjadi bila dua nilai benar berbenturan; diurai dengan langkah: fakta, cek ancaman segera, jalan tengah atau keselamatan lebih dulu, beri tahu klien, konsultasi, catat. Pendapat pribadi petugas bukan nilai profesi. Rahasia tidak dijanjikan mutlak, dan dibuka hanya seminimal perlu kepada pihak yang dapat menolong.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Mengurai dilema ketika klien mengancam orang lain

Pada Oktober 2027, Pak Lukas (45 tahun), peserta program pembinaan di sebuah balai rehabilitasi di Kota Kendari, berkata kepada pendampingnya, Bu Rini, dengan wajah sangat marah, "Nanti malam saya mau beri pelajaran ke tetangga yang melapor ke ketua RT. Ini rahasia kita." Ia sudah dua kali menunjukkan tanda mudah marah minggu ini. Apa yang harus Bu Rini lakukan?

Langkah penyelesaian:

1. **Kenali dua nilai dan fakta.** Nilai A: kerahasiaan, karena Pak Lukas meminta ini dirahasiakan. Nilai B: keselamatan orang lain, karena tetangganya mungkin terancam. Fakta: ada ancaman tertuju kepada orang tertentu, dengan waktu yang jelas (malam ini), dan Pak Lukas sedang sangat marah.
2. **Periksa apakah ancamannya nyata dan segera.** Ada sasaran yang jelas, ada waktu dekat, dan akibatnya bisa serius. Jadi tergolong ancaman nyata dan segera, sehingga jalur 3A berlaku. Alasannya: keselamatan hidup dan fisik orang lain tidak boleh dikorbankan demi menjaga rahasia.
3. **Jangan menjanjikan rahasia.** Bu Rini menjawab dengan tenang, "Pak, saya tidak bisa merahasiakan hal ini kalau ada orang yang mungkin terluka." Alasannya: janji rahasia mutlak akan membuatnya berbohong atau mengingkari.
4. **Tenangkan dan dampingi.** Bu Rini mengajak Pak Lukas duduk, mendengarkan kemarahannya, dan tidak meninggalkannya sendirian sampai bantuan datang.
5. **Libatkan pihak yang dapat mencegah, seminimal perlu.** Bu Rini segera memberi tahu supervisor, yang menghubungi pimpinan balai dan petugas keamanan serta, bila diperlukan, aparat setempat agar tetangga terlindungi. Yang disampaikan hanya inti bahayanya, bukan riwayat pribadi Pak Lukas.
6. **Beri tahu Pak Lukas langkah yang diambil**, bila aman, dengan menjelaskan bahwa tujuannya mencegah ia melakukan sesuatu yang akan ia sesali.
7. **Catat** ucapan Pak Lukas, waktu, langkah, dan pihak yang dihubungi.

Jawaban: Bu Rini **tidak menyimpan rahasia itu**, mendampingi Pak Lukas, dan melibatkan supervisor dan pihak yang dapat mencegah bahaya seminimal perlu. Pilihan "tetap merahasiakan karena itu janji kita" keliru karena ada ancaman nyata dan segera bagi orang lain; pilihan "menceritakan kepada semua warga" juga keliru karena melampaui yang dibutuhkan untuk mencegah bahaya.

Contoh 2 — Mengklasifikasikan enam tindakan ke tiga kerangka

Seorang supervisor sebuah panti sosial di Kabupaten Manggarai mencatat enam tindakan peserta praktik pada Maret 2027. Tentukan setiap tindakan menunjukkan kerangka apa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No	Tindakan
a	Menjelaskan kepada keluarga bahwa sering lupa tempat dapat menjadi tanda penyakit, bukan sekadar "tua".
b	Menyapa penghuni dengan namanya dan memintanya duduk lebih dulu sebelum bicara.
c	Menyusun catatan kunjungan dengan tanggal, kutipan, dan hasil pengamatan.
d	Menolak memberi tahu tetangga penghuni apa pun tentang kondisinya.
e	Mengajukan pertanyaan terbuka dan menyimpulkan ulang jawaban penghuni.
f	Mengetahui lembaga mana di kabupaten yang menyediakan terapi wicara.

Langkah penyelesaian:

1. **Tanya untuk setiap tindakan: yang ditunjukkan itu tahu, mau/patut, atau bisa?** Alasannya: itulah tiga kerangka.
2. **a:** menunjukkan pemahaman tentang kondisi lansia → **pengetahuan**.
3. **b:** menghargai dengan menyapa dan mempersilakan duduk → **nilai** (martabat).
4. **c:** tindakan teknis mencatat → **keterampilan** (dokumentasi).
5. **d:** menjaga rahasia → **nilai** (kerahasiaan).
6. **e:** teknik berbicara → **keterampilan** (komunikasi).
7. **f:** tahu sumber layanan → **pengetahuan** (sumber layanan).

Jawaban: **a dan f pengetahuan, b dan d nilai, c dan e keterampilan.** Sebuah tindakan bisa melibatkan lebih dari satu kerangka, tetapi soal biasanya meminta yang paling menonjol. Tindakan **c** memang menyentuh kejujuran (nilai), tetapi yang ditunjukkan terutama cara menulis yang baik, sehingga dikelompokkan sebagai keterampilan.

Contoh 3 — Pendapat pribadi berbeda dengan pilihan klien

Pada Juni 2027, Pak Yosep, pendamping di sebuah lembaga kesejahteraan sosial di Kota Palu, mendampingi Bu Halimah (36 tahun), ibu dua anak yang ditinggalkan suaminya tanpa memberi nafkah. Lembaga menawarkan mediasi dengan mantan suami. Bu Halimah menolak bertemu mantan suaminya sama sekali, tetapi ia bersedia mengurus hak nafkah anak lewat jalur resmi. Pak Yosep pribadi percaya bahwa berdamai selalu lebih baik. Bagaimana ia menerapkan tiga kerangka?

Langkah penyelesaian:

1. **Pisahkan pendapat pribadi dari nilai profesi.** "Berdamai selalu lebih baik" adalah keyakinan pribadi Pak Yosep. Nilai profesi yang berlaku adalah penentuan nasib sendiri: Bu Halimah dewasa, cakap memutuskan, dan pilihannya tidak membahayakan siapa pun.
2. **Kerangka nilai:** Pak Yosep menghormati penolakan mediasi, tidak mengulang-ulang bujukan, dan tetap objektif. Alasannya: memaksakan pendapat pribadi melanggar hak klien dan merusak kepercayaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Kerangka pengetahuan:** ia menjelaskan jalur resmi yang tersedia untuk mengurus hak nafkah anak, termasuk lembaga yang dapat memberi bantuan hukum, supaya pilihan Bu Halimah berdasarkan informasi yang benar.
4. **Kerangka keterampilan:** ia mendengarkan alasan Bu Halimah tanpa memotong, menyimpulkan ulang untuk memastikan ia paham, dan membantu menyiapkan berkas, yaitu melakukan advokasi.
5. **Catat** keputusan Bu Halimah apa adanya, tanpa menambahkan penilaian pribadi.

Jawaban: Pak Yosep **menghormati pilihan Bu Halimah, memberi informasi tentang jalur resmi, dan membantu menempuhnya**. Menyerahkan kasus hanya karena keyakinannya berbeda keliru, karena perbedaan itu masih bisa ia kelola dengan bersikap objektif. Memaksa mediasi juga keliru.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.12 menghubungkan tiga kerangka, dilema etik, dan langkah mengurainya. Tiga kotak merah di bawahnya adalah jebakan yang paling sering dipasang soal.



Gambar 1.12 Peta konsep kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan beserta tiga jebakan utamanya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan:

1. **Baca pertanyaan:** apakah diminta kerangka yang perlu diperkuat, tindakan yang sesuai nilai, atau pernyataan yang tepat?
2. **Pisahkan kekuatan dari kelemahan petugas.** Tulis di samping: apa yang sudah baik (ramah, rapi, pintar), apa yang masalah.
3. **Untuk soal diagnosis, tanya: bila tindakan ini gagal, apa yang kurang?** Tidak tahu = pengetahuan; tidak patut/tidak mau = nilai; tidak mampu = keterampilan.
4. **Untuk soal dilema,** cari fakta: apakah klien cakap memutuskan? Adakah ancaman nyata dan segera bagi keselamatan hidup? Siapa yang berhak tahu?
5. **Cek pembinaan atau tindakan lanjutan sesuai kerangkanya.** Pengetahuan dengan belajar, nilai dengan etika, keterampilan dengan latihan.
6. **Untuk soal MCMA,** periksa setiap pernyataan satu per satu; jangan berhenti pada satu jawaban benar.

Jebakan khas:

- **Satu nilai dipakai untuk semua kasus.** "Kerahasiaan selalu mutlak" atau "keselamatan selalu mengalahkan semua" keduanya salah; tentukan menurut faktanya.
- **Kerahasiaan mutlak walau ada ancaman keselamatan.** Pilihan yang "tetap diam karena sudah berjanji" meski ada ancaman nyata dan segera.
- **Pendapat pribadi disebut nilai profesi.** Kalimat seperti "karena itu nilai kita" yang sebenarnya hanya keyakinan petugas.
- **Menambah kesabaran untuk kelemahan pengetahuan,** atau **menambah teori untuk kelemahan keterampilan.** Obatnya tidak cocok dengan penyakitnya.
- **Meminta saran di grup teman atas nama kerja sama.** Menyebut nama dan masalah klien di grup membuka rahasia tanpa dasar yang sah, walaupun niatnya meminta saran. Meminta saran boleh, tetapi lewat supervisor dan tanpa identitas klien.
- **Menyerahkan kasus hanya karena perbedaan pendapat.** Kecuali perbedaan itu menghalangi objektivitas, dan itu pun dibicarakan dengan supervisor.
- **Ramah dianggap sama dengan kompeten.** Sifat baik petugas tidak menjamin pengetahuan atau keterampilannya cukup.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal ini menguji kemampuan membaca perilaku petugas yang tampak baik tetapi gagal, lalu memilih kerangka yang perlu diperkuat. Pakailah Gambar 1.7, 1.8, dan 1.11: pisahkan yang sudah baik dari yang bermasalah, lalu cocokkan penyebabnya dengan satu kaki.

►. Supervisor sebuah LKS anak di Kota Pekalongan mencatat kinerja Nanda, siswa praktik kerja lapangan, pada Maret 2027:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• Dalam diskusi kasus, Nanda menjelaskan dengan tepat ciri perkembangan anak usia 10 tahun.
• Saat wawancara dengan Bima (10 tahun), Nanda tiga kali memotong cerita Bima untuk memberi nasihat.
• Nanda menuliskan nama Bima dan masalah keluarganya di grup percakapan teman sekelasnya untuk meminta saran.
• Catatan kasus Nanda selesai tepat waktu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang hasil supervisi tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Meminta saran di grup teman sekelas tergolong kerja sama, sehingga tidak melanggar kerahasiaan karena niatnya membantu Bima.
☐ B. Kerangka pengetahuan Nanda sudah tampak dari kemampuannya menjelaskan perkembangan anak dalam diskusi kasus.
☐ C. Pembinaan Nanda sebaiknya dipusatkan pada penambahan teori perkembangan anak agar wawancaranya membaik.
☐ D. Kebiasaan memotong cerita Bima untuk memberi nasihat menunjukkan keterampilan mendengarkan yang perlu dilatih.
☐ E. Menyebut nama dan masalah keluarga Bima di grup teman melanggar kerangka nilai meskipun tujuannya meminta saran.

Pembahasan **Kunci: B, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Praktik pekerjaan sosial bertumpu pada tiga kerangka: pengetahuan (memahami manusia dan masalahnya), nilai (etika, misalnya kerahasiaan dan menghormati klien), dan keterampilan (misalnya mendengarkan aktif, wawancara, pencatatan).

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 ✗** Jebakan: niat baik tidak menghapus pelanggaran; identitas dan masalah klien dibuka kepada orang yang tidak terlibat dalam layanan.
• **Pernyataan 2 ✓** Memahami perkembangan anak adalah bagian kerangka pengetahuan, dan Nanda menunjukkannya.
• **Pernyataan 3 ✗** Jebakan: teori perkembangan sudah dikuasai; yang lemah adalah keterampilan mendengarkan dan penerapan nilai kerahasiaan.
• **Pernyataan 4 ✓** Mendengarkan aktif adalah keterampilan dasar; memotong cerita untuk menasihati menandakan keterampilan itu belum terbentuk.
• **Pernyataan 5 ✓** Kerahasiaan klien adalah nilai pekerjaan sosial; diskusi kasus dilakukan dengan supervisor, bukan di grup teman.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tuliskan satu kalimat: yang ditanyakan diagnosis, dilema, atau kebijakan. Pada soal yang menyangkut pilihan klien, periksa dulu apakah klien cakap memutuskan dan apakah ada bahaya yang serius dan segera.

1. Dina, petugas baru di sebuah panti werdha di Kabupaten Bantul (2027), ramah dan sabar. Ia rajin menyapa, mendengarkan, dan mencatat dengan rapi. Oma Rose, penghuni dengan demensia, setiap menjelang magrib gelisah, mondar-mandir, dan menanyakan rumahnya. Dina mengira Oma Rose sedang bosan, sehingga setiap sore ia mengajak Oma menonton televisi di ruang tengah yang ramai dan terang. Kegelisahan Oma justru bertambah. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Kerangka yang paling perlu diperkuat pada Dina dan langkahnya adalah ....

A. Kerangka nilai, dengan melatih Dina menghormati martabat setiap penghuni
B. Kerangka keterampilan, dengan melatih Dina menyusun catatan kasus harian
C. Kerangka nilai, dengan meminta Dina lebih sabar menghadapi Oma Rose
D. Kerangka pengetahuan, dengan mempelajari perilaku penderita demensia
E. Kerangka keterampilan, dengan melatih Dina memilih hiburan yang lebih menarik

2. Mbah Saridin (70 tahun) di Kabupaten Ngawi menderita nyeri sendi. Dokter puskesmas menyarankan fisioterapi di rumah sakit kabupaten, tetapi Mbah Saridin memilih pijat tradisional di desanya karena tidak ingin bepergian jauh. Hasil pemeriksaan menunjukkan keadaannya tidak darurat dan ia mampu memahami penjelasan serta memutuskan sendiri. Pekerja sosial yang mendampinginya pada 2027 secara pribadi tidak setuju dengan pilihan itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pekerja sosial yang sesuai dengan kerangka nilai pekerjaan sosial adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyerahkan kasus kepada petugas lain karena keyakinan pribadinya berbeda dengan pilihan klien.
☐ B. Menjelaskan risiko dan pilihan pengobatan dengan bahasa yang dipahami Mbah, lalu menghormati keputusannya.
☐ C. Mencatat pilihan Mbah apa adanya di catatan kasus tanpa menambahkan penilaian pribadinya.
☐ D. Meminta anak Mbah Saridin yang memutuskan pengobatan karena ayahnya sudah lanjut usia.
☐ E. Menunda bantuan lain sampai Mbah Saridin bersedia menjalani fisioterapi di rumah sakit.

Kunci singkat: 1. D 2. B, C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang siswa praktik hafal teori perkembangan anak dengan baik, tetapi di depan seorang anak yang pendiam ia selalu memotong jawaban dan memberi nasihat. Kerangka apa yang perlu diperkuat, dan bentuk pembinaan apa yang cocok?
- Seorang klien dewasa meminta kamu merahasiakan sebuah cerita. Pertanyaan apa yang kamu ajukan kepada dirimu untuk menentukan apakah rahasia itu boleh dibuka, dan kepada siapa informasi itu boleh dibagi?
- **Yang harus kuingat:** praktik pekerjaan sosial bertumpu pada tiga kerangka, yaitu pengetahuan (tahu), nilai (patut dan mau), dan keterampilan (bisa); soal diagnosis ditentukan dengan bertanya apa yang kurang bila tindakan gagal; pendapat pribadi bukan nilai profesi; pada dilema kerahasiaan lawan keselamatan, periksa ada tidaknya ancaman nyata dan segera, jangan menjanjikan rahasia mutlak, buka seminimal perlu kepada pihak yang dapat menolong, beri tahu klien, konsultasikan, dan catat.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-1.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial

SMKPEKSOS-1.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi Pusmendik menyebut kompetensi "jenis-jenis pelayanan sosial", yaitu jenis pekerjaan yang dapat dilakukan pekerja sosial. Di soal, hal itu muncul sebagai kasus tentang sebuah keluarga atau seseorang yang butuh bantuan, lalu kamu diminta **memilih jenis layanan yang paling sesuai**. Bantuan itu bisa berupa penitipan anak harian, rehabilitasi sosial, bantuan tunai, pemberdayaan usaha, rumah aman, atau panti.

Soal-soal ini jarang menanyakan definisi. Yang diuji adalah ketelitian membaca **kebutuhan sebenarnya** dalam cerita. Kebanyakan pilihan tampak baik. Pengecohnya biasanya layanan yang terlalu besar untuk kebutuhan itu (klien dimasukkan ke panti padahal keluarganya mampu merawat) atau layanan yang salah arah (klien yang ingin mandiri diberi bantuan tunai tambahan terus-menerus).

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan apa itu pelayanan sosial dan membedakan layanan dasar dari layanan lanjutan;
- menyebutkan jenis pelayanan menurut sasaran: anak, remaja, keluarga, lansia, penyandang disabilitas, korban kekerasan atau bencana, dan tuna sosial;
- membedakan empat bentuk layanan: rehabilitasi, perlindungan, pemberdayaan, dan jaminan sosial;
- membandingkan layanan dalam panti dengan layanan di keluarga dan masyarakat;
- memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan klien memakai pertanyaan penuntun.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu pelayanan sosial, dan dua tingkatnya

Pelayanan sosial adalah kegiatan nyata yang dilakukan pemerintah, lembaga, dan masyarakat untuk membantu orang memenuhi kebutuhan dasarnya serta memulihkan dan mengembangkan keberfungsian sosialnya. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menyebut upaya ini sebagai penyelenggaraan kesejahteraan sosial, yaitu upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan dalam bentuk pelayanan sosial. Sasarannya adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat, dengan prioritas bagi mereka yang hidup tidak layak karena kemiskinan, ketelantaran, disabilitas, keterpencilan, ketunaan sosial, bencana, atau kekerasan.

Layanan tidak semuanya sama dalamnya. Ada **layanan dasar** dan **layanan lanjutan**, seperti anak tangga pada Gambar 1.13.



Gambar 1.13 Layanan dasar memastikan klien aman dan terawat; layanan lanjutan membantu klien mandiri dan kembali ke masyarakat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Layanan dasar** memenuhi kebutuhan paling pokok dan memulihkan keberfungsian: motivasi dan diagnosis psikososial (memahami keadaan batin dan lingkungan klien), perawatan dan pengasuhan, bimbingan fisik dan mental spiritual, bantuan dan asistensi sosial, serta rujukan. Pertanyaannya: apakah klien sudah aman dan terawat?
- **Layanan lanjutan** mengembangkan keberfungsian supaya klien mandiri: pelatihan vokasional (keterampilan kerja), pembinaan kewirausahaan, bimbingan resosialisasi (membantu kembali bergaul di masyarakat), dan bimbingan lanjut. Pertanyaannya: apakah klien sudah siap mandiri?

Urutan ini masuk akal. Seseorang yang belum makan dan tidak punya tempat tinggal tidak akan fokus mengikuti pelatihan kerja. Dasar dulu, lanjutan kemudian. Dalam Undang-Undang Nomor

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, pembagian dasar dan lanjut ini disebut khusus untuk rehabilitasi sosial, tetapi pola berpikirnya berlaku luas: **pastikan fondasi, baru bangun kemandirian**.

2. Jenis pelayanan menurut sasaran

Cara pertama mengelompokkan layanan adalah menurut **siapa yang dilayani**. Gambar 1.14 menunjukkan tujuh kelompok sasaran beserta contoh layanannya.



Gambar 1.14 Tujuh kelompok sasaran pelayanan sosial dan contoh layanannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Anak.** Anak membutuhkan pengasuhan, perlindungan, dan pendidikan. Layanannya antara lain penitipan anak harian (*day care*, anak dijaga pada jam kerja orang tua lalu pulang), pengasuhan oleh keluarga asuh, panti asuhan bagi anak yang tidak dapat diasuh keluarganya, dan perlindungan anak dari kekerasan atau penelantaran.
- **Remaja.** Layanannya berupa bimbingan sosial, kegiatan pengembangan diri, dan rehabilitasi bagi remaja yang terjerat masalah seperti penyalahgunaan zat atau konflik dengan hukum.
- **Keluarga.** Keluarga dibantu melalui konseling keluarga, bantuan sosial, dan pemberdayaan ekonomi agar berfungsi baik.
- **Lanjut usia (lansia).** Layanannya berupa layanan harian lansia (lansia datang pagi dan pulang sore), kunjungan pendamping atau *caregiver* ke rumah, panti werdha bagi lansia yang tidak punya keluarga atau membutuhkan perawatan menetap, dan bantuan sosial.
- **Penyandang disabilitas.** Layanannya berupa rehabilitasi, penyediaan alat bantu dan aksesibilitas (kemudahan akses, misalnya jalur kursi roda), serta pelatihan kerja. Tujuannya kemandirian dan kesempatan setara, bukan sekadar dikasihani.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Korban kekerasan atau bencana.** Layanannya berupa tempat aman sementara, pemulihan trauma, bantuan darurat, dan bantuan hukum.
- **Tuna sosial.** Ketunaan sosial menyangkut orang yang hidup di luar norma atau tanpa tempat yang layak, misalnya anak atau orang dewasa yang hidup di jalan. Layanannya berupa pembinaan, penampungan sementara, dan resosialisasi ke keluarga dan masyarakat.

Perhatikan bahwa satu layanan bisa melayani banyak sasaran, dan satu klien bisa membutuhkan beberapa layanan sekaligus. Pengelompokan menurut sasaran hanya membantu kita mengenali kebutuhan khas tiap kelompok.

3. Empat bentuk layanan

Cara kedua mengelompokkan layanan adalah menurut **apa yang hendak dicapai**. Undang-Undang Kesejahteraan Sosial menyebut empat bentuk penyelenggaraan, seperti pada Gambar 1.15.



Gambar 1.15 Rehabilitasi, perlindungan, pemberdayaan, dan jaminan sosial beserta tujuan, contoh kegiatan, dan cirinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Rehabilitasi sosial memulihkan dan mengembangkan kemampuan orang yang mengalami gangguan fungsi sosial supaya dapat menjalankan fungsinya secara wajar. Bentuk kegiatannya antara lain perawatan dan pengasuhan, bimbingan fisik, mental, dan sosial, konseling, pelatihan vokasional, resosialisasi, dan bimbingan lanjut. Rehabilitasi dapat dilakukan di keluarga, masyarakat, maupun panti sosial. *Ciri soalnya:* klien **kehilangan kemampuan** atau **fungsi terganggu**, misalnya setelah kecelakaan, trauma, atau lama hidup di jalan.

Perlindungan sosial mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

supaya kelangsungan hidup dapat dipenuhi. Kegiatannya berupa bantuan sosial (bantuan langsung, bersifat sementara atau berkelanjutan), advokasi sosial (membela hak orang yang dilanggar), dan bantuan hukum. *Ciri soalnya:* ada **risiko atau hak yang terancam**, misalnya korban bencana atau korban kekerasan.

Pemberdayaan sosial membuat orang yang bermasalah sosial menjadi berdaya sehingga mampu memenuhi kebutuhannya sendiri. Kegiatannya antara lain pelatihan keterampilan, pendampingan, pemberian stimulan modal atau peralatan usaha, peningkatan akses pemasaran, dan penguatan kelompok. *Ciri soalnya:* klien **sehat, punya potensi, dan ingin mandiri**, tetapi kekurangan modal, keterampilan, atau jaringan.

Jaminan sosial menjamin kebutuhan dasar mereka yang tidak mampu secara sosial-ekonomi, seperti fakir miskin, anak yatim piatu yang terlantar, lansia terlantar, penyandang disabilitas, dan mantan penderita penyakit kronis. Bentuknya antara lain asuransi kesejahteraan sosial (pemerintah membantu iuran bagi yang tidak mampu membayar) dan bantuan langsung berkelanjutan. *Ciri soalnya:* ketidakmampuan **bersifat jangka panjang**, sehingga dukungan perlu berkelanjutan.

Undang-Undang tentang Pekerja Sosial menambahkan dua bentuk praktik lagi. **Pencegahan disfungsi sosial** (misalnya penyuluhan dan bimbingan sosial) dilakukan sebelum fungsi sosial terganggu. **Pengembangan sosial** ditujukan kepada orang atau kelompok yang sudah berfungsi baik, agar kualitas hidupnya meningkat lagi.

Jebakan yang paling sering: **bantuan sosial** dan **pemberdayaan** sering tertukar. Bantuan tunai menjawab kebutuhan sekarang; pemberdayaan menjawab kebutuhan mandiri di masa depan. Keluarga yang sudah bertahun-tahun menerima bantuan tunai dan kini ingin berusaha sendiri butuh pemberdayaan, bukan tambahan bantuan. Sebaliknya, rehabilitasi bukan untuk keluarga yang fungsinya baik tetapi kekurangan modal.

4. Dalam panti atau di luar panti

Cara ketiga menggolongkan layanan adalah menurut **tempat layanan**. Gambar 1.16 membandingkan keduanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Layanan dalam panti dan di luar panti

Aspek	DALAM PANTI	DI LUAR PANTI (keluarga, masyarakat)
Bentuk	klien tinggal dan dilayani di lembaga, terus-menerus atau dalam waktu tertentu	klien tetap di rumah; layanan datang atau didatangi: harian, kunjungan, kelompok
Cocok bila	tidak ada keluarga, rumah tidak aman, atau perlu perawatan dan pengawasan intensif	keluarga ada, mampu, dan mau merawat; rumah dan lingkungan cukup aman
Kelebihan	perawatan terjadwal, petugas terlatih, perlindungan terus-menerus	klien dekat dengan keluarga dan budayanya; biaya lebih ringan; mudah kembali mandiri
Perlu diwaspadai	terpisah dari keluarga, ketergantungan, biaya lembaga tinggi	keluarga bisa kewalahan; pengawasan lebih longgar; perlu dukungan berkelanjutan
Contoh	panti asuhan, panti werdha, balai rehabilitasi, rumah perlindungan	penitipan anak harian, layanan harian lansia, kunjungan pendamping, kelompok di kampung

Pegangan: layanan di keluarga dan masyarakat diutamakan bila aman dan memadai; panti dipilih bila keluarga tidak ada, tidak aman, atau klien memerlukan perawatan intensif.

Gambar 1.16 Perbandingan layanan dalam panti dengan layanan di luar panti (keluarga dan masyarakat). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Layanan dalam panti berarti klien tinggal dan dilayani di sebuah lembaga: panti asuhan, panti werdha, balai rehabilitasi, atau rumah perlindungan. Ini cocok bila klien tidak punya keluarga, rumah tidak aman, atau klien memerlukan perawatan dan pengawasan intensif. Kelebihannya perlindungan dan perawatan yang terjadwal. Kelemahannya: klien terpisah dari keluarga dan lingkungannya, bisa menjadi tergantung, dan biayanya tinggi.

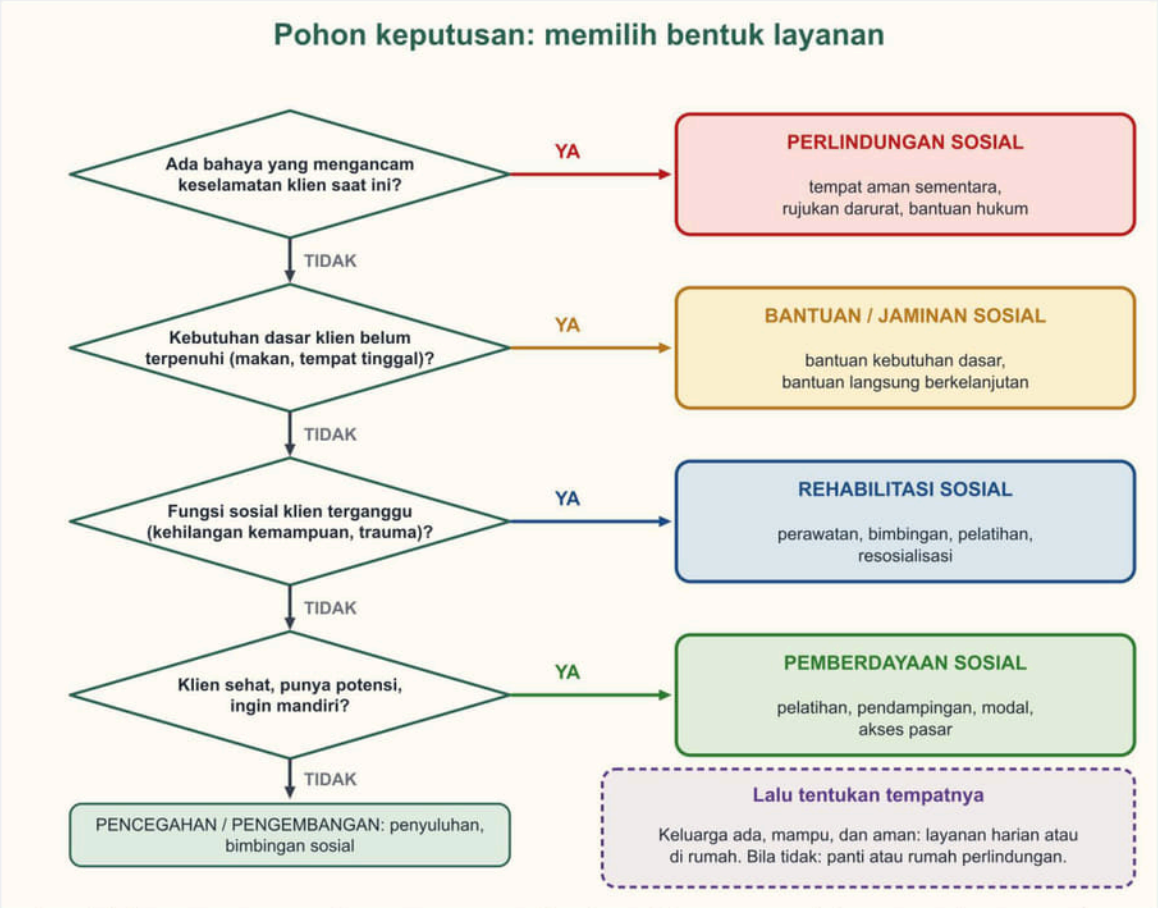
Layanan di luar panti berarti klien tetap tinggal di rumah dan layanan menghampirinya atau ia mendatangi layanan pada jam tertentu: penitipan anak harian, layanan harian lansia, kunjungan pendamping, atau kelompok kegiatan di kampung. Ini cocok bila keluarga ada, mampu, mau merawat, dan lingkungan aman. Kelebihannya: klien tetap dekat dengan keluarga dan budayanya, biaya lebih ringan, dan lebih mudah mandiri. Hal yang perlu diwaspadai: keluarga bisa kewalahan dan butuh dukungan terus-menerus.

Pegangan umum yang dipakai dalam praktik: **layanan di keluarga dan masyarakat diutamakan selama aman dan memadai; panti dipilih bila keluarga tidak ada, tidak aman, atau klien memerlukan perawatan intensif.** Memasukkan klien ke panti padahal keluarganya mampu merawat dengan sedikit bantuan adalah kesalahan, karena memisahkan klien dari keluarganya tanpa perlu.

5. Cara memilih layanan

Memilih layanan berarti mencocokkan **kebutuhan sebenarnya** klien dengan layanan yang sesuai, dari yang paling mendesak. Gambar 1.17 memperlihatkan pohon keputusan yang bisa kamu pakai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.17 Empat pertanyaan berurutan menentukan bentuk layanan; sesudahnya, tentukan tempat layanan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Ada bahaya yang mengancam keselamatan klien saat ini?** Bila ya, mulai dari **perlindungan**: tempat aman sementara, rujukan darurat, bantuan hukum.
2. **Kebutuhan dasar klien belum terpenuhi?** Bila ya, **bantuan atau jaminan sosial** menutupi kebutuhan itu lebih dulu.
3. **Fungsi sosial klien terganggu** karena kehilangan kemampuan atau trauma? Bila ya, **rehabilitasi**.
4. **Klien sehat, punya potensi, ingin mandiri?** Bila ya, **pemberdayaan**.
5. Bila tidak satu pun, **pencegahan atau pengembangan**: penyuluhan, bimbingan, kegiatan penguatan.
6. **Terakhir, tentukan tempatnya.** Keluarga ada, mampu, dan aman: pilih layanan harian atau di rumah. Bila tidak: panti atau rumah perlindungan.

Satu klien bisa melewati beberapa tahap, misalnya perlindungan dulu, rehabilitasi kemudian, pemberdayaan terakhir. Karena itu soal biasanya menyebutkan **tahap klien saat ini**: "perawatan medisnya sudah selesai", "sudah tiga tahun menerima bantuan", atau "orang tuanya mampu tetapi bekerja siang". Kalimat-kalimat itu adalah petunjuk.

Satu kebiasaan baik: **cari kata-kata di cerita yang menjawab kelima pertanyaan itu**, lalu cocokkan. Contoh petunjuk dan artinya:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Petunjuk di cerita	Artinya
"sudah selesai berobat, masih canggung dan malu keluar rumah"	fungsi sosial terganggu → rehabilitasi
"bertahun-tahun menerima bantuan tunai, ingin punya usaha"	ada potensi dan ingin mandiri → pemberdayaan
"orang tua menyayangi, mampu, hanya butuh penjaga siang hari"	keluarga mampu, kebutuhan sebagian → layanan harian di luar panti
"rumah roboh, tidak ada tempat tidur"	kebutuhan dasar dan keselamatan → perlindungan dan bantuan darurat
"sebatang kara, tidak mampu bekerja, tidak ada penghasilan"	ketidakmampuan jangka panjang → jaminan sosial, dan panti bila perlu perawatan

6. Ringkasan

Pelayanan sosial membantu orang memenuhi kebutuhan dasar dan memulihkan keberfungsian. Ia dapat dikelompokkan menurut **tingkat** (dasar dan lanjutan), **sasaran** (anak, remaja, keluarga, lansia, penyandang disabilitas, korban kekerasan atau bencana, tuna sosial), **bentuk** (rehabilitasi, perlindungan, pemberdayaan, jaminan sosial), dan **tempat** (dalam atau luar panti). Memilih layanan berarti mengikuti urutan: bahaya, kebutuhan dasar, fungsi terganggu, potensi mandiri, dan akhirnya tempat layanan, dengan mengutamakan keluarga dan masyarakat bila aman.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Memilih layanan untuk lansia yang masih dirawat keluarga

Pada Mei 2027, Bu Rahmi (50 tahun), pegawai kantor di Kota Banjarmasin, meminta saran kepada pekerja sosial kelurahan. Ibunya, Ibu Sumarni (78 tahun), tinggal bersamanya. Ibu Sumarni masih dapat makan dan mandi sendiri, tetapi mulai lemah berjalan dan pernah lupa mematikan kompor. Bu Rahmi bekerja pukul 08.00 sampai 16.00. Malam dan akhir pekan ia sanggup merawat ibunya sendiri, dan ia tidak ingin memisahkan ibunya dari rumah. Penghasilan keluarga cukup. Apa layanan yang sesuai?

Langkah penyelesaian:

1. **Periksa bahaya.** Lupa mematikan kompor adalah risiko, tetapi dapat dicegah dengan pengawasan siang hari. Tidak ada bahaya yang menuntut perlindungan darurat.
2. **Periksa kebutuhan dasar.** Terpenuhi: makan, tempat tinggal, dan penghasilan cukup. Jadi bantuan tunai tidak diperlukan.
3. **Periksa fungsi sosial.** Ibu Sumarni masih mandiri dalam kegiatan dasar, hanya perlu pengawasan dan bantuan berjalan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Periksa potensi mandiri.** Pemberdayaan usaha tidak relevan untuk lansia ini.
5. **Tentukan tempat.** Keluarga ada, mampu, dan mau merawat, sehingga layanan **di luar panti** yang dipilih. Kebutuhannya hanya pada jam kerja Bu Rahmi.
6. **Pilih layanan konkret.** Layanan harian lansia (Ibu Sumarni diantar pagi, dijaga dan didampingi, pulang sore), atau kunjungan *caregiver* ke rumah pada jam kerja. Keamanan rumah diperkuat, misalnya dengan kompor yang aman dan pengingat bagi keluarga.

Jawaban: **layanan harian lansia atau kunjungan pendamping di rumah, bukan panti werdha dan bukan bantuan tunai**. Panti terlalu besar untuk kebutuhan sekecil ini dan memisahkan lansia dari keluarga yang mampu dan mau merawatnya.

Contoh 2 — Membedakan rehabilitasi dan pemberdayaan pada dua kasus

Pada Agustus 2027, sebuah lembaga kesejahteraan sosial di Kabupaten Bima menerima dua klien. **Bu Hartini (42 tahun)**, pemilik warung yang kehilangan modal dan barang dagangan akibat banjir. Rumahnya selamat, kebutuhan pokok keluarganya terpenuhi dari simpanan dan bantuan keluarga, dan ia ingin berjualan lagi. **Dani (17 tahun)** sudah dua tahun hidup di jalan setelah meninggalkan rumah. Ia sehat tetapi takut tinggal di dalam rumah, sulit menjaga jadwal tidur dan makan, dan tidak percaya pada orang dewasa. Layanan apa yang sesuai bagi masing-masing?

Langkah penyelesaian:

1. **Bu Hartini: periksa fungsi dan potensi.** Fungsi sosialnya baik (ia dapat mengurus keluarga dan usahanya). Ia punya keterampilan dagang, ingin mandiri, hanya kehilangan modal. Jadi cocok untuk **pemberdayaan**.
2. **Rencana untuk Bu Hartini:** bantuan modal atau peralatan usaha secukupnya (stimulan), pelatihan pencatatan keuangan sederhana, dan pendampingan beberapa bulan. Alasannya: modal dan keterampilan mengelola menjawab masalah, bukan bantuan tunai rutin.
3. **Dani: periksa fungsi.** Ia mengalami ketunaan sosial: tidak punya tempat tinggal layak dan fungsinya terganggu (rutinitas, kepercayaan, bergaul). Jadi cocok untuk **rehabilitasi sosial**.
4. **Rencana untuk Dani, tahap dasar:** motivasi dan diagnosis psikososial, penampungan sementara yang ramah, perawatan dan pengasuhan, serta konseling untuk membangun rasa percaya. Alasannya: fondasi dulu.
5. **Rencana untuk Dani, tahap lanjutan** setelah ia stabil: pendidikan atau pelatihan keterampilan, bimbingan resosialisasi, dan upaya mempertemukan kembali dengan keluarga bila aman. Alasannya: tujuan akhirnya kemandirian dan kembali ke masyarakat.

Jawaban: **Bu Hartini mendapat pemberdayaan, Dani mendapat rehabilitasi sosial (dasar, lalu lanjutan).** Memberi Bu Hartini rehabilitasi akan membuang waktu karena tidak ada fungsi yang perlu dipulihkan. Memberi Dani hanya pelatihan kerja tanpa tahap dasar akan gagal karena kebutuhan dasar dan kepercayaannya belum pulih.

Contoh 3 — Menentukan bentuk layanan untuk empat kedatangan

Pada Oktober 2027, pos layanan sebuah kelurahan di Kota Manado menerima empat kedatangan. Tentukan bentuk layanan utama untuk tiap kasus.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No	Kasus
a	Seorang ibu dan dua anaknya datang malam hari, mengaku diancam suami, dan tidak berani pulang.
b	Pak Anwar dan Bu Ida (80 tahun), sepasang lansia sebatang kara, tidak lagi mampu bekerja dan tidak punya penghasilan tetap.
c	Sekelompok remaja kampung ingin membuat kegiatan agar teman-teman mereka tidak terjerumus minuman keras.
d	Seorang pemuda disabilitas daksa yang sudah terampil memperbaiki ponsel, ingin membuka gerai kecil tetapi tidak punya peralatan.

Langkah penyelesaian:

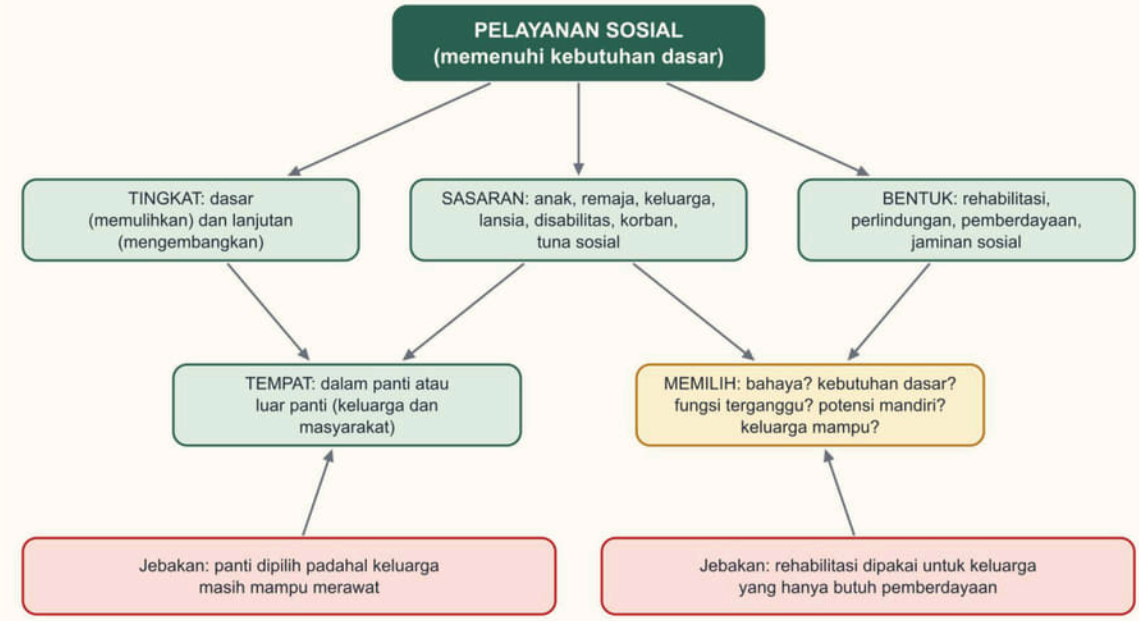
1. **a:** ada bahaya langsung terhadap keselamatan → **perlindungan sosial** (tempat aman sementara, pendampingan, bantuan hukum). Lainnya menyusul.
2. **b:** tidak mampu secara sosial-ekonomi untuk jangka panjang → **jaminan atau bantuan sosial berkelanjutan**, ditambah kunjungan pendamping atau panti werdha bila perawatan tidak bisa dilakukan di rumah.
3. **c:** belum ada gangguan fungsi, tujuannya mencegah → **pencegahan disfungsi sosial** (penyuluhan, bimbingan, kegiatan remaja), yang juga merupakan **pengembangan** karena remaja berinisiatif.
4. **d:** punya potensi dan ingin mandiri, hanya butuh alat → **pemberdayaan sosial** (stimulan peralatan usaha, pendampingan, akses pemasaran).

Jawaban: **a perlindungan, b jaminan atau bantuan berkelanjutan, c pencegahan atau pengembangan, d pemberdayaan.** Kasus a dan b sekilas sama-sama "butuh bantuan", tetapi a mendesak dan sementara, sedangkan b berjangka panjang.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.18 menunjukkan bahwa satu pelayanan sosial dapat dilihat dari empat sisi: tingkat, sasaran, bentuk, dan tempat. Memilih layanan berarti menimbang keempatnya menggunakan pertanyaan penuntun. Kotak merah memuat dua jebakan paling sering.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.18 Peta konsep jenis-jenis pelayanan sosial dan dua jebakan utama. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal memilih layanan:

1. **Baca pertanyaan:** yang dicari jenis layanan, tempat layanan, atau tindakan pekerja sosial.
2. **Garis bawahi kebutuhan sebenarnya klien** di cerita: apa yang terganggu, apa yang masih baik, apa yang diminta klien.
3. **Cari petunjuk tahap:** "perawatan sudah selesai", "sudah lama menerima bantuan", "keluarga mampu".
4. **Jalankan pohon keputusan:** bahaya, kebutuhan dasar, fungsi terganggu, potensi mandiri, lalu tempat.
5. **Coret pilihan yang terlalu besar atau terlalu kecil** untuk kebutuhan itu.
6. **Cek pilihan terakhir:** apakah menghormati keinginan klien dan mengutamakan keluarga bila aman?

Jebakan khas:

- **Rehabilitasi dipakai untuk keluarga yang hanya butuh pemberdayaan.** Tanda: fungsi sosialnya baik, hanya kekurangan modal atau keterampilan.
- **Panti dipilih padahal keluarga masih mampu.** Tanda: ada keluarga yang mau merawat, kebutuhannya hanya sebagian waktu.
- **Bantuan tunai ditambah terus** untuk klien yang sudah ingin mandiri dan punya potensi.
- **Perlindungan darurat untuk kebutuhan yang tidak mendesak,** misalnya rumah aman untuk keluarga yang aman.
- **Layanan menutupi kebutuhan yang salah,** misalnya bantuan biaya sekolah padahal yang dibutuhkan klien adalah pemulihan percaya diri untuk kembali bekerja.
- **Mengabaikan keinginan klien.** Layanan yang tidak dipilih atau tidak diinginkan klien sering gagal.
- **Menyamakan "layanan harian" dengan "panti".** Layanan harian tidak membuat klien menginap, sehingga ia tetap tinggal bersama keluarganya.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji pemilihan layanan untuk keluarga yang mampu dan mau merawat anak, tetapi terhalang jam kerja. Perhatikan tiga hal: siapa yang sudah memenuhi kebutuhan dasar, apa yang masih kurang, dan apakah keluarga ingin tetap mengasuh sendiri.

►. Di Kota Pontianak, Pak Imam bekerja sebagai pengemudi ojek daring dan istrinya bekerja di pabrik pukul 07.00–15.00. Selama ini anak mereka, Salsa (3 tahun), dijaga neneknya yang meninggal pada Juli 2027. Kedua orang tua menyayangi Salsa, ingin tetap mengasuhnya sendiri, dan setiap hari berada di rumah pada sore sampai malam hari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Mereka meminta saran kepada pekerja sosial kelurahan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis layanan yang paling sesuai untuk keluarga tersebut adalah ....

A. Panti asuhan yang mengasuh Salsa sampai keadaan orang tuanya mapan
B. Rumah perlindungan anak yang menampung Salsa untuk sementara waktu
C. Rehabilitasi sosial anak di balai milik pemerintah daerah setempat
D. Pengasuhan oleh keluarga asuh yang merawat Salsa di rumah mereka
E. Penitipan anak harian yang menjaga Salsa selama jam kerja ibunya

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Jenis pelayanan sosial dipilih sesuai kebutuhan. Bila keluarga mampu dan ingin mengasuh, layanan yang tepat menguatkan pengasuhan keluarga (misalnya penitipan anak harian), bukan memindahkan anak dari keluarganya.

Langkah:
1. Orang tua ada, sayang, dan ingin mengasuh → anak tidak perlu dipindahkan.
2. Kebutuhan: penjagaan pada jam kerja ibu (pagi–siang).
3. Layanan yang sesuai: penitipan anak harian (day care).

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Panti asuhan memisahkan anak dari orang tua yang mampu mengasuh; ini tidak sesuai kebutuhan.
• **B.** ✗ Jebakan: rumah perlindungan untuk anak yang terancam keselamatannya, sedangkan Salsa aman bersama orang tuanya.
• **C.** ✗ Rehabilitasi sosial ditujukan bagi anak yang mengalami masalah perilaku atau sosial; Salsa tidak mengalaminya.
• **D.** ✗ Jebakan: keluarga asuh adalah pengasuhan pengganti bila orang tua tidak dapat mengasuh, padahal orang tua Salsa mampu dan mau.
• **E.** ✓ Penitipan harian menjawab kebutuhan pada jam kerja dan Salsa tetap diasuh orang tuanya.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, jalankan pohon keputusan (Gambar 1.17): tuliskan jawaban "ya" atau "tidak" untuk empat pertanyaan pertama, lalu tentukan layanan dan tempatnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pak Bonar (40 tahun) di Kota Ambon kehilangan kaki kanannya akibat kecelakaan kerja pada awal 2027. Perawatan medisnya sudah selesai. Ia masih canggung memakai kaki palsu, merasa malu keluar rumah, dan sangat ingin kembali bekerja agar dapat membiayai sekolah kedua anaknya. Istrinya bekerja sebagai pedagang sehingga kebutuhan makan sehari-hari masih terpenuhi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis layanan yang paling sesuai untuk Pak Bonar adalah ....

A. Rehabilitasi sosial untuk melatih kemandirian dan keterampilan kerja
B. Bantuan sembako bulanan agar kebutuhan makan keluarganya tetap terjamin
C. Rumah perlindungan sementara selama ia belum siap keluar rumah
D. Perawatan di panti agar kebutuhan hariannya dilayani petugas
E. Bantuan biaya sekolah anak selama ia belum mampu kembali bekerja

2. Keluarga Bu Wartini di Kabupaten Indramayu sudah tiga tahun menerima bantuan tunai bulanan. Bu Wartini dan suaminya sehat dan bekerja sebagai buruh lepas dengan penghasilan tidak tetap. Bu Wartini terampil membuat kerupuk ikan, dan beberapa tetangganya juga ingin berusaha bersama. Pada 2027 mereka menyatakan kepada pekerja sosial ingin memiliki penghasilan sendiri dan tidak lagi bergantung pada bantuan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis layanan yang paling sesuai untuk keluarga tersebut adalah ....

A. Pemberdayaan sosial melalui pelatihan usaha dan pendampingan kelompok
B. Penambahan bantuan tunai bulanan agar kebutuhan tetap terpenuhi
C. Rehabilitasi sosial agar keluarga dapat menjalankan fungsinya kembali
D. Perlindungan sosial di rumah aman selama keluarga menata ekonominya
E. Penempatan anak-anak di panti asuhan agar orang tua fokus bekerja

Kunci singkat: 1. A 2. A

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Dua klien sama-sama miskin: yang satu ayah yang sehat dan terampil, tetapi tidak punya modal; yang lain lansia sebatang kara yang tidak mampu bekerja. Mengapa layanan keduanya berbeda, dan apa nama layanan masing-masing?
- Kapan panti merupakan pilihan yang tepat, dan kapan memilih panti justru kesalahan?
- **Yang harus kuingat:** layanan dasar (aman dan terawat) mendahului layanan lanjutan (mandiri); empat bentuk: rehabilitasi untuk fungsi yang terganggu, perlindungan untuk risiko dan hak yang terancam, pemberdayaan untuk yang punya potensi dan ingin mandiri, jaminan untuk ketidakmampuan jangka panjang; utamakan layanan di keluarga dan masyarakat bila aman, panti bila keluarga tidak ada, tidak aman, atau perlu perawatan intensif.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-1.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi

SMKPEKSOS-1.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi Pusmendik memuat satu sub elemen tersendiri, "profil pelaku filantropi", yang mencakup konsep filantropi, profil pelakunya, dan prinsip filantropi dalam program (prinsipnya dibahas di sub bab 1.5). Di sub bab ini yang diuji adalah dua kemampuan. Pertama, **memahami apa itu filantropi dan siapa saja pelakunya**. Kedua, **mencocokkan pelaku dengan kebutuhan lembaga**: pekerja sosial perlu tahu siapa yang tepat dimintai bantuan untuk kebutuhan tertentu.

Soal biasanya berupa kasus sebuah panti, lembaga kesejahteraan sosial (LKS), atau kelurahan yang membutuhkan sesuatu: dana tetap, dana cepat, keahlian, beasiswa beberapa tahun. Lalu tampil beberapa calon pemberi dengan ciri masing-masing. Kamu diminta memilih bentuk bantuan yang paling cocok, menilai pernyataan tentang hasil pemetaan, atau menentukan langkah penggalangan dana yang paling tepat. Pengecohnya halus: bantuan yang tampak besar tetapi tidak cocok dengan kebutuhan, atau sumber dana yang terlalu lambat untuk keadaan mendesak.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti filantropi dan membedakannya dari amal sesaat, transaksi, dan pemasaran;
- menyebutkan akar tradisi berbagi di Indonesia;
- menyebutkan enam jenis pelaku filantropi beserta profilnya;
- mencocokkan pelaku dengan kebutuhan lembaga memakai ritme, bentuk bantuan, syarat, dan kecepatan;
- menjelaskan mengapa lembaga perlu memperluas pelaku dan tidak bergantung pada satu donor;
- menjelaskan cara umum penggalangan dana dan kapan izin diperlukan.

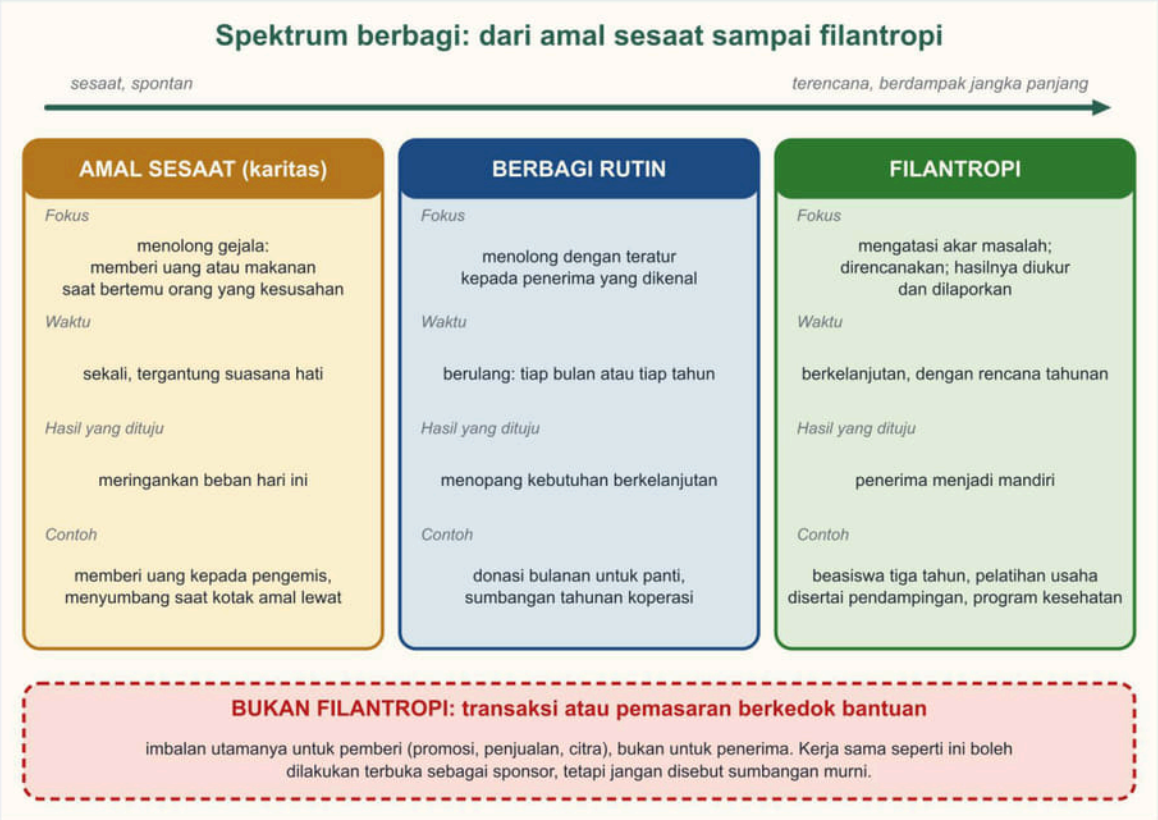
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Dari berbagi ke filantropi

Hampir semua orang pernah berbagi: memberi makanan kepada tetangga, menyumbang untuk korban banjir, atau ikut kerja bakti. Tidak semua kegiatan berbagi disebut filantropi. Kata **filantropi** berasal dari bahasa Yunani: *philos* berarti cinta dan *anthropos* berarti manusia, jadi "cinta kepada sesama manusia". Dalam arti yang dipakai pekerjaan sosial, filantropi adalah **berbagi yang terencana dan berkelanjutan untuk mengatasi akar masalah dan meningkatkan kesejahteraan orang lain**, bukan hanya meringankan gejalanya.

Cara termudah memahaminya adalah sebuah **spektrum**, seperti pada Gambar 1.19.



Gambar 1.19 Dari amal sesaat, berbagi rutin, sampai filantropi; kotak merah menunjukkan hal yang bukan filantropi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Amal sesaat** (karitas) menolong gejala. Contoh: memberi uang kepada seseorang yang kamu temui di jalan. Tindakannya mulia dan bisa meringankan hari itu juga, tetapi tidak mengubah keadaan orang itu dalam jangka panjang.
- **Berbagi rutin** terjadi berulang kepada penerima yang dikenal. Contoh: donasi bulanan kepada panti. Ini menopang kebutuhan yang berlangsung terus.
- **Filantropi** direncanakan dan mengejar perubahan yang bertahan. Contoh: beasiswa tiga tahun sampai anak lulus, pelatihan usaha yang disertai pendampingan, atau program kesehatan lansia dengan jadwal dan laporan.

Di luar spektrum itu ada kegiatan yang **bukan filantropi**: **transaksi** dan **pemasaran**. Dalam transaksi atau pemasaran, imbalan utamanya mengalir kepada pemberi: promosi, penjualan,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

atau citra. Contoh: perusahaan memberi sejumlah uang dengan syarat logo besar dipasang di mana-mana dan anak-anak diminta membagikan produknya. Kerja sama seperti itu boleh dilakukan secara terbuka sebagai **sponsor**, tetapi tidak boleh disebut sumbangan murni, dan sama sekali tidak boleh merugikan atau merendahkan penerima (dibahas di sub bab 1.5).

Di Indonesia, **tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan**, yang sering disebut CSR (*corporate social responsibility*), berada di wilayah abu-abu. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas mendefinisikannya sebagai komitmen perseroan untuk berperan dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan demi meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan, dan mewajibkannya bagi perseroan yang usahanya di bidang atau berkaitan dengan sumber daya alam, dengan anggaran yang diperhitungkan sebagai biaya perseroan. CSR yang dirancang untuk manfaat penerima termasuk filantropi. CSR yang terutama dipakai sebagai iklan lebih dekat ke pemasaran.

2. Akar tradisi berbagi di Indonesia

Berbagi bukan hal baru di Indonesia. Kebiasaan itu tumbuh dari budaya dan agama yang sangat beragam, seperti pada Gambar 1.20.



Gambar 1.20 Beberapa akar tradisi berbagi di Indonesia. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Gotong royong dan kerja bakti.** Masyarakat saling membantu dengan tenaga dan waktu untuk kepentingan bersama, misalnya *sambatan* di Jawa (warga ramai-ramai membantu seseorang membangun rumah) dan *mapalus* di Minahasa.
- **Zakat, infak, sedekah, dan wakaf.** Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat menyebut zakat sebagai harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya; **infak** sebagai

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

harta yang dikeluarkan di luar zakat untuk kemaslahatan umum; dan **sedekah** sebagai harta atau nonharta yang dikeluarkan di luar zakat untuk kemaslahatan umum. Perhatikan kata "nonharta": sedekah bisa berupa tenaga atau senyuman. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf menyebut **wakaf** sebagai perbuatan hukum **wakif** (pemberi wakaf) memisahkan atau menyerahkan sebagian harta bendanya untuk dimanfaatkan selamanya atau untuk jangka waktu tertentu bagi keperluan ibadah dan/atau kesejahteraan umum menurut syariah. Contohnya tanah wakaf yang dipakai untuk madrasah atau klinik.

- **Persembahan, kolekte, dan persepuluhan** dalam tradisi Kristen dan Katolik: pemberian jemaat untuk ibadah dan kegiatan sosial gereja.
- **Dana punia** dalam tradisi Hindu Bali dan **dana** (pemberian) dalam ajaran Buddha, serta tradisi agama dan adat lainnya di seluruh Indonesia yang mengajarkan berbagi.

Pelajaran penting bagi pekerja sosial: kebiasaan berbagi sudah ada dan kuat di masyarakat. Pekerjaan sosial tidak "menciptakan" kedermawanan, tetapi **menghubungkannya dengan kebutuhan yang tepat dan mengelolanya secara terencana dan akuntabel**. Pekerja sosial juga perlu peka terhadap perbedaan agama dan budaya pemberi: cara meminta, menyapa, dan berterima kasih perlu menghormati keyakinan masing-masing.

3. Enam jenis pelaku filantropi

Pelaku filantropi adalah pihak yang memberi dan mengelola sumbangan. Undang-Undang tentang Kesejahteraan Sosial menyebut bahwa masyarakat berhak berperan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, termasuk perseorangan, keluarga, organisasi keagamaan, organisasi sosial kemasyarakatan, lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, badan usaha, dan lembaga kesejahteraan sosial. Untuk memudahkan pemetaan, buku ini mengelompokkannya menjadi enam jenis pelaku, seperti pada Gambar 1.21.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.21 Enam jenis pelaku filantropi, siapa mereka, dan apa yang biasanya mereka beri. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Individu.** Dermawan perorangan dan relawan. Mereka dapat memberi uang, barang, tenaga, atau keahlian. Individu yang punya keahlian khusus, misalnya akuntan, dokter, atau guru, sering lebih berguna daripada uang saja.
2. **Komunitas.** Kelompok warga, kelompok hobi, alumni sekolah, atau perkumpulan pemuda. Biasanya memberi tenaga, waktu, dan hasil patungan. Sangat cepat bergerak untuk keadaan darurat.
3. **Perusahaan.** Biasanya lewat program tanggung jawab sosial dan lingkungan (CSR). Dapat memberi dana program, barang, atau relawan karyawan. Umumnya ada proposal, syarat wilayah atau sasaran, dan laporan penggunaan, sehingga prosesnya tidak sekilat sumbangan perorangan.
4. **Yayasan dan lembaga donor.** Yayasan keluarga atau perusahaan dan lembaga hibah. Memberi hibah terencana, sering untuk beberapa tahun, dengan seleksi proposal dan pelaporan.
5. **Lembaga zakat dan wakaf.** Pengelola zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Dana disalurkan menurut ketentuan penyaluran masing-masing lembaga, sehingga lembaga penerima perlu memastikan kebutuhannya sesuai dengan ketentuan itu.
6. **Organisasi keagamaan dan kemasyarakatan.** Rumah ibadah, organisasi masyarakat, koperasi, dan organisasi profesi. Memberi dana dari umat atau anggota, serta jaringan dan tempat kegiatan.

Satu orang atau lembaga dapat berada di beberapa jenis sekaligus. Pemilik toko bangunan, misalnya, adalah individu sekaligus pengelola usaha yang mungkin punya program sosial.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Profil pelaku: apa, mengapa, dan bagaimana mereka memberi

Profil pelaku adalah gambaran tentang apa yang mereka punya, mengapa mereka memberi, dan bagaimana mereka biasa memberi. Mengenal profil membuat permintaan bantuan lebih tepat sasaran. Empat hal yang perlu kamu tanyakan:

1. **Apa yang mereka punya?** Uang, barang, tenaga, keahlian, waktu luang, jaringan, atau tempat.
2. **Mengapa mereka memberi?** Motivasinya beragam: kewajiban agama, rasa kepedulian, solidaritas sesama alumni atau warga, tanggung jawab perusahaan, keinginan meninggalkan jejak kebaikan, atau kedekatan dengan masalah tertentu (misalnya keluarga pernah mengalami penyakit yang sama). Menghormati motivasi ini penting. Pemberi yang tidak ingin namanya diumumkan tidak boleh dipaksa tampil.
3. **Bagaimana ritmenya?** Sekali besar, rutin kecil, musiman (menjelang hari besar), atau saat bencana. Ritme menentukan cocok tidaknya untuk kebutuhan tertentu.
4. **Apa syaratnya?** Wilayah sasaran, jenis penerima, laporan, dan jangka waktu.

Gabungan keempatnya menjadi **profil**. Contoh profil sederhana:

Pelaku	Bentuk khas	Ritme	Syarat khas	Kecepatan
Individu profesional	keahlian dan waktu	rutin, jadwal tertentu	sering ingin tidak diumumkan	cepat
Komunitas	tenaga, patungan	spontan atau berkala	jarang mensyaratkan laporan resmi	sangat cepat
Perusahaan (CSR)	dana program, barang	tahunan	wilayah sasaran, proposal, laporan	lambat
Yayasan atau lembaga donor	hibah	beberapa tahun	seleksi, laporan berkala	lambat
Koperasi atau organisasi anggota	dana dari hasil usaha atau iuran	tahunan atau rutin	sesuai keputusan anggota	sedang

Tabel itu bukan aturan mutlak, melainkan kecenderungan yang membantu menebak. Selalu cek langsung kepada pelakunya.

5. Memadankan pelaku dengan kebutuhan lembaga

Inti keterampilan ini adalah **mencocokkan**. Sebuah panti bisa punya banyak kebutuhan dan banyak calon pemberi. Pekerja sosial yang baik tidak meminta semuanya kepada siapa saja, tetapi menentukan siapa yang paling cocok untuk kebutuhan yang mana. Gambar 1.22 memperlihatkan contoh matriks pemetaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Memetakan pelaku dengan kebutuhan lembaga

Kebutuhan lembaga	Individu	Komunitas	Perusahaan (CSR)	Yayasan, lembaga donor	Lembaga zakat dan wakaf	Organisasi (ibadah, ormas, koperasi)
Dana operasional tetap tiap bulan	●	○				○
Beasiswa atau program beberapa tahun			○	●	○	○
Keahlian (akuntansi, hukum, kesehatan)	●	○	○			○
Dana darurat yang cepat cair	●	●				○
Perbaikan gedung atau pengadaan barang	○	○	●			○
Relawan untuk kegiatan rutin	○	●	○			○

● paling cocok ○ bisa, dengan syarat tertentu

Pemetaan ini perkiraan awal. Selalu cek ke pelaku: bentuk sumbangan, ritme, syarat wilayah, dan laporan yang diminta.

Gambar 1.22 Matriks perkiraan awal: lingkaran penuh berarti paling cocok, lingkaran kosong berarti bisa dengan syarat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara memetakan:

1. **Tuliskan kebutuhan** lembaga dan **golongkan**: tetap atau sekali, mendesak atau tidak, berbentuk uang, barang, tenaga, atau keahlian.
2. **Tuliskan calon pemberi** beserta profilnya (apa, ritme, syarat, kecepatan).
3. **Cocokkan dengan empat pertanyaan:**

- *Bentuk:* apakah yang mereka punya sama dengan yang dibutuhkan? (Pemilik keahlian akuntansi cocok untuk kebutuhan laporan keuangan, bukan untuk membeli semen.)
- *Ritme:* apakah ritme mereka sama dengan kebutuhan? (Sumbangan tahunan koperasi cocok untuk beasiswa yang berjalan beberapa tahun; galang dana saat darurat cocok untuk kebutuhan mendadak, bukan untuk beasiswa tiga tahun.)
- *Syarat:* apakah syaratnya dapat dipenuhi tanpa merugikan penerima? (Dana CSR yang dibatasi untuk warga di sekitar pabrik tidak boleh dipakai untuk anak dari kecamatan lain.)
- *Kecepatan:* apakah mereka bisa bertindak sesuai batas waktu? (Proposal CSR yang makan waktu berbulan-bulan tidak cocok untuk kebutuhan yang harus tersedia dalam dua minggu.)

4. **Susun pendekatan** yang menghormati pemberi, misalnya tanpa mengumumkan nama bila ia tak ingin, dan tawarkan peran yang sesuai dengan waktu luangnya.

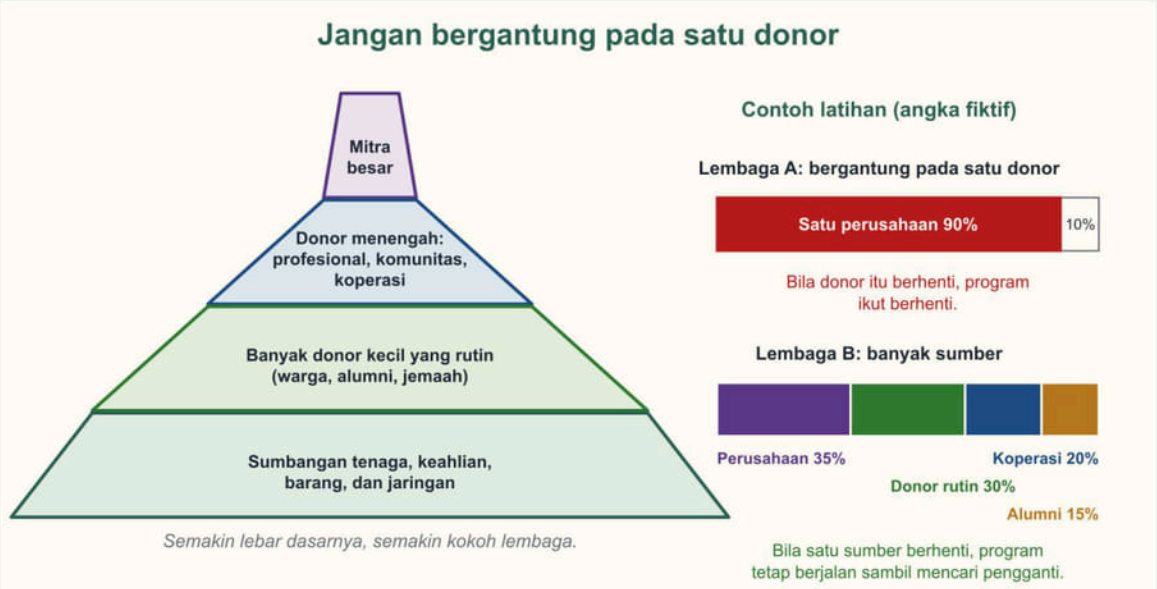
Dua keliru yang sering terjadi. Pertama, **mengejar donor terbesar untuk semua kebutuhan** padahal bentuk dan kecepatannya tidak cocok. Kedua, **meminta uang kepada orang yang justru punya keahlian yang lebih berharga**. Bagi lembaga yang tidak mengirim laporan keuangan jelas dan karena itu kehilangan donatur, bantuan paling berharga adalah membantu menyusun laporan, bukan uang tunai tambahan.

6. Memperluas pelaku agar tidak bergantung pada satu donor

Bayangkan sebuah lembaga yang 90 persen dananya dari satu perusahaan. Selama perusahaan itu terus memberi, semuanya lancar. Bila perusahaan itu berhenti (karena rugi, pergantian pimpinan, atau perubahan kebijakan), program ikut berhenti dan anak-anak yang dilayani terkena dampaknya. Satu donor besar tampak aman, tetapi justru membuat lembaga rentan.

Karena itu lembaga perlu **memperluas pelaku**, dengan gambaran piramida pada Gambar 1.23: puncak yang kecil (mitra besar yang sedikit), tengah (donor menengah, profesional, komunitas, koperasi), dasar yang lebar (banyak donor kecil yang rutin), dan fondasi berupa sumbangan tenaga, keahlian, dan barang. Contoh angka di sebelah kanan gambar fiktif.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.23 Piramida donor dan perbandingan lembaga yang bergantung pada satu donor dengan lembaga yang punya banyak sumber (angka fiktif). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah memperluas pelaku:

1. **Hitung porsi tiap sumber** terhadap seluruh anggaran, dan tandai sumber yang terlalu besar.
2. **Tetapkan target sendiri**, misalnya tidak ada satu sumber yang melebihi bagian tertentu dari anggaran, lalu kejar bertahap.
3. **Bangun dasar yang lebar:** banyak donor kecil yang rutin, misalnya sumbangan bulanan warga atau alumni, lebih stabil daripada satu sumbangan besar.
4. **Sambungkan jenis pelaku yang berbeda** (komunitas, koperasi, perusahaan, individu profesional), supaya kebutuhan yang berbeda dilayani oleh pelaku yang cocok.
5. **Jaga hubungan:** laporan yang jelas dan ucapan terima kasih membuat pemberi bertahan. Donor yang berhenti karena tidak menerima laporan adalah kehilangan yang sebenarnya dapat dihindari.

7. Cara menggalang dana dan kapan izin diperlukan

Lembaga yang meminta sumbangan dari masyarakat perlu mengetahui aturan umum penggalangan. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan menyebut sejumlah cara pengumpulan, antara lain bazar, penempatan kotak sumbangan di tempat umum, dan permintaan langsung baik tertulis maupun lisan. Peraturan itu juga menyatakan bahwa penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan usaha pengumpulan dan penggunaannya kepada pemberi izin.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2024 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang mengatur siapa yang memerlukan izin. Beberapa penyelenggaraan **tidak memerlukan izin**, yaitu zakat, pengumpulan di dalam tempat peribadatan, keadaan darurat di lingkungan terbatas, gotong royong di lingkungan terbatas seperti sekolah, kantor, RT/RW, kelurahan atau desa, dan pertemuan terbatas yang bersifat spontan. Penggalangan yang lebih luas oleh organisasi kemasyarakatan memerlukan izin dengan sejumlah persyaratan, antara lain tanda daftar organisasi, nomor rekening atau wadah penampung hasil, proposal, dan contoh iklan yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan. Yang perlu kamu ingat bukan daftar lengkap syaratnya, melainkan prinsipnya: **penggalangan dana kepada publik luas harus resmi, bertanggung jawab, dan dapat diperiksa**.

Dalam praktik, ini berarti:

- dana ditampung di **wadah atas nama lembaga**, bukan rekening pribadi petugas;
- tujuan dan penggunaan dana diumumkan dengan jelas;
- **laporan terbuka** diberikan kepada pemberi dan, bila ada izin, kepada pemberi izin;
- untuk keadaan darurat yang sangat cepat, lingkaran terdekat (warga sekitar, komunitas) dan saluran daring yang jelas dan terbuka lebih cepat daripada menunggu proposal perusahaan atau bantuan anggaran yang cairnya masih lama.

8. Ringkasan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Filantropi adalah berbagi yang terencana dan berkelanjutan untuk mengatasi akar masalah; amal sesaat menolong gejala, dan transaksi atau pemasaran mengutamakan imbalan bagi pemberi. Akarnya dalam gotong royong, zakat-infak-sedekah-wakaf, persembahan, dana punia, dan dana. Pelakunya: individu, komunitas, perusahaan, yayasan dan lembaga donor, lembaga zakat dan wakaf, serta organisasi keagamaan dan kemasyarakatan. Pekerja sosial mencocokkan **bentuk, ritme, syarat, dan kecepatan** pelaku dengan kebutuhan lembaga, memperluas pelaku agar tidak bergantung pada satu donor, dan menggalang dana secara resmi dan terbuka.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Memetakan lima calon donor sebuah panti werdha

Pada Februari 2027, Panti Werdha Senja Asih di Kota Samarinda mencatat empat kebutuhan: (1) biaya listrik dan makan yang tetap setiap bulan; (2) tenaga yang membantu mengatur jadwal dan penyimpanan obat penghuni; (3) perbaikan kamar mandi yang licin, harus selesai dalam sebulan karena membahayakan penghuni; (4) kegiatan hiburan setiap minggu. Lima pihak menyatakan ingin membantu:

Calon	Ciri
A. Bu Sari	apoteker pensiunan, punya waktu luang setiap Selasa pagi, tidak ingin namanya diumumkan
B. Koperasi Guru Mekar Jaya	menyisihkan Rp3.000.000 setiap bulan dari hasil usaha
C. PT Karya Mahakam	punya program CSR tahunan, menerima proposal, prosesnya beberapa bulan, minta laporan penggunaan dana
D. Komunitas pemuda "Samarinda Bernyanyi"	bersedia tampil setiap Minggu tanpa memungut bayaran
E. Arisan alumni SMA Negeri 2	biasa menggalang dana patungan dalam hitungan hari bila ada kebutuhan mendadak

Langkah penyelesaian:

1. **Golongkan kebutuhan.** (1) tetap dan rutin, berbentuk uang; (2) rutin, berbentuk keahlian; (3) sekali, mendesak, berbentuk uang atau barang; (4) rutin, berbentuk tenaga.
2. **Kebutuhan (1) dengan B.** Koperasi memberi rutin setiap bulan dan jumlahnya tetap, sesuai dengan kebutuhan yang tetap.
3. **Kebutuhan (2) dengan A.** Bu Sari punya keahlian obat dan waktu rutin Selasa. Pendekatannya menghormati keinginannya: tidak mengumumkan namanya.
4. **Kebutuhan (3) dengan E.** Kamar mandi harus selesai dalam sebulan, sehingga perlu sumber yang cepat. Arisan alumni bisa menggalang dana dalam hitungan hari. PT Karya Mahakam tidak cocok untuk kebutuhan ini karena proposalnya berbulan-bulan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. **Kebutuhan (4) dengan D.** Komunitas pemuda memberi tenaga setiap minggu, sama dengan kebutuhan hiburan mingguan.
6. **Tempatkan C pada kebutuhan jangka panjang.** Panti dapat mengajukan proposal tahunan kepada PT Karya Mahakam untuk program tahun berikutnya, misalnya perawatan kesehatan penghuni, dengan menyiapkan laporan penggunaan dana.

Jawaban: **(1) B, (2) A, (3) E, (4) D, dan C untuk program tahunan berikutnya.** Pemetaan yang mengirim proposal CSR untuk perbaikan kamar mandi mendesak akan gagal karena kecepatannya tidak cocok, bukan karena perusahaan itu kurang baik.

Contoh 2 — Membedakan filantropi dari transaksi pada empat tawaran

Pada Juli 2027, LKS Pelita Pesisir di Kota Ambon menerima empat tawaran. Tentukan mana yang filantropi, mana yang sponsor atau pemasaran, dan mana yang harus ditolak.

No	Tawaran
a	Sebuah toko roti memberi 100 roti setiap Jumat selama setahun dan meminta namanya tidak diumumkan.
b	Produsen minuman memberi Rp10.000.000 dengan syarat logo besarnya dipasang di semua kegiatan dan namanya disebut tiap acara.
c	Distributor alat tulis "menyumbang" 200 paket alat tulis, tetapi LKS diminta membeli 300 paket lagi dengan harga di atas harga pasar.
d	Mahasiswa akuntansi sebuah universitas menawarkan mengajar membaca anak-anak setiap Sabtu selama setahun.

Langkah penyelesaian:

1. **Ajukan tiga pertanyaan penguji:** (i) Siapa yang mendapat imbalan utama, pemberi atau penerima? (ii) Apakah ada kewajiban membeli atau imbalan yang besar bagi pemberi? (iii) Apakah bantuan itu terencana dan berkelanjutan tanpa merugikan penerima?
2. **a:** imbalan tidak ada (nama tidak diumumkan), rutin dan terencana (setiap Jumat selama setahun). **Filantropi (berbagi rutin).**
3. **b:** imbalan utama pemberi adalah promosi (logo dan sebutan nama di setiap acara). Tidak merugikan penerima bila terbuka dan tidak melibatkan anak sebagai alat iklan. **Sponsor atau pemasaran**, boleh dilakukan secara terbuka tetapi bukan sumbangan murni.
4. **c:** syarat membeli lebih banyak dengan harga di atas pasar membuat arus uang justru dari LKS kepada distributor. **Transaksi berkedok sumbangan**, sebaiknya ditolak atau diubah menjadi sumbangan tanpa kewajiban membeli.
5. **d:** memberi tenaga dan keahlian secara terencana dan berkelanjutan selama setahun, tanpa imbalan. **Filantropi (tenaga dan keahlian).**

Jawaban: **a dan d filantropi; b sponsor atau pemasaran yang boleh dilakukan terbuka; c transaksi yang sebaiknya ditolak.** Nilai uangnya tidak menentukan: tawaran b yang berisi uang Rp10.000.000 justru bukan filantropi murni, sedangkan tawaran d tanpa uang adalah filantropi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3 — Memperluas pelaku agar tidak bergantung pada satu donor

Rumah Belajar Pesisir di Kota Ternate membutuhkan anggaran Rp120.000.000 pada 2027. Sebesar Rp102.000.000 berasal dari satu perusahaan, yang baru memberi tahu bahwa tahun depan bantuannya bisa berkurang. Pengurus menetapkan target latihan: tidak ada satu sumber yang melebihi 40 persen anggaran. Rencana untuk 2028: perusahaan Rp45.000.000, koperasi nelayan Rp15.000.000, alumni Rp12.000.000, dan donor rutin warga sebanyak 40 orang masing-masing Rp100.000 per bulan. Apakah rencana itu memenuhi target dan menutup anggaran?

Langkah penyelesaian:

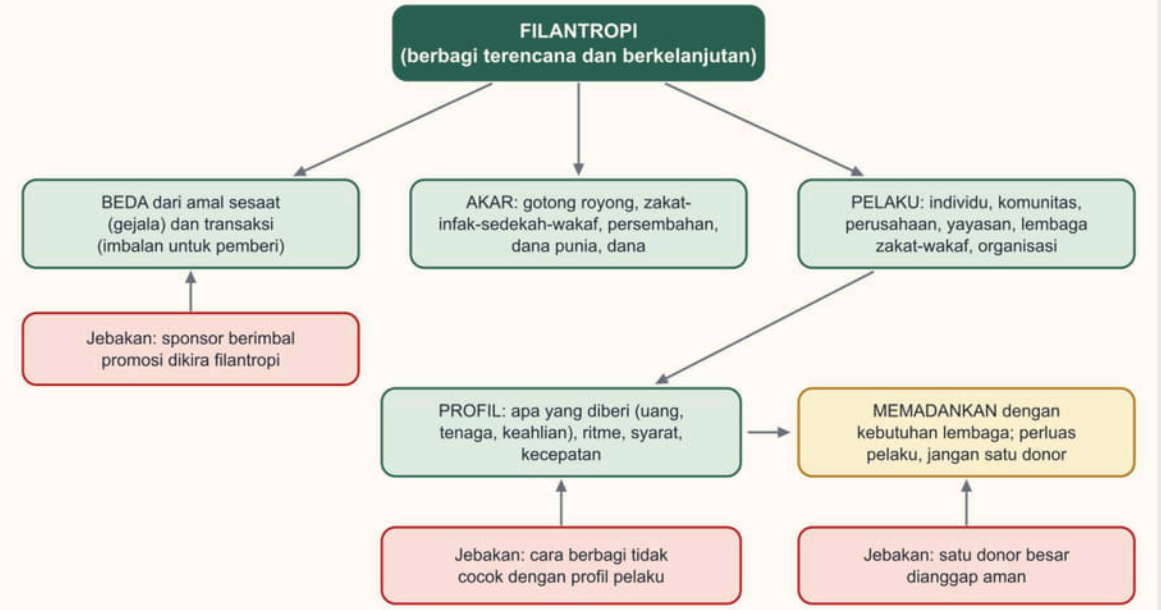
1. **Hitung porsi sekarang.** Rp102.000.000 dibagi Rp120.000.000 sama dengan 0,85, yaitu 85 persen. Jauh di atas target 40 persen, sehingga lembaga rentan.
2. **Hitung sumbangan donor rutin.** 40 orang kali Rp100.000 kali 12 bulan sama dengan Rp48.000.000.
3. **Jumlahkan semua sumber rencana.** Rp45.000.000 ditambah Rp15.000.000 ditambah Rp12.000.000 ditambah Rp48.000.000 sama dengan Rp120.000.000. Anggaran tertutup.
4. **Periksa porsi terbesar.** Perusahaan: Rp45.000.000 dibagi Rp120.000.000 sama dengan 0,375, yaitu 37,5 persen. Kurang dari 40 persen, sehingga target terpenuhi.
5. **Periksa kelayakan.** Merekrut 40 donor rutin membutuhkan waktu. Rencana sebaiknya dibuat bertahap dan laporan kepada donor lama dijaga supaya mereka bertahan.

Jawaban: **rencana memenuhi target (porsi terbesar 37,5 persen) dan menutup anggaran Rp120.000.000**, asalkan perekrutan donor rutin berhasil. Lembaga tidak lagi runtuh bila satu sumber berhenti.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.24 merangkum perbedaan filantropi dengan amal sesaat dan transaksi, akar tradisi, pelaku, profil, serta cara memadankan dan memperluas pelaku. Tiga kotak merah adalah jebakan yang paling sering muncul.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.24 Peta konsep filantropi dan profil pelaku filantropi beserta tiga jebakan utamanya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal filantropi dan pelaku filantropi:

1. **Baca pertanyaan:** apakah diminta bentuk bantuan yang cocok, penilaian pernyataan, atau langkah penggalangan?
2. **Tulis kebutuhan lembaga** di cerita, lalu golongkan: tetap atau sekali, mendesak atau tidak, uang atau keahlian atau tenaga.
3. **Tulis ciri tiap calon pelaku:** apa yang dimiliki, ritme, syarat, kecepatan, dan apakah ada keinginan khusus (misalnya tidak diumumkan).
4. **Cocokkan** dengan empat pertanyaan: bentuk, ritme, syarat, kecepatan.
5. **Perhatikan batas waktu:** sumber yang lambat tidak cocok untuk kebutuhan mendesak.
6. **Perhatikan hitungan** bila ada (jumlah, persentase) dan hitung dengan teliti.
7. **Untuk soal MCMA,** nilai setiap pernyataan satu per satu.

Jebakan khas:

- **Sponsor berimbal promosi dikira filantropi.** Tanda: ada syarat logo, promosi, atau kewajiban membeli.
- **Satu donor besar dianggap aman.** Padahal bila donor berhenti, program ikut berhenti.
- **Cara berbagi tidak cocok dengan profil pelaku.** Misalnya meminta uang kepada orang yang justru punya keahlian akuntansi dan waktu luang, atau mengajukan proposal berbulan-bulan untuk kebutuhan yang harus tersedia dalam dua minggu.
- **Dana terbatas dipakai di luar syaratnya.** Dana CSR yang dibatasi wilayah dipakai untuk wilayah lain.
- **Bantuan yang tampak besar tetapi tidak sesuai kebutuhan,** misalnya uang tunai besar sekali untuk lembaga yang masalahnya laporan keuangan yang tidak jelas.
- **Mengabaikan keinginan pemberi,** misalnya mengumumkan nama pemberi yang ingin anonim.
- **Menggalang dana lewat rekening pribadi petugas** atau tanpa wadah dan laporan yang jelas.
- **Mengambil alih pekerjaan lembaga sendirian.** Bantuan terbaik sering melatih pengurus supaya lembaga mandiri, bukan menggantikan mereka terus-menerus.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji pemadanan antara pemberi yang punya keahlian dan waktu luang dengan masalah yang sebenarnya dialami lembaga. Perhatikan kebutuhan lembaga yang sesungguhnya (bukan hanya yang terlihat), keinginan pemberi, dan bentuk bantuan yang membuat lembaga mandiri.

►. Pak Hendra, pemilik toko bangunan di Kota Jambi, ingin membantu Panti Asuhan Kasih Bunda pada 2027. Ia tidak ingin namanya diumumkan dan ingin bantuannya berguna

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dalam jangka panjang. Pak Hendra pernah menjadi staf akuntansi dan setiap Sabtu memiliki waktu luang. Pengurus panti bercerita bahwa dua donatur tetap berhenti menyumbang karena selama dua tahun panti tidak mengirim laporan keuangan yang jelas, sementara kebutuhan makan anak-anak masih terpenuhi dari donatur lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk bantuan yang paling tepat bagi Pak Hendra adalah ....

A. Melatih pengurus menyusun laporan keuangan untuk donatur setiap Sabtu
B. Memberikan uang tunai dalam jumlah besar sekali untuk kebutuhan panti
C. Menyumbang semen dan cat dari tokonya untuk memperbaiki gedung panti
D. Mengadakan acara amal atas nama tokonya untuk mengundang donatur baru
E. Mengambil alih pembuatan laporan keuangan panti setiap bulan sendirian

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Filantropi dapat berupa uang, barang, waktu, atau keahlian. Bentuk yang tepat memadukan sumber daya pelaku dengan kebutuhan nyata penerima, dan sebaiknya menguatkan kemandirian lembaga penerima.

Langkah:
1. Masalah panti: laporan keuangan tidak jelas sehingga donatur berhenti.
2. Yang dimiliki Pak Hendra: keahlian akuntansi dan waktu setiap Sabtu; ia ingin anonim dan berdampak jangka panjang.
3. Bentuk paling tepat: menyumbangkan keahlian dengan melatih pengurus.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Keahlian dan waktunya dipakai untuk memecahkan masalah laporan, dan pengurus menjadi mampu sendiri dalam jangka panjang.
• **B.** ✗ Uang sekali habis dan tidak memperbaiki laporan yang membuat donatur pergi; kebutuhan makan pun sudah terpenuhi.
• **C.** ✗ Panti tidak menyebut masalah gedung; bantuan barang ini tidak menjawab masalah yang ada.
• **D.** ✗ Acara atas nama tokonya bertentangan dengan keinginan Pak Hendra untuk tidak diumumkan.
• **E.** ✗ Jebakan: laporan memang beres, tetapi panti bergantung pada Pak Hendra; bila ia berhenti, masalahnya kembali.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tuliskan kebutuhan lembaga dan profil tiap calon pelaku (bentuk, ritme, syarat, kecepatan), lalu cocokkan.

1. Tim LKS pendidikan anak nelayan di Kota Tegal memetakan calon mitra filantropi pada 2027:
• Koperasi nelayan: menyisihkan sebagian sisa hasil usaha setiap tahun untuk pendidikan anak anggota.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• Komunitas pemuda kampung: setiap Minggu mengajar anak membaca, tanpa memberi uang.
• Pabrik es di pelabuhan: dana CSR Rp50.000.000 per tahun, dengan syarat sasarannya warga di sekitar pabrik dan ada laporan penggunaan dana.
• Perantau asal Tegal di luar negeri: sesekali menggalang dana daring saat terjadi bencana.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang hasil pemetaan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dana CSR pabrik es dapat dipakai untuk anak nelayan di kecamatan mana pun karena sudah diserahkan kepada LKS.
☐ B. Komunitas pemuda termasuk pelaku filantropi walaupun tidak memberi uang, karena menyumbangkan waktu dan tenaga.
☐ C. Sumbangan koperasi yang rutin setiap tahun sesuai untuk membiayai beasiswa yang berjalan beberapa tahun.
☐ D. Beasiswa tiga tahun sebaiknya didanai dari penggalangan dana perantau karena jumlah yang terkumpul bisa besar.
☐ E. Kerja sama dengan pabrik es perlu disertai laporan penggunaan dana sesuai syarat yang disepakati.

2. Pada September 2027 lima rumah di sebuah gang di Kota Palembang terbakar habis. Pekerja sosial kelurahan mencatat kebutuhan Rp60.000.000 untuk sewa rumah sementara dan perlengkapan sekolah anak, yang harus tersedia dalam dua minggu. Proposal CSR pabrik terdekat biasanya diproses tiga bulan, dan bantuan perbaikan rumah dari pemerintah daerah dijadwalkan cair awal tahun depan. Kas darurat kelurahan hanya Rp5.000.000, dan warga kota aktif bersedekah lewat ponsel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah penggalangan dana yang paling tepat adalah ....

A. Mengajukan proposal CSR ke pabrik terdekat dan menunggu jawabannya
B. Menunggu bantuan pemerintah daerah yang cair pada awal tahun depan
C. Memakai kas darurat kelurahan sebagai satu-satunya sumber dana
D. Menggalang dana daring lewat platform resmi dengan laporan terbuka
E. Menggalang dana di grup warga dengan rekening pribadi petugas kelurahan

Kunci singkat: 1. B, C, E 2. D

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Sebuah perusahaan memberi Rp5.000.000 dengan syarat spanduk besarnya dipasang di seluruh kegiatan anak-anak. Termasuk apa tawaran itu, dan bagaimana sebaiknya lembaga menanggapinya?
- Lembaga A bergantung pada satu perusahaan untuk sebagian besar dananya. Apa risikonya, dan dua langkah apa yang kamu sarankan untuk mengatasinya?
- **Yang harus kuingat:** filantropi adalah berbagi terencana dan berkelanjutan untuk mengatasi akar masalah (amal sesaat menolong gejala; transaksi dan pemasaran mengutamakan imbalan pemberi); akarnya gotong royong, zakat-infak-sedekah-wakaf, persembahan, dana punia, dana; enam pelaku (individu, komunitas, perusahaan, yayasan dan lembaga donor, lembaga zakat dan wakaf, organisasi keagamaan dan kemasyarakatan); cocokkan bentuk, ritme, syarat, dan kecepatan dengan kebutuhan lembaga; perluas pelaku supaya tidak bergantung pada satu donor; menggalang dana secara resmi, lewat wadah lembaga, dengan laporan terbuka.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-1.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial

SMKPEKSOS-1.5

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini bertanda ★ karena hampir semua soalnya di paket latihan tergolong sulit.

Setelah mengenal siapa pelaku filantropi (sub bab 1.4), kisi-kisi Pusmendik meminta kamu **menerapkan prinsip filantropi dalam program**. Artinya: ketika sebuah lembaga sudah menerima dana, kamu harus bisa menjalankannya dengan benar, jujur, dan menghormati penerima.

Soal-soalnya berbentuk kasus sehari-hari sebuah lembaga: donasi yang terkumpul dan harus dilaporkan, perusahaan yang menawarkan bantuan dengan syarat tertentu, atau poster dan unggahan penggalangan dana. Kamu diminta **menilai apakah sebuah rencana atau pernyataan sesuai prinsip filantropi**, memilih tanggapan terhadap syarat donor, atau menghitung batas biaya operasional. Pengecohnya halus: niat baik yang menabrak prinsip. Misalnya foto setiap anak penerima diunggah "supaya donatur percaya", atau syarat donor diterima "karena dananya besar".

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan enam prinsip filantropi dalam program dan artinya dalam praktik;
- menyusun laporan dana sederhana dan memeriksa apakah biaya operasional wajar;
- menghitung batas biaya operasional dari hasil pengumpulan dana;
- menilai penggunaan foto, nama, dan data penerima dalam penggalangan dana;
- menilai syarat donor dan memilih tanggapan: terima, negosiasi, atau tolak;
- menilai poster galang dana dari sisi martabat penerima.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa program filantropi butuh prinsip

Dana sumbangan adalah **amanah**: titipan orang banyak yang harus dipakai sesuai tujuannya. Ada tiga pihak yang kepentingannya perlu dijaga: **donor** (pemberi dana), **lembaga** (pengelola), dan **penerima manfaat**. Di antara ketiganya, penerima adalah pihak yang paling lemah posisinya. Donor punya uang, lembaga punya kendali, penerima punya kebutuhan dan sering tidak bisa menawar. Karena itu penerima paling mudah dirugikan, misalnya dijadikan alat promosi, dipilih bukan karena kebutuhannya, atau dipotret tanpa izin. Prinsip dibuat untuk menjaga keseimbangan itu.

Enam prinsip yang dipakai dalam program filantropi, seperti pada Gambar 1.25, bersumber dari nilai pekerjaan sosial (sub bab 1.1), dari asas praktik pekerjaan sosial menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 (antara lain nondiskriminatif, kemanfaatan, dan akuntabilitas), dan dari aturan tentang pengumpulan sumbangan.



Gambar 1.25 Enam prinsip filantropi dalam program beserta contoh penerapannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kepentingan penerima di atas kepentingan pemberi dan lembaga.** Setiap keputusan diukur dari manfaatnya bagi penerima.
2. **Akuntabilitas dan transparansi.** Dana dipertanggungjawabkan dan dilaporkan secara terbuka.
3. **Keberlanjutan.** Manfaat bertahan dan penerima tidak menjadi bergantung terus-menerus.
4. **Tanpa diskriminasi.** Penerima dipilih berdasarkan kebutuhan, bukan agama, suku, atau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kedekatan dengan donor.

5. **Tidak merugikan.** Bantuan tidak boleh membahayakan, membebani, atau memanfaatkan penerima.
6. **Menjaga martabat dan privasi.** Penerima dihormati; data dan fotonya dilindungi.

Keenamnya bekerja bersama. Bagian-bagian berikut menunjukkan cara memakainya dalam laporan dana, biaya operasional, foto dan poster, serta syarat donor.

2. Kepentingan penerima dan tanpa diskriminasi

Prinsip ini berlaku sejak awal program: **siapa yang menerima, dan atas dasar apa**. Penerima dipilih lewat **asesmen kebutuhan** (penilaian keadaan dan kebutuhan), dengan kriteria tertulis yang berlaku untuk semua. Contoh kriteria: anak dari keluarga yang pendapatannya di bawah batas tertentu, atau lansia yang tidak punya penopang nafkah. Dengan kriteria seperti ini, semua yang memenuhi syarat mendapat peluang yang sama.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 menyebut asas nondiskriminatif dan kewajiban pekerja sosial bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar jenis kelamin, agama, suku, ras, latar belakang keluarga, disabilitas, dan status sosial ekonomi. Prinsip yang sama dipakai dalam program filantropi. Karena itu, syarat atau praktik berikut **melanggar prinsip**:

- penerima dipilih dari **kerabat atau kenalan donor atau karyawannya**, padahal bukan yang paling membutuhkan;
- bantuan hanya untuk kelompok agama atau suku tertentu, padahal program dibuka untuk umum;
- penerima dipilih karena mudah difoto atau "enak dilihat" untuk publikasi.

Bila donor ingin membantu kelompok tertentu secara sah, misalnya wilayah tertentu karena tempat usahanya di sana, itu **syarat sasaran** yang boleh disepakati asal tidak merugikan orang yang lebih membutuhkan di luar sasaran dan disampaikan terbuka. Syarat wilayah berbeda dengan syarat diskriminatif.

3. Akuntabilitas dan transparansi: laporan dana

Akuntabilitas berarti dapat dipertanggungjawabkan. **Transparansi** berarti terbuka. Keduanya diwujudkan lewat **laporan dana**. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan menyatakan bahwa penyelenggara pengumpulan wajib mempertanggungjawabkan usahanya dan penggunaan sumbangan kepada pemberi izin. Peraturan Menteri Sosial tentang pengumpulan uang atau barang juga mensyaratkan nomor rekening atau wadah penampung hasil penggalangan bagi lembaga yang mengajukan izin. Di luar kewajiban hukum, lembaga yang baik melaporkan kepada **donor**, **penerima**, dan **masyarakat**.

Laporan dana sederhana memuat empat bagian, seperti pada Gambar 1.26.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.26 Laporan dana sederhana: penerimaan, pengeluaran, sisa dana, dan persentase biaya operasional (nama dan angka fiktif). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Penerimaan:** dari siapa dan berapa. Jumlahkan menjadi total penerimaan.
2. **Pengeluaran:** dibagi per pos, misalnya pembelian barang, ongkos kirim, dan biaya administrasi. Jumlahkan menjadi total pengeluaran.
3. **Biaya operasional:** biaya untuk menjalankan penggalangan dan penyaluran (transportasi, cetak, administrasi bank), ditunjukkan terpisah beserta persentasenya terhadap total penerimaan.
4. **Sisa dana:** total penerimaan dikurangi total pengeluaran, beserta rencana penggunaannya.

Setiap angka harus **cocok**: total penerimaan harus sama dengan total pengeluaran ditambah sisa. Laporan yang tidak cocok, atau tidak merinci pos, menimbulkan kecurigaan dan membuat donatur berhenti.

Sisa dana sering menjadi sumber masalah. Aturan praktiknya sederhana: sisa dana **tidak boleh dikantongi diam-diam** dan tidak boleh dipakai untuk tujuan yang tidak sejalan. Sisa dana diumumkan dalam laporan, lalu dipakai untuk tujuan yang sejalan dengan tujuan penggalangan (misalnya perlengkapan tambahan bagi penerima yang sama) **setelah donor diberi tahu dan tidak keberatan**. Bila donor tidak setuju, dana dikembalikan atau dialihkan sesuai kesepakatan. Contoh: sisa dana pembelian seragam dipakai membeli tas bagi anak yang tasnya rusak, setelah donor diberi tahu dan menyetujui.

4. Biaya operasional yang wajar

Menjalankan penggalangan dana memerlukan biaya: mencetak spanduk, membayar transportasi menyalurkan bantuan, dan biaya administrasi bank. Biaya itu **sah dan wajar**, tetapi tidak boleh menggerogoti dana yang seharusnya sampai ke penerima. Karena itu ada batas. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 menyatakan bahwa **biaya usaha**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pengumpulan sumbangan paling banyak 10 persen dari hasil pengumpulan sumbangan yang bersangkutan. Banyak lembaga memakai batas yang sama sebagai kebijakan internalnya.

Cara menghitungnya mengikuti empat langkah pada Gambar 1.27.



Gambar 1.27 Empat langkah menghitung batas biaya operasional dan sisa ruang untuk biaya usulan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Cari batas:** batas = 10 persen dikali hasil pengumpulan. Contoh: bila terkumpul Rp80.000.000, batasnya 0,10 dikali Rp80.000.000 sama dengan Rp8.000.000.
2. **Jumlahkan biaya operasional yang sudah pasti** (yang sudah dibayar dan yang wajib). Contoh: spanduk Rp2.100.000 ditambah transportasi Rp1.800.000 sama dengan Rp3.900.000.
3. **Hitung sisa ruang:** batas dikurangi biaya pasti, yaitu Rp8.000.000 dikurangi Rp3.900.000 sama dengan Rp4.100.000.
4. **Putuskan biaya usulan:** biaya usulan (misalnya iklan) paling banyak sebesar sisa ruang. Bila usulan melebihi sisa ruang, kurangi.

Perhatikan dua hal. Pertama, yang dihitung adalah **persentase terhadap hasil pengumpulan**, bukan terhadap sisa atau terhadap dana yang sudah dibelanjakan. Kedua, biaya wajib dan biaya yang sudah dibayar **tidak bisa ditawar**, sehingga yang dikurangi adalah biaya usulan yang masih bisa disesuaikan. Terakhir, biaya operasional **diumumkan** dalam laporan; menyembunyikannya melanggar transparansi.

5. Martabat dan privasi: foto, nama, dan poster

Menggalang dana sering memakai foto dan kisah penerima. Prinsip martabat dan privasi mengatur bagaimana hal itu dilakukan dengan menghormati penerima.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Dasar hukum. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menggolongkan **data anak** dan **data dan informasi kesehatan** sebagai data pribadi yang bersifat spesifik, yaitu data yang bila diproses sembarangan dapat menimbulkan dampak lebih besar bagi pemiliknya. Undang-undang itu juga menyatakan bahwa pemrosesan data pribadi anak dilakukan secara khusus dan wajib mendapat persetujuan orang tua dan/atau wali anak. Foto wajah, nama, dan alamat anak yang diunggah adalah pemrosesan data pribadi. Selain itu, klien berhak atas jaminan kerahasiaan identitas dan kondisinya menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019.

Aturan praktis:

- **Persetujuan dulu.** Sebelum memakai foto, nama, atau kisah penerima, mintalah persetujuan, untuk anak dari orang tua atau wali, yang menjelaskan tujuan dan tempat pemakaiannya. Penerima berhak menolak tanpa kehilangan bantuan.
- **Seperlunya.** Gunakan data sesedikit mungkin. Kisah dapat ditulis tanpa nama dan alamat. Gambar dapat berupa kegiatan atau barang bantuan, bukan wajah anak.
- **Tanpa merendahkan.** Hindari kata dan gambar yang menonjolkan kesengsaraan untuk memancing iba ("kumal", "malang", "tak berdaya"). Penerima adalah manusia bermartabat yang sedang membutuhkan bantuan.
- **Tidak mengorbankan kondisi.** Jangan memperlihatkan penyakit, disabilitas, atau kekerasan yang dialami penerima untuk memancing sumbangan.

Gambar 1.28 membandingkan dua poster. Poster A merendahkan; poster B menjaga martabat.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.28 Perbandingan poster A (merendahkan, identitas anak terbuka, rekening pribadi) dan poster B (martabat terjaga, wadah dan laporan jelas). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Poster yang baik memuat **tujuan yang jelas** (untuk apa dana dipakai), **target dan batas waktu**, **wadah dana atas nama lembaga**, dan **janji laporan terbuka**. Peraturan Menteri Sosial tentang pengumpulan uang atau barang juga mensyaratkan contoh iklan atau promosi yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

6. Tidak merugikan dan keberlanjutan

Tidak merugikan (*do no harm*) berarti bantuan tidak boleh membuat keadaan penerima lebih buruk. Beberapa contoh pelanggaran:

- penerima **diwajibkan** tampil, bernyanyi, atau berfoto untuk donor sebagai syarat menerima bantuan;
- penerima dijadikan **alat iklan produk** donor;
- bantuan yang membuat penerima **bergantung** atau merasa berutang budi;
- bantuan yang menimbulkan **kecemburuan atau konflik** di kampung karena tidak jelas kriterianya.

Perlu dibedakan **mengundang** dari **mewajibkan**. Bila donor ingin bertemu dengan penerima atau mengundang mereka ke sebuah acara, itu boleh sepanjang **sukarela**: anak yang tidak bersedia tetap menerima bantuannya tanpa dikurangi atau dihukum. Begitu partisipasi menjadi syarat menerima bantuan, partisipasi itu berubah menjadi paksaan dan melanggar prinsip.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Keberlanjutan berarti manfaat bertahan. Program yang baik punya rencana jangka panjang: pelatihan yang diikuti pendampingan sehingga penerima bisa mandiri, beasiswa yang dijamin sampai selesai, atau perbaikan fasilitas yang dirawat. Program yang berhenti begitu uang habis dan membuat penerima kembali ke keadaan semula kurang berkelanjutan. Pekerja sosial juga menyiapkan **rencana mengakhiri bantuan** (terminasi, Bab 2), supaya penerima tidak bergantung selamanya.

7. Menanggapi syarat dari donor

Donor sering mengajukan syarat. Banyak syarat wajar, tetapi sebagian melanggar prinsip. Gambar 1.29 menunjukkan alur menanggapinya.



Gambar 1.29 Alur menanggapi syarat donor: baca, uji dengan enam prinsip, lalu terima, negosiasi, atau tolak. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Baca dan catat tiap syarat** satu per satu. Satu tawaran sering memuat beberapa syarat dengan nilai berbeda.
2. **Uji tiap syarat** dengan enam prinsip. Tanyakan: apakah syarat ini merugikan atau merendahkan penerima? diskriminatif? mengutamakan donor di atas penerima? mengurangi akuntabilitas?
3. **Kelompokkan hasilnya:**

- **Syarat wajar:** laporan berkala kepada donor, nama donor di papan program secara sopan, kunjungan terjadwal. **Terima.**
- **Sebagian melanggar: negosiasi**, tawarkan alternatif yang menjaga martabat dan kriteria. Contoh: kriteria penerima tetap ditentukan asesmen lembaga, tetapi donor diberi laporan perkembangan berkala.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Melanggar prinsip: tolak dengan sopan**, jelaskan alasannya, dan tetap jaga hubungan baik.

4. **Tuliskan kesepakatan** dalam perjanjian dan laporkan kepada pimpinan lembaga. Pekerja sosial tidak memutuskan sendiri tawaran besar.

Hal yang sering dilupakan: donor yang berkata "tidak perlu laporan, kami percaya" tidak menghapus kewajiban lembaga. **Laporan tetap dibuat**, karena akuntabilitas bukan hanya kepada donor, tetapi juga kepada penerima, masyarakat, dan pemberi izin. Kepercayaan donor tidak menggantikan transparansi.

Besarnya dana tidak mengubah prinsip. Syarat yang melanggar tetap melanggar walau dananya besar. Menolak dana besar yang disertai syarat merugikan penerima adalah tindakan yang benar, bukan kerugian.

8. Ringkasan

Enam prinsip filantropi dalam program adalah kepentingan penerima, akuntabilitas dan transparansi, keberlanjutan, tanpa diskriminasi, tidak merugikan, serta martabat dan privasi. Penerapannya: penerima dipilih lewat asesmen dengan kriteria tertulis; laporan dana memuat penerimaan, pengeluaran per pos, biaya operasional dengan persentasenya, dan sisa dana; biaya operasional paling banyak 10 persen dari hasil pengumpulan dan diumumkan; foto dan data penerima, terutama anak, hanya dipakai dengan persetujuan dan seperlunya; poster tidak merendahkan; syarat donor diuji dengan enam prinsip lalu diterima, dinegosiasikan, atau ditolak; partisipasi penerima bersifat sukarela.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Menyusun ringkasan penggunaan dana dari lima pos

Pada Juli 2027, Yayasan Mata Air Sumbawa mengumpulkan Rp48.000.000 untuk pompa air Dusun Tanjung Harapan (donasi daring Rp30.000.000 dan sumbangan warga serta perantau Rp18.000.000). Hingga akhir program, pengeluarannya lima pos: pompa air Rp30.000.000; pipa dan instalasi Rp10.500.000; transportasi Rp2.200.000; cetak laporan dan dokumentasi Rp1.000.000; administrasi bank Rp300.000. Susun ringkasan penggunaan dana dan periksa kewajaran biaya operasional.

Langkah penyelesaian:

1. **Jumlahkan penerimaan.** Rp30.000.000 ditambah Rp18.000.000 sama dengan Rp48.000.000.
2. **Jumlahkan pengeluaran.** Rp30.000.000 + Rp10.500.000 = Rp40.500.000; ditambah Rp2.200.000 = Rp42.700.000; ditambah Rp1.000.000 = Rp43.700.000; ditambah Rp300.000 = Rp44.000.000.
3. **Hitung sisa.** Rp48.000.000 dikurangi Rp44.000.000 sama dengan Rp4.000.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Pisahkan biaya operasional.** Pompa dan pipa-instalasi adalah belanja program (Rp40.500.000). Biaya operasional: transportasi Rp2.200.000, cetak Rp1.000.000, administrasi bank Rp300.000, jumlahnya Rp3.500.000.
5. **Periksa batas 10 persen.** Batas: 0,10 dikali Rp48.000.000 sama dengan Rp4.800.000. Biaya operasional Rp3.500.000 kurang dari batas itu. Persentasenya: Rp3.500.000 dibagi Rp48.000.000 sama dengan sekitar 7,29 persen.
6. **Tentukan rencana sisa dana.** Sisa Rp4.000.000 tidak dibiarkan menggantung. Pengurus menawarkan penggunaannya sebagai dana perawatan pompa selama setahun, mengumumkannya kepada donor, dan memakainya setelah donor tidak keberatan.
7. **Tuliskan ringkasan:** penerimaan Rp48.000.000; belanja program Rp40.500.000; biaya operasional Rp3.500.000 (7,29 persen); total pengeluaran Rp44.000.000; sisa Rp4.000.000 untuk perawatan pompa.

Jawaban: ringkasan tersebut **menutup** (48.000.000 = 44.000.000 + 4.000.000) dan biaya operasional **wajar** (7,29 persen, di bawah 10 persen). Bila biaya operasional mencapai Rp5.000.000, ia melebihi batas Rp4.800.000 dan perlu dikurangi atau dijelaskan.

Contoh 2 — Menanggapi donor yang meminta syarat merugikan

Pada September 2027, Yayasan Baruna Nusantara menawarkan Rp60.000.000 untuk program gizi balita yang dijalankan LKS Sahabat Ibu dan Balita di Kota Jayapura. Syaratnya: (a) bantuan hanya diberikan kepada balita dari keluarga yang seagama dengan pendiri yayasan; (b) LKS tidak perlu membuat laporan penggunaan kepada masyarakat, cukup "dipercaya"; (c) LKS mengirim laporan kemajuan kepada yayasan setiap tiga bulan dan memasang nama yayasan pada papan program. Bagaimana tanggapan yang tepat?

Langkah penyelesaian:

1. **Pecah menjadi tiga syarat** dan uji masing-masing dengan enam prinsip.
2. **Syarat (a):** membedakan balita menurut agama keluarganya. Ini **diskriminatif** dan mengabaikan balita lain yang kekurangan gizi. Melanggar prinsip tanpa diskriminasi dan kepentingan penerima. **Tolak.** Tawarkan kriteria berdasarkan asesmen status gizi dan kondisi ekonomi yang berlaku bagi semua balita.
3. **Syarat (b):** donor tidak meminta laporan. Tetapi akuntabilitas lembaga bukan hanya kepada donor, melainkan juga kepada penerima dan masyarakat. **LKS tetap membuat dan mengumumkan laporan.** Syarat ini ditanggapi dengan menyampaikan bahwa LKS tetap akan melaporkan.
4. **Syarat (c):** laporan berkala kepada donor dan nama donor di papan program adalah syarat yang wajar dan tidak merugikan penerima. **Terima.**
5. **Susun jawaban:** terima kasih atas tawaran, sampaikan bahwa syarat (c) disetujui, syarat (b) tetap dijalankan sebagai laporan terbuka, dan syarat (a) tidak dapat diterima beserta alasannya dan kriteria penggantinya. Bila donor bersedia, tuliskan dalam perjanjian dan lapor kepada pimpinan lembaga.

Jawaban: **negosiasi, bukan menerima atau menolak seluruhnya**. Terima syarat (c), pertahankan laporan terbuka walau donor tidak memintanya, dan tolak syarat (a) dengan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menawarkan kriteria yang adil. Menolak seluruh tawaran terlalu kaku karena sebagian syaratnya wajar. Menerima seluruhnya berarti mengorbankan prinsip demi dana.

Contoh 3 — Menilai dan memperbaiki sebuah poster galang dana

Pada Agustus 2027, panitia sebuah kampung di Kabupaten Gowa membuat poster: judul "BANTU IBU MARIA YANG BUTA DAN SEBATANG KARA!", foto wajah Bu Maria yang jelas, alamat lengkapnya sampai nomor rumah, nomor telepon pribadi petugas kelurahan, dan rekening atas nama ketua RT. Tidak ada keterangan untuk apa dana dipakai atau berapa targetnya. Nilailah poster itu dan perbaiki.

Langkah penyelesaian:

1. **Periksa martabat dan privasi.** Foto wajah, alamat lengkap, dan keterangan kesehatan ("buta") adalah data pribadi, dan informasi kesehatan termasuk data spesifik. Menampilkannya tanpa persetujuan Bu Maria melanggar privasi. Kata "sebatang kara" dan penonjolan kesengsaraan juga merendahkan.
2. **Periksa akuntabilitas.** Rekening atas nama ketua RT adalah rekening pribadi, bukan wadah atas nama lembaga. Tidak ada tujuan, target, ataupun janji laporan, sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan.
3. **Periksa keselamatan.** Alamat lengkap dan nomor telepon pribadi petugas membuka Bu Maria dan petugas terhadap gangguan atau penipuan.
4. **Susun perbaikan:**

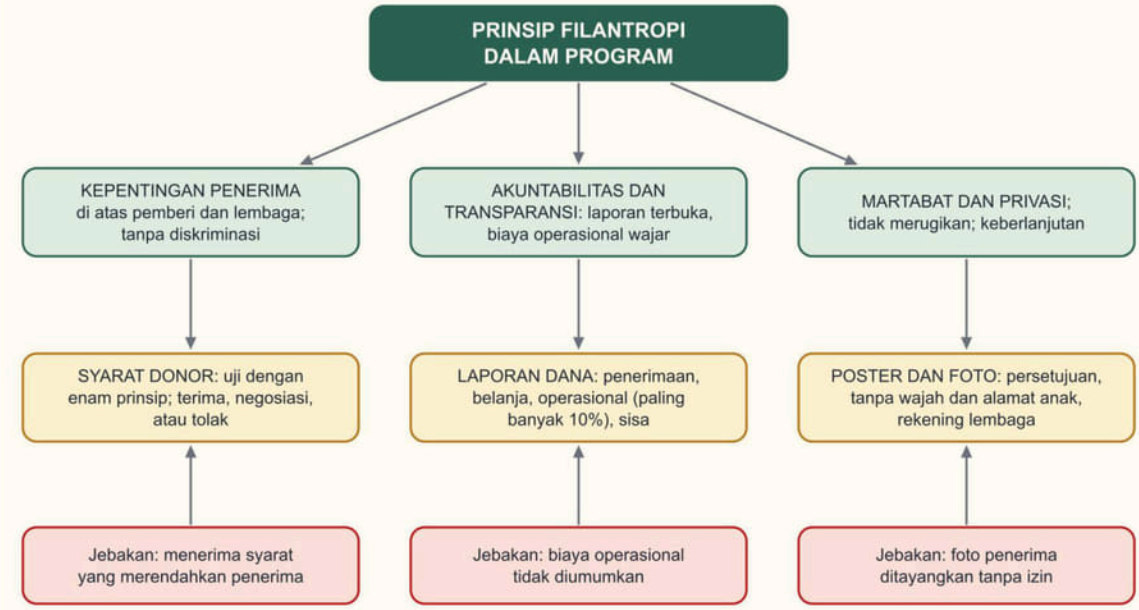
- minta **persetujuan** Bu Maria bila kisahnya hendak dipakai; bila tidak, gunakan tanpa identitas;
- ganti judul menjadi, misalnya, "Bantu Warga Lansia Mendapat Layanan Kesehatan Mata", tanpa nama, foto wajah, dan alamat;
- tuliskan **tujuan, target, dan batas waktu**;
- gunakan **rekening atas nama lembaga atau panitia resmi** dan tuliskan **janji laporan terbuka**;
- cantumkan kontak lembaga, bukan nomor pribadi.

Jawaban: poster itu **melanggar prinsip martabat dan privasi serta akuntabilitas**, dan perbaikannya adalah menghapus identitas dan keterangan kesehatan tanpa persetujuan, menyebutkan tujuan dan target, memakai rekening lembaga, dan menjanjikan laporan terbuka. Tujuan menolong tidak membenarkan cara yang merendahkan penerima.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.30 menghubungkan tiga kelompok prinsip dengan penerapannya (syarat donor, laporan dana, poster dan foto) beserta jebakan yang paling sering muncul di soal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.30 Peta konsep penerapan prinsip filantropi dalam program beserta tiga jebakan utamanya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal prinsip filantropi:

1. **Baca pertanyaan:** apakah diminta menilai pernyataan, memilih tanggapan, atau menghitung?
2. **Tulis para pihak:** donor, lembaga, penerima, dan siapa yang diuntungkan oleh tindakan yang dibahas.
3. **Uji tiap tindakan atau syarat dengan enam prinsip.** Cukup tanya: siapa yang diuntungkan, siapa yang dirugikan, dan apakah ada yang disembunyikan?
4. **Pisahkan yang wajar dari yang melanggar** dalam satu tawaran. Banyak tawaran berisi syarat campuran.
5. **Untuk soal hitungan,** cari hasil pengumpulan, kalikan 10 persen, kurangi biaya yang pasti, lalu bandingkan dengan biaya usulan.
6. **Untuk soal Benar/Salah,** nilai tiap pernyataan sendiri-sendiri; satu tawaran bisa memuat pernyataan benar dan salah sekaligus.
7. **Pilih tanggapan yang menjaga hubungan baik** tanpa mengorbankan prinsip.

Jebakan khas:

- **Menerima syarat yang merendahkan penerima** karena dananya besar atau donor "sudah berbaik hati".
- **Menolak seluruh tawaran** padahal hanya sebagian syaratnya yang melanggar; jalan yang tepat sering negosiasi.
- **Syarat memilih penerima dari kerabat atau karyawan donor** dianggap wajar karena "dananya dari mereka".
- **Mewajibkan penerima tampil atau berfoto** sebagai syarat menerima bantuan. Mengundang dengan sukarela boleh; mewajibkan tidak boleh.
- **Foto penerima lengkap dengan nama dan sekolah diunggah** "supaya donatur percaya". Kepercayaan tidak boleh dibeli dengan identitas penerima.
- **Biaya operasional tidak diumumkan,** atau diumumkan tetapi melebihi batas.
- **Salah menghitung batas:** memakai dana yang sudah dibelanjakan sebagai dasar, atau lupa memasukkan biaya yang sudah dibayar.
- **Sisa dana dipakai sesuka hati** atau dibiarkan tanpa laporan. Yang benar: diumumkan, dipakai untuk tujuan sejalan setelah donor diberi tahu dan tidak keberatan.
- **Rekening pribadi** dipakai untuk menampung dana, atau laporan dianggap tidak perlu karena donor percaya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut berupa pernyataan Benar/Salah tentang sebuah komunitas yang membuat laporan, memakai foto, dan memakai sisa dana. Nilai satu per satu dengan prinsip akuntabilitas, martabat dan privasi, serta aturan sisa dana.

►. Komunitas "Seragam untuk Sekolah" di Kabupaten Banyumas mengumpulkan donasi Rp24.000.000 pada Juni 2027 untuk membelikan seragam dan sepatu bagi 80 anak dari keluarga kurang mampu. Setelah semua anak menerima bantuan, dana tersisa Rp1.200.000. Pengurus menyusun tiga rencana berikut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Laporan kepada donatur memuat rincian belanja, ongkos kirim, dan sisa dana Rp1.200.000.	○	○
Agar donatur percaya, admin mengunggah foto setiap anak memegang seragamnya lengkap dengan nama dan sekolahnya.	○	○
Sisa dana dipakai membeli tas untuk 12 anak penerima yang tasnya rusak, setelah donatur diberi tahu dan tidak keberatan.	○	○

Pembahasan **Kunci: 1B 2S 3B**

Konsep: Prinsip filantropi dalam program sosial: dana dipakai sesuai amanah donatur, penggunaannya dilaporkan terbuka (transparan dan akuntabel), dan martabat serta privasi penerima dihormati.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Melaporkan seluruh penggunaan dana termasuk biaya operasional dan sisa dana adalah wujud transparansi dan akuntabilitas.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: bukti penyaluran tidak boleh mengorbankan martabat dan privasi anak; laporan dapat memakai rekap jumlah dan foto tanpa identitas yang sudah disetujui orang tua.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Sisa dana boleh dialihkan untuk kebutuhan penerima yang sejenis bila donatur diberi tahu dan menyetujuinya; amanah tetap dijaga.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Pada soal hitungan, tuliskan batas, biaya pasti, dan sisa ruang. Pada soal syarat donor, uji satu per satu dengan enam prinsip.

1. Sebuah LKS di Kota Padang mengumpulkan donasi Rp40.000.000 untuk perbaikan rumah lansia pada 2027. Pengurus menetapkan kebijakan bahwa biaya operasional penggalangan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan penyaluran paling banyak 10% dari donasi terkumpul, agar sebagian besar dana sampai ke penerima.

Biaya operasional	Jumlah	Keterangan
Cetak brosur	Rp1.500.000	sudah dibayar
Transportasi penyaluran	Rp1.200.000	wajib
Iklan media sosial	Rp2.000.000	usulan, dapat dikurangi

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Agar sesuai kebijakan, biaya iklan media sosial paling banyak adalah ....

A. Rp1.030.000
B. Rp1.300.000
C. Rp2.000.000
D. Rp2.500.000
E. Rp2.800.000

2. Sebuah perusahaan di Kota Yogyakarta menawarkan beasiswa untuk 20 anak dari LKS pendampingan anak putus sekolah pada 2027. Perusahaan mengajukan dua syarat: sebagian penerima dipilih dari kerabat karyawannya, dan anak penerima wajib tampil menyanyi pada acara ulang tahun perusahaan sebagai ucapan terima kasih. Pengurus LKS ingin menerima kerja sama ini tanpa melanggar prinsip filantropi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
LKS menerima syarat agar sebagian penerima dipilih dari kerabat karyawan karena dananya berasal dari perusahaan.	○	○
Anak penerima diundang tampil pada acara perusahaan, dan anak yang tidak bersedia tetap menerima beasiswanya.	○	○
LKS menyampaikan kriteria penerima berdasarkan asesmen dan menawarkan laporan perkembangan berkala kepada perusahaan.	○	○

Kunci singkat: 1. B 2. 1S 2B 3B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Sebuah perusahaan memberi dana beasiswa dengan dua syarat: penerima wajib mengenakan kaus berlogo perusahaan setiap hari di sekolah, dan laporan perkembangan belajar dikirim tiap semester. Syarat mana yang kamu terima, mana yang kamu negosiasikan, dan mengapa?
- Dana Rp25.000.000 terkumpul, biaya operasional yang sudah pasti Rp1.700.000. Berapa biaya usulan paling banyak agar tidak melebihi batas 10 persen?
- **Yang harus kuingat:** enam prinsip (kepentingan penerima, akuntabilitas dan transparansi, keberlanjutan, tanpa diskriminasi, tidak merugikan, martabat dan privasi); biaya operasional paling banyak 10 persen dari hasil pengumpulan dan diumumkan; laporan memuat penerimaan, pengeluaran per pos, biaya operasional, dan sisa dana; foto dan data anak hanya dengan persetujuan orang tua atau wali dan seperlunya; syarat donor diuji lalu diterima, dinegosiasikan, atau ditolak; mengundang boleh, mewajibkan penerima tampil tidak boleh.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-1.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 1

SMKPEKSOS-KB1

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 1 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-KB1

1. Pada Januari 2027, Pak Edi, pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Kendari, mendampingi Dewa (16 tahun). Di awal pertemuan Dewa meminta agar semua ceritanya dirahasiakan. Pada pertemuan itu Dewa mengaku berencana menyakiti dirinya sendiri malam ini dan sudah menyiapkan alatnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Pak Edi yang sesuai dengan kerangka nilai pekerjaan sosial adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Menjelaskan dengan tenang kepada Dewa bahwa keselamatannya didahulukan sehingga pihak yang melindunginya perlu dilibatkan
- ☐ B. Menyimpan seluruh cerita Dewa sebagai rahasia karena kerahasiaan tidak boleh dilanggar dalam keadaan apa pun juga
- ☐ C. Menghubungi orang tua atau wali dan tenaga ahli berwenang, dengan memberi informasi hanya sejauh yang diperlukan
- ☐ D. Mengambil keputusan sendiri tanpa memberi tahu Dewa karena pendapat seorang remaja tidak perlu dipertimbangkan
- ☐ E. Mendampingi Dewa sampai ia benar-benar aman dan mencatat langkah yang diambil beserta alasannya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada Juli 2027, Bu Yosefa (36 tahun) di Kabupaten Belu mengikuti asesmen di sebuah LKS karena penghasilan keluarganya tidak cukup. Pekerja sosial menawarkan dua pelatihan, yaitu tata boga atau menjahit. Menurut pekerja sosial, tata boga lebih menguntungkan. Namun, Bu Yosefa memilih menjahit karena ia sudah memiliki mesin jahit warisan ibunya dan menyukai pekerjaan itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pekerja sosial yang paling sesuai dengan nilai penentuan nasib sendiri adalah ....

A. Mengatakan bahwa tata boga lebih menguntungkan sehingga Bu Yosefa sebaiknya mengganti pilihannya
B. Menghargai pilihan Bu Yosefa, sambil memberi informasi peluang usaha menjahit agar ia dapat menimbang
C. Mendaftarkan Bu Yosefa ke pelatihan tata boga lebih dulu lalu membicarakannya setelah pelatihan berjalan
D. Meminta suami Bu Yosefa memilihkan pelatihan karena suami dianggap sebagai kepala keluarga
E. Menunda pendaftaran sampai Bu Yosefa membuktikan bahwa usaha menjahit akan menghasilkan cukup uang

3. Pada Maret 2027, Dion (15 tahun) didampingi pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Ende karena sering membolos. Dion dan ibunya menandatangani persetujuan: informasi tentang kehadiran dan kemajuan belajar Dion boleh disampaikan kepada wali kelas; hal lain tidak boleh dibagikan tanpa persetujuan baru. Pekan ini ada empat permintaan informasi.

Peminta	Informasi yang diminta
Wali kelas	Perkembangan kehadiran Dion sejak pendampingan
Kepala sekolah	Isi cerita Dion tentang pertengkaran orang tuanya
Tetangga	Alasan Dion sering tidak masuk sekolah
Relawan lain di LKS	Isi catatan sesi Dion karena merasa penasaran

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Permintaan yang boleh dipenuhi pekerja sosial adalah ....

A. Hanya permintaan wali kelas, karena sesuai dengan persetujuan yang ditandatangani Dion dan ibunya
B. Permintaan wali kelas dan kepala sekolah, karena keduanya bekerja di sekolah yang sama dengan Dion
C. Permintaan wali kelas dan tetangga, karena keduanya mengenal Dion dalam kehidupan sehari-hari
D. Keempat permintaan, asalkan setiap penerima berjanji tidak menyebarkan informasi itu kepada orang lain
E. Tidak satu pun, karena kerahasiaan klien berlaku mutlak dan tidak boleh dibagikan kepada siapa pun

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pada Agustus 2027, sebuah SD negeri di Kabupaten Manggarai menolak mendaftarkan Gita (7 tahun), anak dengan hambatan pendengaran, karena belum memiliki guru khusus. Orang tua Gita, Pak Servas dan Bu Maria, bingung dan hampir menyerah. Pak Anton, pekerja sosial yang mendampingi mereka, mengetahui bahwa kebijakan pendidikan inklusif mendorong sekolah umum menerima anak penyandang disabilitas, dan ia ingin bertindak adil bagi Gita.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Pak Anton yang menunjukkan keterampilan advokasi sesuai nilai profesi adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mendampingi orang tua Gita menemui kepala sekolah dan dinas pendidikan dengan membawa surat keterangan pemeriksaan
☐ B. Memindahkan Gita ke sekolah luar biasa tanpa bertanya kepada orang tua karena dianggap paling sesuai bagi Gita
☐ C. Mengunggah foto dan nama lengkap Gita di media sosial agar sekolah merasa malu dan bersedia menerimanya
☐ D. Menjelaskan pilihan yang tersedia beserta kelebihan dan kekurangannya agar orang tua Gita memutuskan sendiri
☐ E. Meminta orang tua Gita menerima keputusan sekolah karena sekolah paling mengetahui kemampuan para gurunya

5. Pada Juni 2027, Bu Wati (31 tahun) mengikuti konseling di sebuah LKS di Kabupaten Tabanan. Ia mengaku suaminya memukul anak mereka, Aldo (6 tahun), sampai memar di punggung, dan baru semalam kembali melakukannya. Bu Wati memohon agar hal itu dirahasiakan karena takut suaminya dipidana dan keluarganya hancur. Aldo masih tinggal serumah dengan ayahnya. Bu Wati sendiri sering menangis dan merasa bersalah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pekerja sosial yang sesuai dengan kerangka nilai dan keterampilan profesi adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menjelaskan kepada Bu Wati bahwa keselamatan Aldo tidak dapat ditawar, sehingga lembaga perlu bertindak melindungi anak
☐ B. Membantu Bu Wati menyusun rencana keamanan sementara bagi Aldo, termasuk tempat aman bila kekerasan terulang
☐ C. Menuruti permintaan Bu Wati dan memantau Aldo selama sebulan karena orang tua berhak mendidik anaknya sendiri
☐ D. Menghubungi pihak berwenang perlindungan anak sesuai prosedur lembaga dan membagikan informasi hanya seperlunya
☐ E. Mendatangi rumah itu dan menegur ayah Aldo langsung hari ini tanpa berkoordinasi dengan lembaga maupun Bu Wati

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pada 2027, sebuah yayasan di Kota Malang mengumpulkan donasi Rp40.000.000 untuk paket sembako bagi 100 keluarga. Bendahara menyusun laporan penggunaan dana berikut.

Pos pengeluaran	Jumlah
Sembako 100 paket	Rp30.000.000
Transportasi dan distribusi	Rp4.000.000
Cetak spanduk dan konsumsi relawan	Rp2.000.000
Honor panitia	Rp4.000.000
Total	Rp40.000.000

Ketua yayasan meminta agar pos honor panitia tidak dicantumkan supaya biaya operasional tampak kecil di mata donor.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan bendahara yang paling sesuai dengan prinsip akuntabilitas filantropi adalah ....

A. Menghapus pos honor dan menambahkannya ke pos sembako agar total tetap sama dengan dana masuk
B. Menyampaikan hanya persentase sembako sebesar 75 % tanpa merinci pos lainnya kepada para donor
C. Menunda laporan sampai ada dana baru agar persentase operasional tampak lebih kecil bagi donor
D. Mencantumkan semua pos secara rinci, tetapi hanya dibagikan kepada ketua dan pengurus yayasan
E. Mencantumkan semua pos apa adanya, termasuk operasional 25 %, disertai penjelasan penggunaannya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. Pada Februari 2027, Rizal (19 tahun) di Kota Lubuklinggau selesai menjalani pendampingan tiga bulan dari Bu Natalia, pekerja sosial sebuah LKS, dan kini sudah bekerja di bengkel. Menjelang pertemuan terakhir, Rizal meminta nomor telepon pribadi Bu Natalia agar bisa bercerita kapan saja, termasuk tengah malam, lalu meminjam uang Rp500.000 untuk membayar kontrakan. Bu Natalia menghargai Rizal dan ingin ia tetap terbantu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Bu Natalia yang paling sesuai dengan batas hubungan profesional adalah ....

A. Memberi nomor pribadi dan meminjamkan uang karena Rizal sudah dianggap seperti adiknya sendiri
B. Menolak kedua permintaan tanpa penjelasan supaya Rizal paham bahwa hubungan mereka hanya formal
C. Memberi nomor pribadi untuk keadaan darurat saja, tetapi menolak meminjamkan uang kepada Rizal
D. Menjelaskan batas hubungan profesional dengan hangat, lalu menunjuk kontak lembaga dan layanan bantuan
E. Memutus semua kontak setelah sesi terakhir agar Rizal belajar mandiri tanpa bergantung pada petugas lembaga

8. Pada Juli 2027, Teguh (16 tahun) di Kabupaten Toba ingin berhenti dari SMK dan bekerja di bengkel pamannya karena ibunya sering sakit dan penghasilan keluarga menurun. Ibunya menolak dan menginginkan Teguh lulus. Pekerja sosial yang mendampingi sangat yakin bahwa bersekolah itu penting, tetapi menyadari bahwa keyakinan itu adalah pendapat pribadinya. Teguh belum mengetahui pilihan seperti kejar paket atau bekerja paruh waktu sambil bersekolah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling sesuai dengan kerangka nilai pekerjaan sosial adalah ....

A. Mendukung keputusan Teguh sepenuhnya karena di usia 16 tahun ia berhak menentukan sendiri jalan hidupnya
B. Mendukung ibu Teguh dan melarang Teguh berhenti karena orang dewasa lebih mengetahui hal yang terbaik
C. Memfasilitasi pembicaraan Teguh dan ibunya, memaparkan pilihan beserta akibatnya, lalu membantu mereka memutuskan
D. Meyakinkan Teguh dengan kisah orang sukses yang tetap bersekolah karena menurut petugas sekolah itu sangat penting
E. Menyerahkan keputusan kepada paman Teguh karena pamanlah yang menawarkan pekerjaan dan paham dunia kerja

9. Pada Oktober 2027, sebuah LKS di Kota Solok hanya memiliki 10 paket perlengkapan sekolah, padahal 14 keluarga mendaftar. Asesmen menunjukkan enam keluarga berpenghasilan sangat rendah dan anak-anaknya belum punya sepatu maupun tas. Delapan keluarga lain berpenghasilan rendah dengan perlengkapan yang sebagian masih layak. Salah satu dari delapan keluarga itu adalah kerabat dekat Pak Marwan, pekerja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sosial yang bertugas menyeleksi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Pak Marwan yang paling sesuai dengan nilai keadilan adalah ....

A. Mengundi keempat belas keluarga supaya semuanya memperoleh kesempatan yang sama besar tanpa memandang kebutuhan mereka
B. Memberi satu paket kepada kerabatnya lebih dulu karena membantu keluarga sendiri adalah kewajiban moral seseorang
C. Memberi paket kepada sepuluh keluarga yang mendaftar paling awal supaya prosesnya cepat dan tidak berbelit-belit
D. Mencoret keluarga kerabatnya tanpa penilaian supaya tidak ada yang menuduhnya membela keluarga sendiri di lembaga
E. Membagi menurut kebutuhan dengan kriteria sama, mengakui hubungan kerabat, dan menyerahkan penilaiannya ke petugas lain

10. Pada 2027, sebuah LKS di Kabupaten Bantul memiliki empat layanan: (1) pelatihan keterampilan dan bantuan modal usaha untuk keluarga miskin; (2) tempat tinggal sementara dan konseling untuk anak korban kekerasan; (3) bantuan tunai untuk lansia terlantar; (4) terapi dan latihan fisik untuk penyandang disabilitas baru. Bu Lina, seorang ibu rumah tangga yang suaminya sedang sakit, ingin berjualan makanan agar keluarganya bisa mandiri secara ekonomi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Layanan pelatihan keterampilan dan bantuan modal usaha paling sesuai karena Bu Lina ingin mandiri secara ekonomi.	○	○
Tempat tinggal sementara dan konseling lebih sesuai karena keluarga Bu Lina sedang menghadapi kesulitan.	○	○
Bantuan tunai terus-menerus tanpa pelatihan paling sesuai bagi Bu Lina yang ingin berusaha mandiri.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Pada 2027, sebuah panti asuhan kecil di Kota Samarinda membutuhkan 20 tempat tidur susun dalam waktu satu bulan. Pengurus mencatat lima calon pelaku filantropi: (1) Pak Rudi, pemilik usaha mebel, yang biasa menyumbang barang hasil usahanya; (2) kelompok arisan ibu-ibu yang mengumpulkan uang tunai kecil setiap bulan; (3) sebuah bank daerah yang menyalurkan dana tanggung jawab sosial lewat proposal tertulis dengan proses sekitar tiga bulan; (4) komunitas pesepeda yang berbagi tenaga pada akhir pekan; (5) alumni panti yang kini bekerja dan ingin berbagi sedikit demi sedikit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pelaku dan cara berbagi yang paling cocok dengan kebutuhan mendesak panti adalah ....

A. kelompok arisan, karena uang tunai dapat dibelikan tempat tidur kapan saja
B. bank daerah, karena dana tanggung jawab sosial perusahaan jumlahnya besar
C. komunitas pesepeda, karena tenaga akhir pekan mempercepat pemasangan tempat tidur
D. alumni panti, karena mereka paling memahami kebutuhan anak-anak di panti
E. Pak Rudi, karena bantuan barang hasil usahanya sesuai kebutuhan dan waktu sebulan

12. Pada Agustus 2027, Rani (17 tahun) datang ke sebuah lembaga kesejahteraan sosial (LKS) di Kota Pontianak. Ia hamil di luar nikah dan diusir dari rumah. Rani berbicara pelan, menunduk, dan berkali-kali meminta maaf. Dalam hati, petugas yang menerimanya menilai bahwa perbuatan Rani salah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap pekerja sosial yang paling sesuai dengan nilai penerimaan adalah ....

A. Menegur Rani lebih dulu agar menyadari kesalahannya sebelum ia dibantu
B. Menyuruh Rani segera pulang dan meminta maaf kepada keluarganya hari ini
C. Mendengarkan Rani tanpa menyalahkan, lalu menanyakan bantuan yang ia butuhkan
D. Menyetujui semua keputusan Rani agar ia merasa dibela sepenuhnya oleh lembaga
E. Menyerahkan kasus Rani kepada petugas lain karena dianggap melanggar norma

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Pada Oktober 2027, sebuah LKS di Kota Gunungsitoli mengelompokkan kegiatannya bulan ini menurut tingkat praktik pekerjaan sosial. Tingkat *mikro* berarti bekerja dengan satu klien secara perseorangan, tingkat *mezo* dengan kelompok kecil atau satu lembaga, dan tingkat *makro* dengan masyarakat luas atau pengambil kebijakan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan yang termasuk praktik tingkat mezo adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Menemui seorang remaja dua kali seminggu untuk menyusun rencananya kembali bersekolah
- ☐ B. Memimpin pertemuan dua mingguan sepuluh pengasuh lansia untuk saling berbagi pengalaman
- ☐ C. Menyusun usulan kepada pemerintah kabupaten agar terapi wicara tersedia di setiap puskesmas
- ☐ D. Melatih lima belas relawan lembaga agar mampu menulis catatan kunjungan dengan rapi
- ☐ E. Mengadakan kelas membuat kerajinan bagi dua belas ibu kepala keluarga yang mendaftar di LKS

14. Sebuah rumah belajar anak di Kabupaten Sumbawa membutuhkan: (1) 30 buku bacaan dalam dua minggu; (2) pengajar membaca setiap sore; (3) dana pelatihan guru relawan yang dijadwalkan lima bulan lagi. Pengurus mencatat tiga calon pelaku. Toko buku keluarga rutin menyumbang buku dari stoknya. Komunitas mahasiswa tidak memiliki dana, tetapi anggotanya bersedia mengajar setiap sore. Bank daerah menyalurkan dana tanggung jawab sosial lewat proposal dengan proses sekitar empat bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan pelaku dan kebutuhan yang cocok adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Komunitas mahasiswa untuk kebutuhan dana pelatihan guru relawan
- ☐ B. Toko buku keluarga untuk kebutuhan 30 buku bacaan dalam dua minggu
- ☐ C. Bank daerah untuk kebutuhan dana pelatihan guru relawan lima bulan lagi
- ☐ D. Bank daerah untuk kebutuhan 30 buku bacaan dalam dua minggu
- ☐ E. Komunitas mahasiswa untuk kebutuhan pengajar membaca setiap sore

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Pada November 2027, Dewi (15 tahun) lari dari rumahnya di Kabupaten Karo setelah dipukul ayah tirinya, lalu datang kepada pekerja sosial dan menyatakan takut pulang. Neneknya yang sehat bersedia mengasuh Dewi, tetapi ayah tirinya pernah mendatangi rumah nenek untuk mencari Dewi. Dewi ingin tetap bersekolah. Pekerja sosial membandingkan empat layanan berikut.

Layanan	Sasaran	Bentuk	Cara layanan
Rumah aman sementara	Korban kekerasan yang masih terancam	Perlindungan dan konseling	Tinggal di rumah aman, paling lama 3 bulan
Panti sosial anak	Anak tanpa pengasuh yang dapat merawat	Pengasuhan pengganti	Tinggal di panti, jangka panjang
Pelatihan keterampilan kerja	Remaja putus sekolah	Pemberdayaan	Datang sore hari, 2 bulan
Bantuan tunai keluarga	Keluarga miskin	Jaminan sosial	Ditransfer ke rekening tiap bulan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Rencana layanan yang paling sesuai bagi Dewi adalah ....

A. Rumah aman sementara sampai keadaan aman, lalu Dewi tinggal bersama neneknya dan melanjutkan sekolah

B. Panti sosial anak, karena Dewi memerlukan tempat tinggal jangka panjang yang aman dari ayah tirinya

C. Pelatihan keterampilan kerja, karena Dewi perlu segera mandiri supaya tidak bergantung pada ayah tirinya

D. Bantuan tunai keluarga bagi neneknya, karena Dewi sudah memiliki pengasuh yang bersedia merawatnya

E. Rumah aman sementara, lalu panti sosial anak jangka panjang agar Dewi terhindar dari ayah tirinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Di sebuah desa di Kabupaten Toraja Utara, setiap selesai panen warga menyisihkan sebagian gabah ke lumbung desa secara sukarela. Gabah itu dibagikan kepada keluarga yang sedang kesulitan, misalnya karena sakit atau gagal panen, dan dikelola pengurus yang dipilih warga. Pekerja sosial sebuah LKS ingin mengenali praktik ini sebagai salah satu pelaku berbagi di wilayah kerjanya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Lumbung desa tersebut paling tepat dipahami sebagai ....

A. amal sesaat, karena gabah dibagikan hanya ketika ada keluarga yang tertimpa musibah
B. transaksi, karena warga yang menyumbang suatu hari nanti boleh menerima gabah dari lumbung
C. filantropi komunitas, karena warga berbagi secara sukarela dan mengelola bantuannya bersama
D. kegiatan pemasaran, karena nama baik desa naik bila lumbungnya dikenal oleh banyak orang
E. bantuan pemerintah, karena pengelolaannya diatur oleh pengurus yang dipilih melalui musyawarah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pada 2027, Yayasan Pulau Cerdas di Kabupaten Belitung menyiapkan poster penggalangan dana untuk perpustakaan apung seperti pada gambar. Sebelum poster disebarkan, bendahara memeriksa isinya dan melihat bahwa ada pernyataan yang tidak sesuai dengan rincian di poster itu. Pekerja sosial pendamping yayasan diminta memberi masukan agar poster sesuai dengan prinsip filantropi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi adalah ....



A. Menghapus tabel rencana penggunaan dana agar donatur tidak mempermasalahkan biaya administrasi
B. Mempertahankan klaim 100 % karena tujuan akhirnya anak sehingga semua biaya dianggap untuk anak
C. Mengecilkan huruf pada angka 20 % supaya biaya administrasi tidak menonjol dan klaim tetap menarik
D. Mengganti klaim menjadi "sebagian besar donasi" dan menghapus angka rupiah serta persentase pada rincian di poster
E. Mengganti klaim dengan keterangan jujur bahwa 20 % dana dipakai untuk administrasi, cetak, dan promosi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Sejak 2026, 45 karyawan pabrik di Kota Binjai menyisihkan Rp5.000 per bulan lewat potongan gaji untuk sebuah panti sosial anak. Pengurus panti menganggap jumlahnya terlalu kecil dibandingkan sumbangan perusahaan besar sehingga tidak pernah memberi kabar. Sampai 2027, enam karyawan berhenti ikut dan mengatakan tidak tahu uang mereka dipakai untuk apa. Pengurus kini ingin mempertahankan donor kecil yang masih rutin menyumbang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat adalah ....

A. Meminta mereka menaikkan sumbangan menjadi Rp50.000 per bulan karena jumlah sekarang terlalu kecil bagi panti
B. Memusatkan upaya pada perusahaan besar karena donor kecil tidak sebanding dengan tenaga untuk mengelolanya
C. Mengirim laporan singkat penggunaan dana tiap triwulan dan mengundang mereka melihat kegiatan anak di panti
D. Memasang nama semua penyumbang pada spanduk di panti supaya mereka merasa dihargai tanpa membuat laporan
E. Menunggu mereka bertanya lebih dulu karena donor yang tulus tidak memerlukan penjelasan penggunaan dananya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pada November 2027, Raka (6 tahun) di Kabupaten Biak Numfor memerlukan terapi gerak tiga kali seminggu karena keterlambatan perkembangan motoriknya. Kedua orang tuanya sehat dan mampu mengasuh, ingin Raka tetap tinggal di rumah, dan ibunya dapat mengantarnya ke pusat layanan pada pagi hari. Pekerja sosial membuka papan layanan Dinas Sosial pada gambar untuk menentukan layanan yang paling sesuai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Layanan yang paling sesuai bagi Raka adalah ....

Papan Layanan Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor (2027)

Layanan	Sasaran	Bentuk	Cara layanan
Rumah Aman Sementara	Korban kekerasan yang masih terancam	Perlindungan	Tinggal di rumah aman, paling lama 3 bulan
Asrama Rehabilitasi	Penyandang disabilitas yang butuh terapi intensif	Rehabilitasi	Tinggal di asrama 6 bulan, pulang saat libur
Pusat Terapi Harian	Penyandang disabilitas dan anak yang butuh terapi	Rehabilitasi	Datang pagi, pulang sore, tinggal bersama keluarga
Kelompok Usaha Bersama	Keluarga miskin usia produktif	Pemberdayaan	Pelatihan dan modal usaha di kampung sendiri
Bantuan Tunai Lansia	Lansia tidak mampu yang tidak dapat bekerja	Jaminan sosial	Bantuan dikirim ke rumah atau rekening tiap bulan
Panti Asuhan	Anak tanpa orang tua atau tanpa pengasuh	Pengasuhan pengganti	Tinggal di panti jangka panjang

A. Asrama Rehabilitasi, karena terapi intensif selama enam bulan paling cepat memulihkan kondisi Raka
B. Pusat Terapi Harian, karena Raka dapat menjalani terapi sambil tetap tinggal bersama orang tuanya
C. Panti Asuhan, karena panti dapat mengasuh Raka sambil menjalankan terapi setiap harinya
D. Rumah Aman Sementara, karena Raka perlu mendapatkan perlindungan selama terapi berlangsung
E. Kelompok Usaha Bersama, karena orang tua Raka perlu penghasilan untuk membiayai terapi anaknya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Pada 2027, Selvi (10 tahun) dan Sandi (7 tahun) di Kabupaten Ketapang menjadi yatim piatu. Nenek mereka, Bu Mariam (65 tahun), sehat dan bersedia mengasuh keduanya, tetapi penghasilannya dari berjualan sayur belum cukup untuk biaya sekolah dan gizi cucunya. Dinas sosial memiliki dua layanan: panti asuhan untuk pengasuhan jangka panjang, serta program bantuan pengasuhan berbasis keluarga berupa bantuan biaya sekolah, gizi, dan kunjungan petugas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Program bantuan pengasuhan berbasis keluarga lebih sesuai karena nenek bersedia dan mampu merawat, hanya kekurangan biaya.	○	○
Panti asuhan lebih sesuai karena anak yatim piatu pasti membutuhkan pengasuhan pengganti di luar keluarga.	○	○
Pekerja sosial perlu mendengar pendapat Selvi dan Sandi serta memantau pengasuhan nenek secara berkala.	○	○

21. Sebuah LKS pendidikan anak di Kota Padangsidimpuan menyusun anggaran 2028. Pada Desember 2027 Pak Haryono, donor terbesarnya, memberi tahu bahwa ia tidak dapat melanjutkan bantuan pada 2028. Data donor 2027:

Kelompok donor	Jumlah	Sumbangan per donor per tahun
Pak Haryono (perorangan, tidak melanjutkan)	1	Rp60.000.000
Pengusaha lokal (menyumbang tiap tahun)	4	Rp10.000.000
Warga dan alumni (menyumbang rutin)	120	Rp300.000

Pengurus ingin layanan tetap berjalan dan tidak lagi bergantung pada satu donor besar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Strategi yang paling tepat adalah ....

A. Mencari satu donor besar pengganti Pak Haryono dengan sumbangan Rp60.000.000 karena cara itu paling cepat
B. Menambah 100 donor warga dan alumni bersumbangan Rp300.000 per tahun sehingga dana kembali Rp136.000.000
C. Meminta empat pengusaha lokal menaikkan sumbangan menjadi Rp15.000.000 per orang agar dana tetap utuh
D. Menambah 200 donor warga dan alumni bersumbangan Rp300.000 per tahun, tanpa bergantung pada satu donor besar
E. Mengurangi layanan sebesar 44 % dan tidak mencari donor baru karena donor yang ada selama ini sudah setia menyumbang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Banjir bandang pada Januari 2027 merusak permukiman di sebuah desa di Kabupaten Sumbawa. Tiga bulan kemudian, pekerja sosial mencatat: (1) tiga keluarga masih tinggal di tenda tanpa tempat berlindung yang layak; (2) dua puluh petani sehat kehilangan lahan garapan dan ingin kembali bertani; (3) seorang anak (8 tahun) sering terbangun menjerit dan takut setiap hujan turun; (4) seorang lansia yang tinggal sendiri tidak lagi dapat bekerja dan tidak memiliki penghasilan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan kebutuhan dan bentuk layanan yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Keluarga di tenda dengan perlindungan berupa hunian sementara yang layak
☐ B. Petani yang kehilangan lahan dengan rehabilitasi menetap di panti selama enam bulan
☐ C. Anak yang ketakutan dengan pendampingan psikososial berkala di tempat tinggalnya
☐ D. Petani yang kehilangan lahan dengan bantuan bibit dan pelatihan usaha tani agar mandiri kembali
☐ E. Lansia tanpa penghasilan dengan pelatihan keterampilan membuka usaha baru di luar desa

23. Pada Juli 2027, sebuah yayasan di Kota Mamuju mengumpulkan Rp25.000.000 dari donatur untuk membeli buku dan alat tulis bagi 50 anak di desa binaan. Pada Agustus, banjir merendam desa itu dan puluhan keluarga membutuhkan makanan dan selimut segera. Buku belum dibeli dan dana masih utuh. Pengurus ingin memakai sebagian dana itu untuk bantuan banjir.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang sesuai dengan prinsip filantropi adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memakai dana itu untuk bantuan banjir sekarang juga, lalu memberi tahu donatur setelah semua selesai disalurkan
☐ B. Membeli buku sesuai rencana karena dana yang dikumpulkan untuk satu tujuan tidak boleh dialihkan dalam keadaan apa pun
☐ C. Menghubungi donatur, menjelaskan keadaan desa, dan meminta persetujuan tertulis sebelum dana dialihkan
☐ D. Mencatat perubahan penggunaan dana beserta alasan dan bukti pengeluarannya dalam laporan kepada donatur
☐ E. Menyalurkan dana yang disetujui untuk kebutuhan mendesak, lalu menggalang dana baru untuk membeli buku

24. Pada Mei 2027, seorang pengusaha, Pak Hartono, menawarkan donasi Rp80.000.000 kepada sebuah LKS di Kabupaten Banggai untuk beasiswa anak panti. Syaratnya: beasiswa hanya untuk anak yang sesuku dengannya. Dari 40 anak panti, 25 anak berasal dari suku lain, dan seluruh anak memenuhi kriteria kebutuhan yang ditetapkan lembaga. Pengurus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

ingin menjaga hubungan baik dengan Pak Hartono tanpa melanggar prinsip filantropi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pengurus yang paling sesuai adalah ....

A. Menolak syarat itu dengan sopan, menjelaskan bahwa penerima dipilih menurut kebutuhan, dan menawarkan kerja sama lain
B. Menerima dana tanpa membantah, lalu menyalurkannya kepada semua anak yang membutuhkan tanpa memberi tahu Pak Hartono
C. Menerima syarat itu karena dana sebesar ini jarang datang dan anak lainnya dapat dibantu dari sumber yang lain
D. Menerima dana, tetapi hanya memberi beasiswa kepada anak yang sesuai syarat dan menyimpan sisanya sebagai kas lembaga
E. Menolak tawaran itu dan mengumumkan di media sosial bahwa Pak Hartono bersikap diskriminatif terhadap anak panti

25. Pada Desember 2027, panitia sebuah yayasan di Kabupaten Aceh Besar akan menyalurkan paket sembako kepada 60 keluarga prasejahtera. Ketua panitia mengusulkan tiga rencana pelaksanaan. Pekerja sosial pendamping diminta menilai apakah rencana itu sesuai dengan prinsip menjaga martabat penerima.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Rencana memanggil penerima satu per satu lewat pengeras suara sebagai "keluarga miskin penerima bantuan" agar donatur tahu siapa yang dibantu sudah sesuai dengan prinsip.	○	○
Rencana mengantar paket ke rumah atau membagikannya bergiliran di balai desa tanpa mengumumkan daftar kemiskinan keluarga sesuai dengan prinsip.	○	○
Rencana meminta penerima berbaris dan memegang papan nama bertuliskan jumlah bantuan agar mudah dilaporkan kepada donatur sudah sesuai dengan prinsip.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial	2, 3, 7, 12, 13	___ / 5	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan	1, 4, 5, 8, 9	___ / 5	Ulangi hlm. 24
Sub bab 1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial	10, 15, 19, 20, 22	___ / 5	Ulangi hlm. 40
Sub bab 1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi	11, 14, 16, 18, 21	___ / 5	Ulangi hlm. 55
Sub bab 1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial	6, 17, 23, 24, 25	___ / 5	Ulangi hlm. 73

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 2 · Proses Pemberian Layanan Pekerjaan Sosial

SMKPEKSOS-B2

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menerima klien dan mengidentifikasi kebutuhan dasarnya menurut urutan kedaruratan
- menyusun rencana layanan dengan tujuan dan sasaran intervensi yang terukur
- mengevaluasi proses dan hasil intervensi, lalu menentukan rujukan, terminasi, dan bina lanjut
- menyusun laporan layanan sosial yang objektif

Peta bab

Sub bab	Judul
2.1	Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien
2.2	Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi
2.3	Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial
2.4	Rujukan, terminasi, dan bina lanjut
2.5	Penyusunan laporan layanan sosial

Bab 2 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-B2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien

SMKPEKSOS-2.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik untuk TKA SMK Pekerjaan Sosial memuat sub elemen **kebutuhan klien**, dengan kompetensi mengidentifikasi kebutuhan dasar klien. Dalam soal, kompetensi ini hampir selalu berbentuk **kasus**: seorang klien datang ke kantor lembaga kesejahteraan sosial (LKS), rumah singgah, sekolah, atau posko, lalu soal meminta kamu menentukan **apa yang dilakukan pekerja sosial pada pertemuan pertama**, **kebutuhan mana yang ditangani lebih dulu**, atau **kesimpulan apa yang tepat dari genogram atau tabel hasil asesmen**. Soal ini tidak bertanya "apa itu penerimaan klien?". Soal akan menaruh beberapa tindakan yang semuanya terdengar baik, dan kamu harus memilih yang paling tepat **pada saat itu**.

Bentuknya bisa pilihan ganda, pilihan ganda kompleks (pilih semua yang benar), atau pernyataan Benar/Salah. Sebagian soal memakai tabel hasil asesmen awal atau gambar genogram. Level kognitifnya pemahaman dan penerapan: kamu menjelaskan urutan layanan, lalu menerapkannya pada kasus.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan enam tahap proses layanan pekerjaan sosial dan menjelaskan letak penerimaan klien di dalamnya;
- menjelaskan apa yang dilakukan pekerja sosial pada pertemuan pertama, termasuk menjelaskan peran dan batas kerahasiaan;
- membedakan klien sukarela dan klien terpaksa serta menanggapi masing-masing dengan tepat;
- mengidentifikasi kebutuhan dasar klien dan mengurutkannya menurut bahaya bila ditunda;
- membaca genogram sederhana untuk mengetahui siapa yang serumah dan siapa yang dapat menjadi sumber dukungan;
- mencatat pertemuan pertama dengan memisahkan fakta dari kesan.

◆ KONSEP INTI

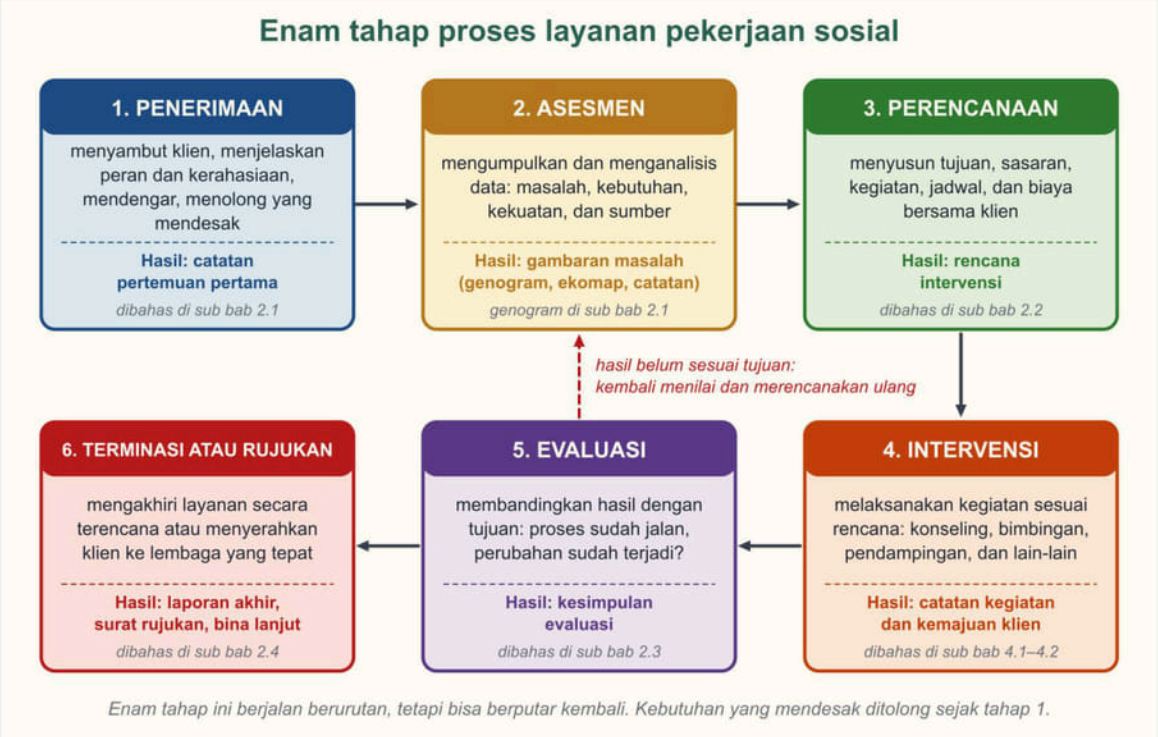
Bayangkan seorang ibu datang ke kantor sebuah LKS dengan membawa dua anaknya. Wajahnya lelah, bajunya basah karena hujan, dan ia tidak tahu harus mulai bercerita dari mana. Apa yang dilakukan petugas dalam setengah jam pertama sangat menentukan: apakah ibu itu merasa disambut dan berani bercerita, atau merasa dihakimi lalu pulang dan tidak kembali. Selain itu,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bila salah satu anaknya sedang sakit atau kelaparan, petugas harus tahu bahwa hal itu tidak boleh menunggu formulir selesai diisi. Sub bab ini menjelaskan cara pekerja sosial **menerima klien** dan **mengenali kebutuhan dasarnya**, mulai dari gambaran besar proses layanan.

1. Proses layanan: gambaran besar

Pekerjaan sosial adalah pertolongan profesional. Artinya, pertolongan itu tidak dilakukan sembarangan menurut perasaan, tetapi mengikuti **proses** yang tertib. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyebut bahwa prosedur praktik pekerjaan sosial meliputi pendekatan awal, asesmen, perencanaan intervensi, intervensi, serta evaluasi, rujukan, dan terminasi. Agar mudah dipelajari, buku ini memecahnya menjadi **enam tahap**, seperti pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Enam tahap proses layanan. Panah putus-putus merah menunjukkan bahwa hasil evaluasi dapat mengembalikan pekerja sosial ke asesmen atau perencanaan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Penerimaan.** Pekerja sosial menyambut klien, menjelaskan perannya, mendengarkan, dan menolong kebutuhan yang mendesak. Istilah lain untuk tahap ini adalah pendekatan awal atau *intake*. **Klien** adalah penerima manfaat layanan: bisa seorang individu, satu keluarga, satu kelompok, atau satu masyarakat.
2. **Asesmen.** *Asesmen* adalah kegiatan mengumpulkan dan menganalisis keterangan tentang klien: apa masalahnya, apa kebutuhannya, apa kekuatannya, dan siapa atau apa yang dapat membantu. Alat bantunya antara lain wawancara, pengamatan, kunjungan rumah, dan gambar seperti genogram.
3. **Perencanaan.** Pekerja sosial bersama klien menyusun rencana: tujuan apa yang ingin dicapai, kegiatan apa yang dilakukan, siapa yang bertanggung jawab, kapan, dan dengan biaya berapa (sub bab 2.2).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Intervensi.** *Intervensi* adalah pelaksanaan kegiatan dalam rencana, misalnya konseling, bimbingan, pendampingan, atau pelatihan (metodenya dibahas di sub bab 4.1 dan 4.2).
5. **Evaluasi.** Pekerja sosial memeriksa apakah kegiatan berjalan dan apakah klien benar-benar berubah menuju tujuan (sub bab 2.3).
6. **Terminasi atau rujukan.** *Terminasi* berarti mengakhiri layanan secara terencana. *Rujukan* berarti menyerahkan atau menghubungkan klien dengan lembaga lain yang lebih sesuai. Sesudahnya ada **bina lanjut**, yaitu pemantauan setelah layanan selesai (sub bab 2.4).

Dua hal penting tentang proses ini. **Pertama**, urutannya jelas, tetapi tidak kaku. Bila hasil evaluasi menunjukkan tujuan belum tercapai, pekerja sosial kembali menilai keadaan dan memperbaiki rencana. **Kedua**, tahap 1 tidak berarti "hanya mengobrol dulu". Kebutuhan yang mendesak, seperti lapar atau sakit, ditolong sejak pertemuan pertama, sementara asesmen yang lebih lengkap berjalan sesudahnya atau bersamaan. Kamu akan melihat ini berulang kali dalam sub bab ini.

2. Penerimaan klien: pertemuan pertama

Tujuan pertemuan pertama ada tiga: klien merasa **aman dan dihargai**, pekerja sosial **mengetahui apa yang membuat klien datang**, dan **kebutuhan yang mendesak ditangani**. Klien bisa sampai ke lembaga lewat beberapa jalan, dan jalan itu memengaruhi suasana pertemuan.

Cara klien sampai ke lembaga	Contoh	Hal yang perlu diperhatikan
Datang sendiri	seorang bapak datang ke kantor LKS menanyakan bantuan	klien sudah punya niat; hargai keberaniannya datang
Dibawa keluarga atau tetangga	tetangga mengantar lansia yang tinggal sendiri	tanyakan juga pendapat klien, bukan hanya cerita pengantarnya
Rujukan lembaga lain	sekolah, puskesmas, atau kelurahan mengirim klien	klien mungkin tidak tahu mengapa dikirim; jelaskan
Ditemukan petugas lapangan	petugas menjangkau orang yang tidur di emperan	klien belum minta tolong; dekati dengan sabar

Langkah-langkah penerimaan tersusun pada Gambar 2.2.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pertemuan pertama dengan klien: enam langkah penerimaan

	Langkah	Contoh ucapan pekerja sosial	Yang dihindari
1	**Sambut dan buat klien nyaman**	*"Selamat pagi, Bu. Silakan duduk. Mau minum dulu?"*	langsung memberondong pertanyaan
2	**Kenalkan diri dan peran**	*"Saya Tika, pekerja sosial di lembaga ini. Tugas saya mendampingi Ibu mencari jalan keluar."*	menjanjikan hasil yang belum tentu bisa
3	**Jelaskan kerahasiaan dan batasnya**	*"Cerita Ibu kami jaga. Ada batasnya: bila keselamatan terancam, kami perlu melibatkan pihak lain."*	berjanji "tidak akan ada yang tahu" tanpa batas
4	**Dengarkan cerita klien**	*"Silakan ceritakan dari hal yang paling mengganggu Ibu."*	menyela, menghakimi, menggurui
5	**Periksa kebutuhan yang mendesak**	*"Ibu sudah makan hari ini? Ada yang sedang sakit atau terluka?"*	asesmen panjang saat klien lapar atau sakit
6	**Sepakati langkah berikutnya**	*"Hari ini kita urus makan dan berobat. Besok kita bertemu lagi pukul 10.00."*	memutuskan semuanya sendiri tanpa klien

Urutan ini luwes: bila klien lapar, sakit, atau ketakutan, langkah 5 dikerjakan lebih dulu.

Gambar 2.2 Enam langkah penerimaan, contoh ucapannya, dan kesalahan yang dihindari. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Menyambut dan membuat klien nyaman. Orang yang datang meminta bantuan sering malu, takut, atau marah. Sapaan ramah, tempat duduk, dan segelas air membuat suasana lebih tenang. Pekerja sosial tidak langsung memberondong pertanyaan.

Memperkenalkan diri dan peran. Klien berhak tahu siapa yang mereka hadapi dan apa yang dapat dan tidak dapat dilakukan lembaga itu. Pekerja sosial tidak menjanjikan hasil, misalnya "pasti Bapak dapat bantuan bulan depan", karena keputusan itu belum tentu di tangannya.

Menjelaskan kerahasiaan dan batasnya. Undang-undang yang sama menyatakan bahwa klien berhak mendapat jaminan kerahasiaan identitas dan kondisinya, dan pekerja sosial wajib menjaganya. Namun kerahasiaan ada **batasnya**. Menurut undang-undang itu, rahasia klien dapat dibuka atas dasar kepentingan klien (misalnya saat darurat atau demi keselamatan hidup), permintaan penegak hukum, persetujuan klien, atau perintah undang-undang. Karena itu, pekerja sosial **tidak boleh berjanji** "tidak ada seorang pun yang akan tahu". Janji yang tidak dapat ditepati justru merusak kepercayaan. Yang tepat adalah menjelaskan sejak awal: apa yang dijaga, apa batasnya, dan siapa saja yang mungkin perlu tahu (misalnya penyelia di lembaga).

Mendengarkan. Biarkan klien bercerita dengan kata-katanya sendiri. Pekerja sosial tidak menyela, tidak menghakimi ("kenapa dulu tidak begini?"), dan tidak menggurui. Sikap menerima klien apa adanya, tanpa menilai baik-buruknya, disebut **penerimaan**; sikap ini yang membuat klien berani jujur.

Memeriksa kebutuhan yang mendesak. Sambil mendengar, pekerja sosial memperhatikan tanda-tanda: klien tampak lapar, sakit, terluka, atau ketakutan. Bagian 5 menjelaskan cara menyusun urutannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Menyepakati langkah berikutnya. Pertemuan ditutup dengan kesepakatan bersama: apa yang dikerjakan hari ini, dan kapan bertemu lagi. Keputusan dibuat bersama klien, bukan untuk klien.

3. Klien sukarela dan klien terpaksa

Klien sukarela datang atas kemauan sendiri. **Klien terpaksa** (*involuntary*) datang karena disuruh atau diwajibkan: dikirim sekolah, dirujuk kelurahan, atau diminta pengadilan atau petugas penertiban. Klien terpaksa sering membuka pertemuan dengan marah atau curiga: "Saya ke sini karena dipaksa."

Cara menanggapinya:

1. **Akui perasaannya** tanpa membela diri. "Saya mengerti Bapak kesal dikirim ke sini."
2. **Jelaskan dengan jujur** siapa yang meminta pertemuan ini, apa yang akan dilaporkan kepada pihak pengirim (misalnya hanya kehadiran), dan apa yang tidak akan dilaporkan.
3. **Cari hal yang klien sendiri inginkan.** Meskipun datangnya terpaksa, hampir setiap orang punya sesuatu yang ingin diperbaiki: pekerjaan, hubungan dengan keluarga, atau urusan lain. Dari sana kerja sama dapat dibangun.
4. **Jangan memaksa klien bercerita** pada pertemuan pertama, dan jangan membuat janji palsu agar klien mau bicara.
5. **Jangan mengusir** klien yang enggan, dan jangan pula menganggap kehadiran sama dengan keberhasilan.

Undang-undang menyebut bahwa rehabilitasi sosial dapat dilaksanakan secara persuasif (mengajak), motivatif (memberi dorongan), dan koersif (bersifat memaksa). Walau ada unsur memaksa dalam keadaan tertentu, sikap profesional pekerja sosial tetap sama: menghormati martabat klien, menjelaskan hak dan kewajibannya, dan membangun kerja sama.

4. Kebutuhan dasar klien

Kebutuhan dasar adalah hal-hal yang harus terpenuhi agar seseorang dapat hidup layak dan menjalankan perannya. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mengembangkan diri. Jadi kebutuhan tidak hanya soal uang dan makanan, tetapi juga hubungan dengan orang lain dan ketenteraman batin.

Ahli psikologi Abraham Maslow menggambarkan kebutuhan manusia berlapis seperti piramida (Gambar 2.3): kebutuhan fisik di dasar, lalu rasa aman, hubungan sosial, penghargaan, dan puncaknya perkembangan diri. Gambaran ini membantu kita memahami bahwa orang yang masih lapar belum bisa memikirkan cita-cita.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.3 Piramida kebutuhan (kiri) dan tujuh kebutuhan dasar yang sering dicatat dalam asesmen awal (kanan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Dalam asesmen awal, pekerja sosial biasanya memeriksa tujuh kebutuhan dasar berikut.

Kebutuhan	Yang diperiksa	Contoh tanda ada masalah
Pangan	frekuensi dan gizi makan	makan sekali sehari, anak tampak kurus
Sandang	pakaian layak dan bersih	anak tidak punya seragam yang layak
Papan	tempat tinggal layak	atap bocor, tidak punya tempat menginap
Kesehatan	berobat, imunisasi, jaminan kesehatan	sakit lama belum diperiksa
Pendidikan	anak bersekolah, ada akses belajar	anak berhenti sekolah karena biaya
Rasa aman	bebas kekerasan dan ancaman	klien takut pulang, ada luka tak wajar
Identitas	akta kelahiran, kartu keluarga, KTP	dokumen hilang atau belum pernah dibuat

Identitas sering dilupakan, padahal dokumen adalah **kunci akses**: tanpa akta kelahiran, anak sulit mendaftar sekolah; tanpa kartu keluarga, bantuan tertentu sulit diterima. Itulah sebabnya kebutuhan identitas dicatat walaupun tidak mengenyangkan perut.

Pekerja sosial juga mencatat **kekuatan** klien: keterampilan, tetangga yang peduli, anak yang rajin, atau keluarga yang mau membantu. Asesmen yang hanya mencatat kekurangan membuat klien tampak tak berdaya; padahal kekuatan itulah modal untuk perubahan.

5. Urutan penanganan menurut kedaruratan

Klien jarang datang dengan satu kebutuhan. Biasanya ada banyak sekaligus: lapar, sakit, menunggak sewa, anak putus sekolah, dokumen hilang. Pekerja sosial tidak dapat menanganinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

semua dalam sehari dan tidak boleh mencoba semuanya sekaligus. Ia harus **mengurutkan**.

Ukuran urutannya bukan siapa yang paling keras meminta, bukan jumlah uang yang terlibat, dan bukan mana yang paling mudah. Ukurannya adalah **bahaya bila ditunda**. Gambar 2.4 menunjukkan dua pertanyaan penyaring.



Gambar 2.4 Pohon keputusan untuk mengurutkan kebutuhan klien menurut bahaya bila ditunda. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Darurat:** bila ditunda sampai besok, nyawa, kesehatan, atau keselamatan klien terancam. Contoh: belum makan sejak kemarin, sakit berat atau luka, ancaman kekerasan, tidak punya tempat berteduh malam ini. **Ditolong hari itu juga.**
- **Penting:** bila ditunda satu sampai dua minggu, keadaan klien memburuk atau haknya hilang. Contoh: tunggakan sewa yang mendekati batas, dokumen yang diperlukan untuk bantuan, anak yang beberapa hari tidak bersekolah. **Dijadwalkan dalam minggu ini.**
- **Bisa menunggu:** perubahan yang mengembangkan klien tetapi tidak membahayakan bila ditunda. Contoh: modal usaha, pelatihan keterampilan, tabungan. **Masuk rencana jangka panjang** (sub bab 2.2).

Tiga hal yang sering keliru:

- **Asesmen lengkap tidak didahulukan daripada pertolongan darurat.** Mengisi formulir panjang pada klien yang lapar dan sakit adalah kesalahan urutan. Asesmen berjalan sambil menolong.
- **Tidak semua masalah ditangani sekaligus.** Menjanjikan "semuanya beres" sekaligus membuat klien kecewa dan petugas kewalahan. Pilih yang darurat, jadwalkan yang penting, dan simpan yang bisa menunggu.
- **Kebutuhan yang di luar kewenangan lembaga tetap dicatat dan dirujuk**, bukan

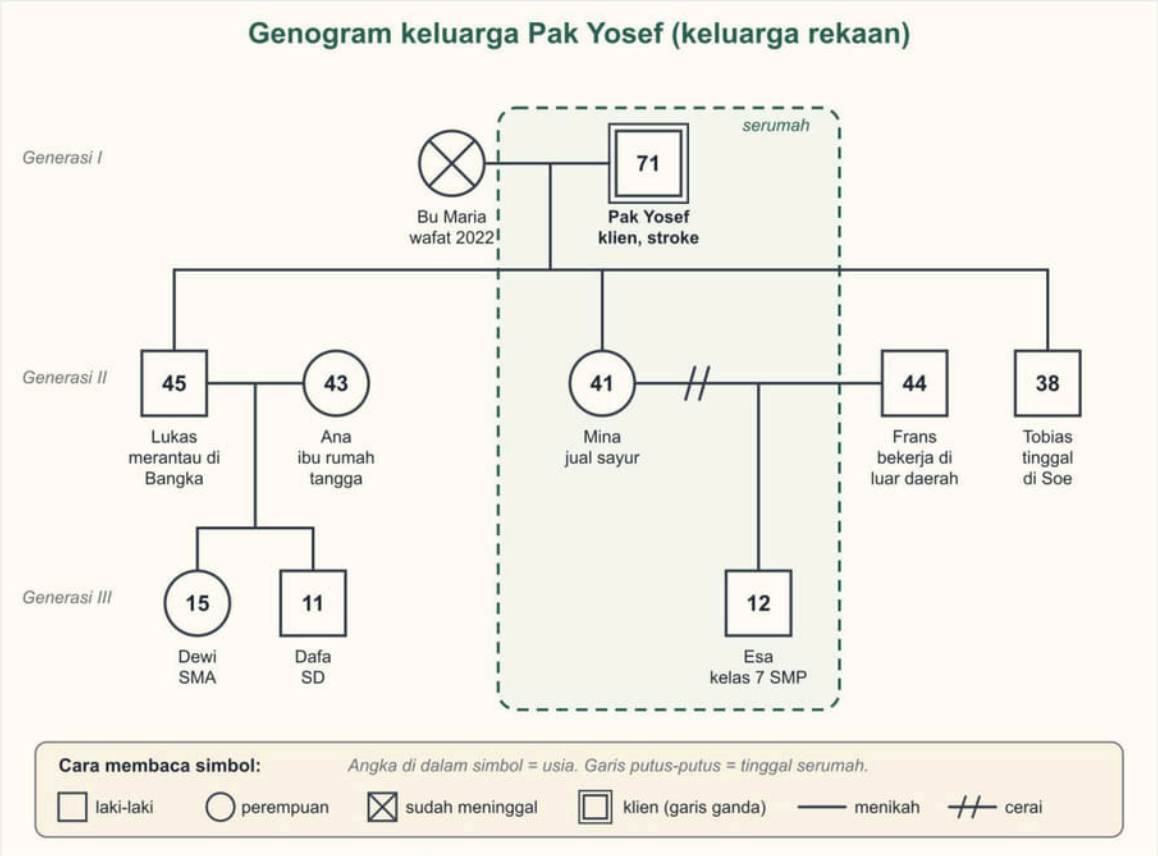
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

diabaikan (sub bab 2.4). Misalnya, pemeriksaan medis dilakukan puskesmas, bukan pekerja sosial.

Dalam keadaan darurat, pekerja sosial boleh mengambil langkah cepat demi keselamatan, tetapi tetap menjelaskan kepada klien apa yang dilakukan dan mengapa, dan tidak membuat keputusan besar atas nama klien (seperti memindahkan klien ke panti) tanpa persetujuannya.

6. Genogram: membaca keluarga klien

Untuk memahami kebutuhan dan sumber dukungan seorang klien, pekerja sosial perlu tahu siapa keluarganya. **Genogram** adalah gambar susunan keluarga, biasanya tiga generasi, yang memakai simbol baku. Gambar 2.5 memperlihatkan genogram sebuah keluarga rekaan.



Gambar 2.5 Genogram keluarga Pak Yosef (rekaan). Garis putus-putus melingkupi anggota keluarga yang tinggal serumah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara membaca simbolnya:

- **Persegi** = laki-laki; **lingkaran** = perempuan. **Angka di dalamnya** = usia.
- **Tanda silang** pada simbol = sudah meninggal. Dalam gambar, istri Pak Yosef wafat pada 2022.
- **Garis ganda** (atau simbol bertumpuk) = klien, orang yang sedang dilayani.
- **Garis mendatar** antara dua simbol = menikah. Dua garis miring pada garis itu = **bercerai**.
- **Garis turun** dari pasangan = anak-anak mereka. Anak-anak digambar sejajar dari yang tertua di kiri.
- **Garis putus-putus yang melingkupi beberapa orang** = tinggal serumah.

Setelah simbol terbaca, pekerja sosial mengajukan pertanyaan penting. **Siapa yang tinggal serumah dengan klien?** Pada gambar, Pak Yosef tinggal dengan putrinya, Mina, dan cucunya, Esa. **Siapa yang tinggal jauh?** Lukas di Bangka dan Tobias di Soe. **Siapa yang punya kewajiban lain?** Mina bekerja berjualan sayur, dan Esa masih sekolah. **Siapa yang mungkin dapat membantu?** Lukas mungkin dapat membantu biaya; Tobias mungkin dapat datang bergantian. Penting: kata "mungkin". Genogram hanya menunjukkan **susunan** keluarga, bukan kesediaan dan kemampuan mereka. Pekerja sosial tetap perlu menanyakannya kepada orangnya.

Dua kesalahan membaca genogram yang sering muncul pada soal:

1. **Menganggap serumah berarti sanggup merawat.** Orang yang serumah mungkin bekerja sepanjang hari atau masih anak sekolah.
2. **Menganggap anak yang jauh pasti tidak peduli**, atau sebaliknya pasti dapat dibebani. Keduanya adalah dugaan, bukan fakta dari gambar.

Genogram juga berguna untuk melihat pola, misalnya penyakit yang sama pada beberapa anggota atau ketergantungan satu orang pada satu pengasuh. Untuk melihat hubungan klien dengan lingkungan di luar keluarga (sekolah, puskesmas, tetangga, lembaga), dipakai gambar lain bernama *ekomap*, yang dibahas di sub bab 4.2.

7. Mencatat pertemuan pertama

Catatan pertemuan pertama menjadi dasar asesmen dan bukti bahwa layanan dilakukan dengan benar. Isi pokoknya:

- identitas dasar klien dan tanggal pertemuan;
- siapa yang mengirim atau mengantar klien;
- keluhan atau permintaan klien, sebisa mungkin dengan kata-kata klien;
- kebutuhan mendesak yang ditemukan dan **tindakan yang sudah diberikan**;
- apa yang sudah dijelaskan kepada klien (peran, kerahasiaan, hak) dan persetujuan yang diberikan;
- kesepakatan berikutnya.

Catatan yang baik memisahkan **fakta** dari **kesan**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Fakta (boleh dicatat sebagai fakta)	Kesan (jangan ditulis sebagai fakta)
"Klien menyebut belum makan sejak kemarin siang."	"Klien malas mencari makan."
"Klien menunduk dan menjawab singkat."	"Klien tidak sopan."
"Ada memar di lengan kiri; klien tidak bersedia menjelaskan."	"Klien pasti dipukul orang tuanya."

Bila kesan perlu dicatat, ditulis sebagai kesan pekerja sosial dan diberi tanda untuk diperiksa pada asesmen. Catatan disimpan di tempat terkunci atau sistem yang aman dan hanya dibuka oleh petugas yang berwenang, karena isinya adalah rahasia klien.

Ringkasan bagian ini. Proses layanan terdiri atas penerimaan, asesmen, perencanaan, intervensi, evaluasi, dan terminasi atau rujukan. Pada penerimaan, pekerja sosial menyambut, menjelaskan peran dan batas kerahasiaan, mendengarkan, memeriksa kebutuhan mendesak, dan menyepakati langkah berikutnya. Klien terpaksa ditanggapi dengan mengakui perasaannya dan menjelaskan apa yang dilaporkan. Kebutuhan dasar diidentifikasi (pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan, rasa aman, identitas) dan diurutkan menurut bahaya bila ditunda: darurat dulu, lalu penting, lalu yang bisa menunggu. Genogram menunjukkan susunan keluarga, tetapi kesediaan anggotanya harus ditanyakan. Catatan pertemuan pertama memisahkan fakta dari kesan.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1 — Menyusun urutan penanganan kebutuhan sebuah keluarga

Pada Oktober 2026, kebakaran menghanguskan sebuah rumah kontrakan di Kota Padangsidimpuan. Ibu Nurhayati (31 tahun) dan dua anaknya, Naura (7 tahun) dan Arkan (3 tahun), diantar tetangga ke posko LKS pukul 15.00. Mereka hanya membawa pakaian yang dikenakan. Ibu Nurhayati bercerita: sejak pagi mereka belum makan; malam ini tidak ada tempat menginap; Arkan batuk dan pilek ringan tetapi tidak demam dan masih bermain; kartu keluarga dan akta kelahiran anak terbakar; Naura sudah tiga hari tidak masuk sekolah; dan mesin jahit untuk usahanya ikut terbakar. Susunlah urutan penanganannya. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Daftarkan semua kebutuhan** dan golongkan dengan dua pertanyaan penyaring pada Gambar 2.4: apakah bahaya bila ditunda sampai besok?
2. **Belum makan sejak pagi** dan **tidak punya tempat menginap malam ini** adalah kebutuhan **darurat**: lapar dan tidur di luar mengancam kesehatan, apalagi bagi anak kecil. Tindakannya hari itu juga: beri makan dan minum, lalu carikan tempat menginap sementara (posko atau rumah singgah). Alasannya: bahaya terjadi malam ini, bukan minggu depan.
3. **Batuk-pilek ringan** pada Arkan: tidak demam, masih bermain, jadi tidak darurat. Tetapi karena anak kecil baru mengalami kebakaran, **pantau**, dan bawa ke puskesmas bila muncul demam atau napas berat. Golongan: **penting**, diperiksa dalam satu-dua hari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Dokumen terbakar** dan **Naura tidak bersekolah:** keduanya **penting**. Bila dibiarkan berminggu-minggu, Naura tertinggal pelajaran dan keluarga sulit menerima bantuan. Tindakannya: jadwalkan pengurusan dokumen pengganti minggu ini, dan hubungi wali kelas Naura agar ia tidak dianggap bolos.
5. **Mesin jahit dan usaha** adalah kebutuhan **bisa menunggu**: penting bagi masa depan, tetapi tidak membahayakan bila baru dibahas setelah keluarga aman. Masukkan ke rencana jangka panjang.
6. **Jangan melakukan asesmen lengkap malam itu.** Cukup catat fakta penting dan jadwalkan pertemuan lanjutan setelah keluarga makan dan beristirahat.

Jawaban: urutannya **makan dan tempat menginap (hari ini) → pantau kesehatan Arkan dan hubungi sekolah serta urus dokumen (minggu ini) → rencana usaha menjahit (kemudian)**. Mendahulukan asesmen lengkap atau rencana usaha membuat keluarga yang lapar menunggu, dan mencoba mengurus semuanya sekaligus membuat tidak ada yang selesai.

Contoh 2 — Membaca genogram dan menyimpulkan kebutuhan

Pada Agustus 2027, Pak Yosef (71 tahun) pulang dari rumah sakit di Kabupaten Belu setelah stroke. Tangan kanannya lemah, ia masih bisa berjalan pelan, tetapi perlu dibantu mandi dan menyiapkan makan. Seorang pekerja sosial menyusun genogram keluarganya (Gambar 2.5). Dari catatan: Mina bekerja berjualan sayur dari pagi sampai siang; Esa pulang sekolah pukul 13.30. Apa yang dapat disimpulkan tentang kebutuhan Pak Yosef dan sumber dukungannya? *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Baca simbol klien.** Persegi bergaris ganda berangka 71 adalah Pak Yosef.
2. **Cari yang serumah** (garis putus-putus): Mina (41 tahun, putri) dan Esa (12 tahun, cucu). Istrinya sudah wafat (tanda silang), jadi tidak ada pasangan yang merawat.
3. **Cocokkan dengan kebutuhan.** Pak Yosef perlu bantuan mandi dan makan pada **siang hari**, padahal Mina bekerja pagi sampai siang dan Esa masih sekolah. Jadi ada **kesenjangan pengasuhan** pada jam siang.
4. **Nilai sumber dukungan lain.** Lukas (45 tahun) di Bangka dan Tobias (38 tahun) di Soe tinggal jauh. Keduanya **mungkin** membantu dengan biaya atau kunjungan bergantian, tetapi itu perlu ditanyakan kepada mereka lewat Mina, bukan dianggap pasti.
5. **Simpulkan.** Kebutuhan utama adalah **pendampingan harian pada siang hari** dan **pemeriksaan kesehatan lanjutan**. Langkah yang tepat: tanyakan pendapat Pak Yosef dan Mina; hubungi puskesmas tentang kunjungan rumah; bicarakan dengan Lukas dan Tobias; dan pertimbangkan tenaga bantu dari kader atau tetangga.

Jawaban: kesimpulan yang tepat adalah **ada kesenjangan pengasuhan siang hari yang perlu diisi**, bukan "Mina pasti sanggup karena serumah" dan bukan "Pak Yosef harus dipindahkan ke panti". Pemindahan ke panti adalah keputusan besar yang tidak diambil dari genogram saja dan tidak tanpa persetujuan Pak Yosef.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3 — Menerima klien yang dirujuk dengan terpaksa

Pada Maret 2027, petugas penertiban di Kota Binjai mengantar Pak Thamrin (52 tahun), pedagang gorengan di trotoar, ke kantor LKS setelah lapaknya ditertibkan. Petugas meminta LKS "membina" Pak Thamrin. Pak Thamrin duduk sambil melipat tangan dan berkata, "Saya tidak butuh dibina. Kalian sama saja dengan mereka." Tuliskan langkah penerimaan yang tepat. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Kenali jenis kliennya.** Pak Thamrin adalah klien **terpaksa**: ia dikirim, bukan datang atas kemauannya sendiri. Kemarahannya wajar dan bukan alasan untuk menolak melayaninya.
2. **Akui perasaannya.** "Saya mengerti Bapak kesal karena lapak Bapak ditertibkan dan sekarang diantar ke sini." Tidak membela petugas penertiban dan tidak menyalahkan Pak Thamrin.
3. **Perkenalkan peran dengan jujur.** "Saya pekerja sosial. Tugas saya bukan menertibkan, tetapi membantu Bapak mencari jalan agar tetap bisa berpenghasilan." Jelaskan juga apa yang akan dilaporkan kepada petugas penertiban (misalnya hanya fakta bahwa pertemuan berlangsung), dan bahwa isi cerita pribadinya dijaga.
4. **Periksa kebutuhan mendesak.** Tanyakan sudah makan atau belum dan bagaimana keadaan keluarganya malam ini. Pak Thamrin kehilangan penghasilan hari itu, jadi bila ada kebutuhan pangan, tolong lebih dulu.
5. **Cari yang Pak Thamrin inginkan.** "Apa yang paling Bapak butuhkan sekarang?" Bila ia ingin tempat berjualan yang sah, itulah titik awal kerja sama.
6. **Jangan memaksa bercerita** dan jangan berjanji "pasti dapat tempat berjualan". Sepakati pertemuan berikutnya sesuai pilihan Pak Thamrin.

Jawaban: tanggapan yang tepat adalah **mengakui perasaan, menjelaskan peran dan batas pelaporan dengan jujur, menolong kebutuhan mendesak, lalu mencari tujuan yang ia inginkan**. Menyuruhnya pulang karena enggan, menceramahinya tentang aturan berdagang, atau menjanjikan hal yang belum pasti, semuanya merusak kepercayaan.

❖ PETA KONSEP

Peta konsep pada Gambar 2.6 merangkum hubungan antara proses layanan, penerimaan, kebutuhan dasar, urutan kedaruratan, genogram, dan catatan, ditambah tiga jebakan yang paling sering muncul. Perhatikan bahwa semua cabang bermuara pada satu pertanyaan: apa yang paling mendesak bagi klien hari ini?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.6 Peta konsep penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal penerimaan klien dan kebutuhan dasar:

1. **Baca kalimat pertanyaan lebih dulu:** apakah yang ditanyakan tindakan pertama, kebutuhan prioritas, atau kesimpulan dari data?
2. **Cari tanda bahaya dalam cerita:** lapar, sakit, luka, takut, tidak punya tempat tidur, usia sangat muda atau sangat tua.
3. **Golongkan kebutuhan** dengan pertanyaan: bahaya apa bila ditunda sampai besok? Seminggu? Pilih yang paling dekat bahayanya.
4. **Perhatikan siapa yang menyuruh dan siapa yang diuntungkan.** Pihak pengirim (sekolah, petugas) bukan klien; pekerja sosial tetap menghormati klien.
5. **Cek setiap opsi dengan tiga ukuran:** apakah menolong yang darurat dulu, apakah menghormati hak dan martabat klien, dan apakah jujur tentang peran dan kerahasiaan.
6. **Pada gambar atau tabel,** baca semua label dan angka sebelum membaca pilihan jawaban, lalu bedakan **fakta dari data** dan **dugaan**.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Asesmen lengkap didahulukan** padahal klien lapar, sakit, atau terancam (opsi yang tampak "profesional" karena prosedural).
- **Rencana jangka panjang atau usaha didahulukan** (mencarikan kerja, modal usaha) padahal ada kebutuhan darurat.
- **Semua masalah ditangani sekaligus**, atau tindakan campuran yang menunda yang darurat sampai "besok".
- **Menghubungi pihak lain sebelum menolong klien**: menelepon keluarga, pemilik rumah, atau sekolah ketika klien membutuhkan pertolongan segera.
- **Memaksa klien bercerita** atau menjanjikan sesuatu agar klien mau bicara.
- **Janji kerahasiaan mutlak** ("tidak akan ada yang tahu"), atau sebaliknya membocorkan data kepada pihak pengirim.
- **Mengambil keputusan besar tanpa persetujuan klien**, seperti memindahkan ke panti atau memotret kondisi tubuh klien.
- **Menyebarkan identitas atau foto klien** di media sosial demi mencari keluarga.
- **Kesimpulan genogram melampaui gambar**: menganggap serumah pasti sanggup merawat, atau anggota yang jauh pasti tidak peduli.
- **Kebutuhan yang tampak terpenuhi** padahal kualitasnya kurang (makan dua kali sehari tetapi tidak bergizi), atau kebutuhan kecil yang diberi prioritas tertinggi padahal ada yang lebih mendesak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji urutan penanganan ketika ada kebutuhan darurat bercampur dengan kebutuhan lain. Pakailah bagian 5 dan Gambar 2.4: golongkan setiap kebutuhan, lalu pilih tindakan yang menolong yang darurat hari itu juga.

►. Senin pagi, Agustus 2027, Bu Ani (34 tahun) datang ke kantor LKS di Kota Bandar Lampung bersama tiga anaknya. Suaminya pergi tanpa kabar sejak tiga minggu lalu. Sejak kemarin siang mereka belum makan. Anak bungsunya (2 tahun) demam tinggi sejak semalam dan tampak lemas. Bu Ani juga cemas karena menunggak sewa rumah dua bulan dan ingin segera bekerja. LKS memiliki dana bantuan pangan darurat, dan puskesmas berjarak 500 meter dari kantor.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat dilakukan pada hari itu adalah ....

A. Mengisi asesmen lengkap lebih dulu, lalu memberi bantuan pangan darurat
B. Memberi bantuan pangan darurat, lalu mencarikan lowongan kerja hari itu
C. Membawa si bungsu ke puskesmas, lalu menghubungi pemilik rumah sewa
D. Membawa si bungsu ke puskesmas dan memberi bantuan pangan hari itu
E. Memberi bantuan pangan, lalu menjadwalkan si bungsu ke puskesmas besok

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Pada tahap penerimaan, pekerja sosial mengenali kebutuhan dasar klien dan menangani lebih dulu kebutuhan yang mengancam keselamatan atau kesehatan. Asesmen lengkap dan rencana jangka panjang menyusul setelah keadaan darurat teratasi.

Langkah:

1. Kebutuhan mendesak: anak balita demam tinggi dan lemas; keluarga belum makan sejak kemarin.
2. Sumber tersedia: puskesmas dekat dan dana pangan darurat.
3. Masalah sewa, pekerjaan, dan suami penting, tetapi dapat ditangani setelahnya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: asesmen lengkap memang tahap penting, tetapi mendahulukannya membiarkan keluarga lapar lebih lama dan balita yang demam tidak tertangani.
• **B.** ✗ Pangan tertangani, tetapi balita yang demam tinggi dan lemas terlewat; pekerjaan bukan kebutuhan hari itu.
• **C.** ✗ Jebakan: balita tertangani, tetapi keluarga yang belum makan sejak kemarin dibiarkan lapar, sedangkan sewa rumah tidak mendesak hari ini.
• **D.** ✓ Kedua kebutuhan dasar paling mendesak, yaitu kesehatan balita dan pangan keluarga, ditangani hari itu dengan sumber yang tersedia.
• **E.** ✗ Jebakan: pangan tertangani, tetapi balita yang demam tinggi dan lemas sejak semalam tidak boleh menunggu sampai besok.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu kata tanya (tindakan pertama, kesimpulan, atau pernyataan yang tepat), tandai tanda bahaya atau petunjuk penting dalam cerita, lalu uji tiap opsi dengan tiga ukuran pada bagian Strategi dan jebakan.

1. Guru BK sebuah SMP di Kota Mataram mengantar Kevin (14 tahun) kepada pekerja sosial sekolah pada Februari 2027 karena beberapa kali terlihat memar di lengannya. Kevin pendiam dan tampak takut. Ini pertemuan pertama mereka, dan belum diketahui penyebab memar tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pekerja sosial yang tepat pada pertemuan pertama ini adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Menjelaskan perannya, tujuan pertemuan, dan bahwa cerita Kevin dijaga kecuali bila keselamatannya terancam.
- ☐ B. Berjanji bahwa tidak ada seorang pun, termasuk guru BK, yang akan mengetahui cerita Kevin agar ia mau terbuka.
- ☐ C. Memberi Kevin kesempatan memilih tempat duduk dan membuka percakapan dengan hal yang ia sukai.
- ☐ D. Memotret memar di lengan Kevin pada pertemuan itu sebagai bukti, sebelum Kevin menyatakan setuju.
- ☐ E. Memanggil orang tua Kevin ke sekolah hari itu juga untuk dimintai keterangan tentang memar tersebut.

2. Pekerja sosial di Kabupaten Jember mencatat hasil asesmen awal keluarga Pak Rahmat (buruh tani, 5 anggota keluarga) pada Maret 2027:

Aspek	Keadaan
Pangan	makan 2 kali sehari, lauk berprotein jarang
Tempat tinggal	atap kamar anak bocor saat hujan
Kesehatan	anak usia 4 tahun belum imunisasi lengkap; kartu jaminan kesehatan keluarga aktif
Pendidikan	anak usia 10 tahun bersekolah, sepatunya rusak
Dokumen	anak bungsu (1 tahun) belum memiliki akta kelahiran

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat tentang kebutuhan keluarga tersebut adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kebutuhan pangan keluarga sudah terpenuhi karena seluruh anggota keluarga makan dua kali sehari.

☐ B. Imunisasi anak usia 4 tahun dapat segera diupayakan karena jaminan kesehatannya aktif.

☐ C. Sepatu anak usia 10 tahun menjadi prioritas tertinggi karena menyangkut keberlanjutan pendidikannya.

☐ D. Akta kelahiran bungsu perlu diurus karena menjadi syarat mengakses layanan lain kelak.

☐ E. Atap bocor di kamar anak termasuk kebutuhan tempat tinggal yang memengaruhi kesehatan.

3. Dodi (16 tahun) dirujuk kepala sekolahnya di Kota Tasikmalaya kepada pekerja sosial sekolah pada Februari 2027 karena tiga kali ketahuan merokok di toilet. Di awal pertemuan Dodi berkata dengan ketus, "Saya ke sini karena dipaksa. Paling Ibu juga lapor semuanya ke kepala sekolah." Sekolah meminta pekerja sosial melaporkan apakah Dodi hadir dalam empat pertemuan.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tanggapan awal pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Menjelaskan sanksi sekolah bila menolak, lalu menyatakan dirinya berpihak pada Dodi

B. Mengakui kekesalannya, lalu langsung menggali kebiasaan merokok Dodi

C. Menawarkan Dodi pulang bila ia tidak mau, karena layanan bersifat sukarela

D. Berjanji tidak menyampaikan apa pun kepada sekolah agar Dodi mau percaya

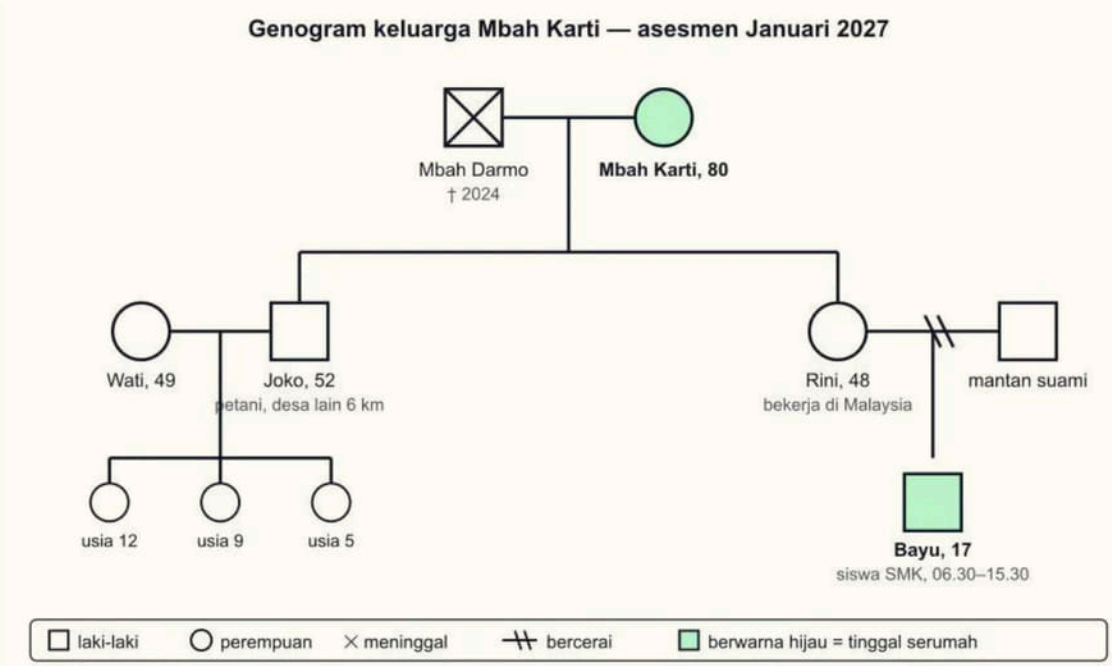
E. Mengakui kekesalannya, lalu menjelaskan apa saja yang dilaporkan ke sekolah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Mbah Karti (80 tahun) di Kabupaten Gunungkidul terjatuh di kamar mandi pada Desember 2026. Sejak itu ia membutuhkan bantuan saat mandi dan menyiapkan makan pada siang hari. Pekerja sosial menyusun genogram keluarganya dari hasil asesmen seperti pada gambar.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kesimpulan asesmen yang paling tepat berdasarkan genogram adalah ....



A. Mbah Karti tinggal bersama Rini, sehingga Rini dapat merawatnya setiap hari
B. Joko tinggal serumah, sehingga ia dapat menjadi pengasuh utama Mbah Karti
C. Yang serumah hanya Bayu yang bersekolah, sehingga perlu dukungan siang hari
D. Mbah Karti tinggal sendiri, sehingga perlu segera dipindahkan ke panti werdha
E. Bayu sudah berusia 17 tahun, sehingga dapat berhenti sekolah untuk merawatnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pukul 21.00 pada Juli 2027, petugas membawa Pak Herman (sekitar 68 tahun) ke rumah singgah di Kota Semarang setelah menemukannya tidur di emperan toko. Ia tampak bingung, lemas, dan tidak membawa kartu identitas. Ia hanya ingat namanya dan menyebut sebuah nama kampung. Petugas jaga malam itu harus melakukan penerimaan. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan yang tepat pada tahap penerimaan Pak Herman adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Memenuhi kebutuhan mendesak lebih dulu: makan, minum, dan pemeriksaan kesehatan awal.
- ☐ B. Memotret wajah Pak Herman dan menyebarkannya di media sosial malam itu juga untuk mencari keluarganya.
- ☐ C. Mewawancarai Pak Herman tentang riwayat hidupnya secara panjang malam itu agar datanya lengkap.
- ☐ D. Mencatat ciri fisik, barang bawaan, dan keterangan yang ia sampaikan sebagai data awal.
- ☐ E. Berkoordinasi dengan instansi terkait untuk menelusuri identitas sesuai prosedur lembaga.

Kunci singkat: 1. A, C 2. B, D, E 3. E 4. C 5. A, D, E

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang klien datang ke LKS dalam keadaan lapar dan mengeluh sakit, sedangkan petugas membawa formulir asesmen yang panjang. Apa yang dilakukan lebih dulu, dan mengapa asesmen tetap penting tetapi bukan yang pertama?
- Seorang klien terpaksa berkata, "Saya ke sini cuma disuruh." Apa yang akan kamu katakan, dan apa yang tidak boleh kamu janjikan?
- **Yang harus kuingat:** enam tahap layanan (penerimaan, asesmen, perencanaan, intervensi, evaluasi, terminasi atau rujukan); pada penerimaan: sambut, jelaskan peran dan batas kerahasiaan, dengarkan tanpa menghakimi, tolong yang mendesak; urutkan kebutuhan menurut bahaya bila ditunda (darurat hari ini, penting minggu ini, bisa menunggu); genogram menunjukkan susunan keluarga, bukan kesediaan anggotanya; catat fakta, bukan kesan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-2.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi

SMKPEKSOS-2.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat sub elemen **perencanaan pemberian layanan**: kamu diminta memahami prinsip layanan, lalu menyusun rencana, tujuan, dan sasaran intervensi. Pada sub bab inilah soal paling sering terasa sulit, karena hampir semua pilihan jawaban terdengar masuk akal. Perbedaannya halus: satu rumusan tujuan memuat angka dan batas waktu, rumusan lainnya hanya berisi niat baik; satu rencana melibatkan klien, rencana lainnya disusun petugas sendiri; satu pilihan sasaran menyentuh pihak yang berpengaruh dan mampu, pilihan lain menyentuh pihak yang paling mudah disalahkan.

Soal muncul sebagai kasus tentang klien yang sudah selesai diasesmen. Kamu mungkin diminta **memilih rumusan tujuan yang paling tepat**, **menentukan sasaran perubahan**, **menilai draf rencana** (benar, kurang, atau keliru pada bagian mana), **memilih lokasi atau jadwal kegiatan**, atau **menghitung biaya dan sisa dana** dari tabel anggaran. Level kognitifnya penalaran: menimbang beberapa rencana lalu memilih yang terbaik.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan hubungan antara masalah, tujuan, sasaran, kegiatan, dan indikator dalam rencana intervensi;
- membedakan tujuan umum dan tujuan khusus serta menulis tujuan khusus yang terukur;
- memilih sasaran perubahan (individu, keluarga, atau lingkungan) yang berpengaruh, mau, dan mampu;
- menyusun rencana kegiatan yang memuat siapa, apa, kapan, sumber, dan indikator dengan memperhatikan keadaan sasaran;
- menghitung anggaran sederhana, termasuk cadangan dan biaya yang ditanggung klien;
- menilai sebuah rancangan rencana dan menemukan bagian yang cacat.

◆ KONSEP INTI

Seorang pekerja sosial yang sudah mengenal masalah klien belum boleh langsung bertindak. Bayangkan seorang pekerja sosial yang tahu bahwa seorang anak sering terlambat karena menjaga adiknya, lalu langsung menceramahi anak itu agar "lebih disiplin". Masalah tidak berkurang, karena penyebabnya ada di rumah, bukan di niat anak. Karena itu pekerja sosial **merencanakan** dulu: apa yang ingin diubah, pada siapa, dengan kegiatan apa, kapan, dengan biaya berapa, dan bagaimana kita tahu bahwa perubahan itu terjadi. Sub bab ini menjelaskan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

cara menyusun rencana seperti itu.

1. Dari asesmen ke rencana intervensi

Pada tahap asesmen, pekerja sosial mengumpulkan keterangan tentang masalah, kebutuhan, kekuatan, dan sumber di sekitar klien. Tahap berikutnya adalah **perencanaan**, yaitu menyusun **rencana intervensi**: dokumen tertulis tentang apa yang akan dikerjakan bersama klien untuk mengatasi masalahnya. Rencana ini menjadi pegangan semua pihak dan menjadi ukuran ketika layanan dievaluasi (sub bab 2.3).

Rencana disusun **bersama klien**, bukan untuk klien. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyatakan bahwa klien berhak memperoleh informasi yang benar dan jelas tentang rencana intervensi, serta berhak memberi persetujuan atau penolakan terhadap rencana itu. Selain karena hak, ada alasan praktis: klien yang ikut menyusun rencana merasa memilikinya dan lebih bertahan menjalaninya. Rencana yang dibuat petugas sendiri sering macet karena klien tidak merasa diajak.

Beberapa prinsip menjadi pegangan penyusunan rencana:

- **Berangkat dari kebutuhan dan kekuatan klien**, bukan dari program yang kebetulan tersedia di lembaga.
- **Melibatkan klien dan keluarganya** sejak awal dan mendengar pendapat mereka.
- **Realistis**: sesuai waktu, tenaga, dan sumber yang ada.
- **Terukur**: setiap tujuan punya cara untuk memastikan tercapai atau tidak.
- **Memanfaatkan sumber di sekitar klien** (keluarga, tetangga, sekolah, puskesmas) sebelum mencari sumber baru.
- **Menghormati martabat dan kerahasiaan klien.**

Gambar 2.7 menunjukkan rangkaian yang membentuk sebuah rencana, dari masalah sampai indikator, dengan contoh seorang anak rekaan bernama Wulandari.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.7 Rangkaian isi rencana intervensi. Setiap kotak harus menjawab kotak di atasnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan bagaimana tiap kotak bersambung. **Masalah** dari asesmen (Wulandari hanya tepat waktu 1 dari 5 hari) dibalik menjadi **tujuan umum** (tiba tepat waktu), lalu dipertajam menjadi **tujuan khusus** yang terukur. Pertanyaan berikutnya: **siapa yang perlu berubah** agar tujuan tercapai (sasaran perubahan), **apa yang dikerjakan** (kegiatan), dan **bagaimana memastikan** (indikator dan bukti). Bila satu kotak tidak menjawab kotak di atasnya, rencana itu cacat.

2. Tujuan umum dan tujuan khusus

Tujuan umum adalah arah besar perubahan, ditulis dalam satu kalimat pendek. Contoh: "Wulandari tiba di sekolah tepat waktu." **Tujuan khusus** menjabarkan tujuan umum menjadi target yang dapat diukur dalam jangka waktu tertentu. Satu tujuan umum boleh memiliki beberapa tujuan khusus.

	Tujuan umum	Tujuan khusus	Kegiatan
Isi	arah perubahan	target terukur untuk mencapai arah itu	cara mencapai target
Contoh	Wulandari tiba di sekolah tepat waktu	dalam 6 minggu, Wulandari tiba sebelum bel pada sedikitnya 4 dari 5 hari sekolah	pertemuan keluarga, penitipan adik di rumah bibi
Pelaku	klien	klien	pekerja sosial, klien, keluarga, sumber lain

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tiga aturan penulisan tujuan:

1. **Tujuan menyatakan perubahan pada klien** (atau sasaran perubahan), bukan kegiatan petugas. "Pekerja sosial mengunjungi rumah dua kali seminggu" adalah **kegiatan**. Kunjungan itu boleh sangat rajin dilakukan, tetapi belum tentu ada perubahan pada klien.
2. **Tujuan berasal dari masalah.** Bila masalahnya "anak sering terlambat karena menjaga adik", tujuannya berkaitan langsung dengan terlambat itu, bukan hal lain yang kebetulan terpikir.
3. **Hindari kata yang samar** seperti "lebih baik", "mandiri", "disiplin", "sadar", atau "meningkat". Kata-kata ini bisa ditafsirkan berbeda oleh tiap orang, sehingga tidak ada yang bisa memeriksa apakah tujuan tercapai.

3. Rumusan tujuan yang terukur

Tujuan khusus yang baik menjawab lima pertanyaan, seperti pada Gambar 2.8: **siapa** yang berubah, **perubahan apa**, **seberapa banyak**, **sampai kapan**, dan **dari mana datanya**.



Rumusan yang lemah	Mengapa lemah
"Wulandari menjadi anak yang disiplin."	tidak terukur: "disiplin" bisa ditafsirkan berbeda
"Pekerja sosial mengunjungi rumah 2 kali seminggu."	kegiatan petugas, bukan perubahan pada klien
"Wulandari berusaha lebih tepat waktu."	tanpa angka, tanpa batas waktu, tanpa bukti

Gambar 2.8 Lima unsur tujuan terukur dan tiga contoh rumusan yang lemah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Rumusan ini selaras dengan kerangka yang dikenal dengan singkatan **SMART**: *Specific* (spesifik: jelas siapa dan perubahan apa), *Measurable* (terukur: ada angka dan bukti), *Achievable* (dapat dicapai: wajar bagi klien), *Relevant* (relevan: menjawab masalah), dan *Time-bound* (terikat waktu: ada batas). Dua unsur terakhir sering terlupa. **Dapat dicapai** diperiksa dengan membandingkan target dengan kondisi awal dan kemampuan klien: menargetkan tepat waktu 5 dari 5 hari bagi anak yang baru tepat waktu 1 hari mungkin terlalu jauh untuk enam minggu,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sedangkan 4 dari 5 hari lebih wajar. **Relevan** diperiksa dengan bertanya: bila target ini tercapai, apakah masalah awal teratasi?

Indikator adalah tanda yang dapat diamati atau dihitung untuk memastikan tujuan tercapai, misalnya "jumlah hari tepat waktu per minggu". Indikator disertai **sumber data**, yaitu dari mana angka itu diperoleh (rekap piket guru, catatan harian, hasil timbang, lembar observasi). Tanpa sumber data, indikator hanya klaim.

Beberapa kata samar dapat diubah menjadi ukuran yang jelas:

Kata samar	Contoh ukuran yang jelas
lebih sehat	berat badan naik sedikitnya 1 kg dalam 3 bulan (hasil timbang di posyandu)
lebih mandiri	mandi dan berpakaian sendiri pada sedikitnya 5 dari 7 hari (catatan pendamping)
rajin sekolah	hadir sedikitnya 17 dari 20 hari sekolah dalam sebulan (rekap wali kelas)
punya penghasilan	pendapatan bersih usaha mencapai Rp1.000.000 per bulan pada bulan ke-5 (buku kas)
tidak memukul anak	tidak ada kejadian pemukulan selama 8 minggu menurut catatan orang tua dan laporan guru

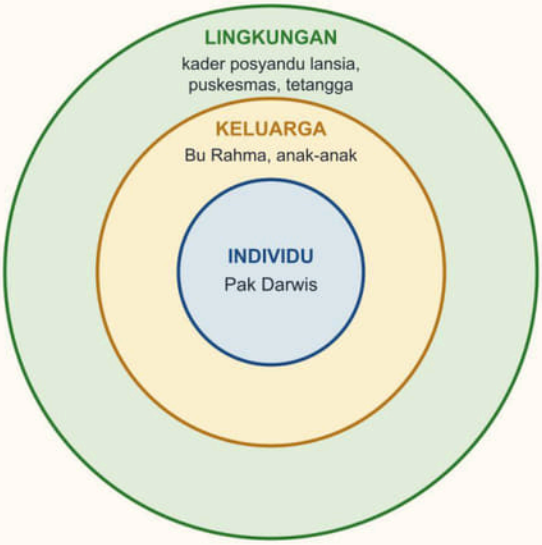
4. Sasaran perubahan: siapa yang perlu berubah?

Kata **sasaran** dipakai dalam dua arti yang saling berkaitan, dan keduanya muncul di soal. **Sasaran kegiatan** adalah penerima manfaat program, misalnya "15 orang tua hasil asesmen" atau "40 lansia". **Sasaran perubahan** adalah pihak yang perilakunya atau keadaannya perlu berubah agar masalah klien teratasi. Sasaran perubahan belum tentu klien sendiri.

Masalah sosial jarang hanya milik satu orang. Seorang anak yang terlambat bergantung pada pengaturan di rumah; seorang lansia yang lupa minum obat bergantung pada orang di sekitarnya. Karena itu pekerja sosial memikirkan tiga lingkar (Gambar 2.9): **individu** (klien sendiri), **keluarga** atau orang terdekat, dan **lingkungan** yang lebih luas (sekolah, tetangga, puskesmas, tempat kerja, lembaga).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Memilih sasaran perubahan: siapa yang perlu berubah?



Masalah: Pak Darwis (68 tahun, diabetes) sering lupa minum obat.

Pihak	Pengaruh langsung	Mau	Mampu
Pak Darwis	ya	ya	sebagian (sering lupa)
Bu Rahma (istri, serumah)	ya	ya	ya, bila diajari jadwal obat
Anak di perantauan	tidak	ya	tidak (jauh)
Kader posyandu lansia	sebagian	ya	ya (kunjungan bulanan)

Sasaran utama: Bu Rahma

Ia berpengaruh langsung, mau, dan dapat dibuat mampu bila dilatih. Pak Darwis tetap dilibatkan; kader mendukung dengan mengingatkan.

Tiga pertanyaan penyaring: berpengaruh langsung? mau? mampu (atau dapat dibuat mampu)?

Gambar 2.9 Tiga lingkar sasaran perubahan dan contoh memilih sasaran menggunakan tiga pertanyaan penyaring. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara memilih sasaran perubahan dengan tiga pertanyaan penyaring:

1. **Berpengaruh langsung?** Apakah perubahan pihak itu langsung memengaruhi masalah?
2. **Mau?** Apakah pihak itu bersedia berubah atau membantu?
3. **Mampu?** Apakah pihak itu sanggup, atau dapat dibuat sanggup lewat pelatihan, bimbingan, atau bantuan?

Pada Gambar 2.9, Pak Darwis (68 tahun, diabetes) sering lupa minum obat. Pak Darwis sendiri berpengaruh dan mau, tetapi sering lupa, sehingga tidak bisa menjadi satu-satunya andalan. Istrinya, Bu Rahma, serumah, berpengaruh langsung, mau, dan dapat dibuat mampu bila diajari jadwal obat, sehingga menjadi **sasaran utama**. Anaknya di perantauan mau tetapi tidak mampu karena jauh, sehingga tidak dijadikan sasaran utama, hanya dilibatkan lewat telepon. Kader posyandu lansia mendukung lewat kunjungan bulanan.

Kesalahan yang sering muncul pada soal:

- **Menyasar pihak yang tidak mampu**, misalnya orang yang baru dioperasi atau sudah renta, hanya karena mereka serumah.
- **Menyasar anak kecil dengan nasihat** padahal penyebab masalah ada pada pengaturan orang dewasa.
- **Menyasar pihak yang sulit dijangkau** (seperti meminta orang tua berhenti bekerja atau pindah pekerjaan) padahal ada pihak lain yang mau dan mampu.
- **Memperluas sasaran menjadi seluruh warga** tanpa alasan, padahal masalahnya khusus pada sekelompok orang. Memperluas sasaran memang tampak "bermanfaat lebih besar", tetapi mengaburkan fokus dan menghabiskan sumber.

5. Rencana kegiatan: siapa, apa, kapan, dan dengan apa

Setelah tujuan dan sasaran jelas, kegiatan disusun dalam sebuah **matriks rencana intervensi**, yaitu tabel yang setiap barisnya menjawab: apa yang dikerjakan, siapa yang bertanggung jawab, kapan, memakai sumber dan biaya apa, dan bagaimana diketahui bahwa kegiatan sudah dikerjakan. Gambar 2.10 memperlihatkan contohnya untuk kasus Wulandari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Matriks rencana intervensi: Wulandari dan penitipan adik

No	Kegiatan	Penanggung jawab	Waktu	Sumber dan biaya	Indikator
1	Pertemuan keluarga (Wulandari, ibu, bibi): menyepakati jadwal penitipan adik	pekerja sosial	minggu 1, hari Minggu	rumah klien; tanpa biaya	ada kesepakatan tertulis
2	Adik dititipkan di rumah bibi sebelum pukul 05.30	ibu dan bibi	minggu 2–6, tiap hari sekolah	bibi (sumber dukungan); tanpa biaya	adik tiba di rumah bibi tepat waktu
3	Pendampingan Wulandari 15 menit di sekolah: mengatur persiapan pagi	pekerja sosial dan wali kelas	minggu 2–6, tiap Jumat	ruang BK sekolah; tanpa biaya	catatan pendampingan
4	Memantau rekap kehadiran tepat waktu	wali kelas	tiap Jumat	buku piket guru	jumlah hari tepat waktu per minggu
5	Meninjau rencana bersama keluarga	pekerja sosial	akhir minggu 6	rumah klien; tanpa biaya	keputusan lanjut atau ubah

Setiap baris menjawab: apa, siapa, kapan, memakai apa, dan bagaimana kita tahu sudah dikerjakan.

Gambar 2.10 Matriks rencana intervensi dengan lima kolom isi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Beberapa hal yang harus dipertimbangkan agar rencana benar-benar dapat dilaksanakan:

- **Waktu.** Jadwalkan pada jam yang dapat dihadiri sasaran. Kelas untuk ibu pekerja pabrik yang masuk pukul 07.00 tidak cocok diadakan pada pagi hari kerja. Perhatikan juga musim: kegiatan di luar ruangan pada musim hujan perlu tempat berteduh.
- **Tempat.** Pilih tempat yang **dapat dijangkau, aman, dan ramah** bagi sasaran. Untuk kegiatan lansia yang banyak memakai tongkat, ruangan di lantai dasar yang aman dari banjir lebih tepat daripada tempat yang luas tetapi sulit dijangkau atau berisiko. Kenyamanan sasaran lebih penting daripada status kepemilikan tempat.
- **Biaya klien.** Klien sering harus mengeluarkan ongkos, meninggalkan pekerjaan, atau menitipkan anak untuk mengikuti kegiatan. Biaya itu harus diperhitungkan: bila tidak, klien yang paling miskin justru tidak bisa ikut.
- **Bahasa dan kemampuan.** Materi disampaikan dengan bahasa yang dipahami, dan bagi klien yang kurang lancar membaca, memakai gambar atau contoh langsung.
- **Sumber di sekitar klien.** Rencana yang baik memakai keluarga, tetangga, kader, sekolah, puskesmas, atau lembaga lain sebagai sumber dukungan. Konsep sistem sumber dibahas di sub bab 4.2.
- **Metode dan teknik yang sesuai.** Kegiatan dipilih menurut sumber masalah: masalah keterampilan diatasi dengan pelatihan atau bimbingan, masalah hubungan keluarga dengan konseling atau pertemuan keluarga, masalah akses dengan penghubungan ke layanan. Pilihan metode dan teknik dibahas di sub bab 4.1.

6. Anggaran sederhana

Banyak kegiatan membutuhkan biaya, sehingga rencana memuat **anggaran**: daftar pos biaya, jumlah, harga satuan, dan total. Anggaran yang baik memungkinkan lembaga memastikan dana cukup dan memungkinkan donor memeriksa penggunaannya. Langkah menyusunnya:

1. **Daftar kegiatan** dari matriks rencana.
2. **Daftar kebutuhan tiap kegiatan:** honor, bahan, alat, konsumsi, transport, kemasan, ATK, dan lain-lain.
3. **Hitung tiap pos:** jumlah × harga satuan (bila berulang, kalikan pula banyak pertemuan atau banyak orang).
4. **Jumlahkan** semua pos menjadi **jumlah biaya kegiatan**.
5. **Tambahkan cadangan** (biasanya sekitar 10 % dari jumlah biaya) untuk harga yang naik atau kebutuhan yang tak terduga.
6. **Bandingkan dengan dana tersedia.** Sisa dana = dana tersedia − total kebutuhan. Bila hasilnya negatif, dana kurang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh anggaran: pelatihan olahan ikan untuk 10 ibu nelayan

No	Pos biaya	Perhitungan (jumlah × harga satuan)	Jumlah
1	Honor pelatih	6 pertemuan × Rp300.000	Rp1.800.000
2	Bahan ikan dan bumbu	6 pertemuan × Rp250.000	Rp1.500.000
3	Blender	2 buah × Rp450.000	Rp900.000
4	Wajan	3 buah × Rp150.000	Rp450.000
5	Pisau dan talenan	10 paket × Rp50.000	Rp500.000
6	Konsumsi peserta	10 orang × 6 pertemuan × Rp15.000	Rp900.000
7	**Transport peserta (biaya klien)**	10 orang × 6 pertemuan × Rp10.000	Rp600.000
8	Kemasan dan label	200 buah × Rp1.500	Rp300.000
9	ATK dan fotokopi	satu paket	Rp250.000
	Jumlah biaya kegiatan		**Rp7.200.000**
	Cadangan 10 % (harga naik)	10 % × Rp7.200.000	Rp720.000
	Total kebutuhan		**Rp7.920.000**
	Dana tersedia (bantuan perusahaan)		Rp8.500.000
	Sisa dana	dana tersedia − total kebutuhan	**Rp580.000**

Pos berwarna merah adalah biaya yang jatuh pada peserta bila tidak dianggarkan. Rencana yang baik memasukkannya.

Gambar 2.11 Contoh anggaran pelatihan olahan ikan untuk 10 ibu nelayan (rekaan). Pos transport peserta ditandai karena merupakan biaya klien. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada Gambar 2.11, jumlah biaya kegiatan Rp7.200.000. Cadangan 10 % adalah 10 % × Rp7.200.000 = Rp720.000, sehingga total kebutuhan Rp7.920.000. Dana tersedia Rp8.500.000, sehingga sisa dana Rp580.000.

Tiga hal yang perlu kamu ingat:

- **Biaya klien dianggarkan.** Transport peserta ada di daftar. Bila dihapus untuk menghemat, ibu yang rumahnya jauh tidak bisa hadir.
- **Bila dana kurang, kurangi dengan cerdas.** Cari pengganti yang tidak menghilangkan manfaat (pinjam alat dari kelompok lain, fotokopi pengganti buku cetak), bukan menghapus pos yang membuat klien tidak dapat ikut.
- **Periksa angka dua kali.** Banyak soal anggaran gagal hanya karena satu pos terlewat atau satu perkalian salah.

7. Menilai rancangan rencana

Soal sering memberi **draf** rencana dan menanyakan pernyataan mana yang tepat. Gunakan daftar periksa berikut.

Pertanyaan pemeriksa	Tanda rencana bermasalah
Apakah tujuan berasal dari masalah hasil asesmen?	tujuan tidak nyambung dengan masalah
Apakah tujuan terukur (ada angka, waktu, bukti)?	memakai kata "lebih baik", "sadar", "meningkat"
Apakah tujuan berupa perubahan pada klien?	tujuan berupa kegiatan petugas

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Apakah sasaran perubahan tepat (berpengaruh, mau, mampu)?	sasaran tidak mampu, terlalu luas, atau tidak berkaitan
Apakah jadwal dan tempat cocok dengan sasaran?	jadwal bentrok dengan jam kerja, tempat sulit dijangkau
Apakah indikator mengukur perubahan, bukan sekadar kegiatan?	indikator = jumlah undangan atau brosur
Apakah anggaran lengkap, termasuk biaya klien, dan tidak melebihi dana?	pos terlewat, dana minus
Apakah klien dilibatkan dan setuju?	rencana disusun petugas sendiri

Perhatikan indikator. **Jumlah undangan yang dibagikan** menunjukkan kegiatan sudah dikerjakan (proses), tetapi tidak menunjukkan bahwa perilaku orang tua berubah. Indikator untuk tujuan "orang tua mengganti hukuman fisik" harus mengukur perubahan itu, misalnya catatan kejadian sebelum dan sesudah kelas. Perbedaan antara indikator proses dan indikator hasil dibahas lebih lanjut di sub bab 2.3.

Terakhir, rencana **bukan benda kaku**. Bila di tengah jalan ada hal baru, misalnya klien pindah pekerjaan atau sumber dukungan hilang, rencana ditinjau dan diperbaiki bersama klien. Peninjauan itu sendiri dijadwalkan di dalam rencana (lihat baris 5 pada Gambar 2.10).

Ringkasan bagian ini. Rencana intervensi disusun bersama klien dan menyambungkan masalah, tujuan umum, tujuan khusus terukur, sasaran perubahan, kegiatan, dan indikator. Tujuan khusus menjawab siapa, perubahan apa, seberapa, kapan, dan bukti; tujuan adalah perubahan pada klien, bukan kegiatan petugas. Sasaran perubahan dipilih dengan tiga pertanyaan: berpengaruh langsung, mau, dan mampu. Matriks kegiatan memuat penanggung jawab, waktu, sumber, biaya, dan indikator, dengan memperhatikan jam, tempat, dan biaya klien. Anggaran dihitung dari jumlah × harga satuan, ditambah cadangan, lalu dibandingkan dengan dana. Rancangan dinilai dengan daftar periksa.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1 — Merumuskan tujuan terukur untuk anak yang putus sekolah

Ardi (14 tahun) di Kabupaten Maros berhenti sekolah di kelas 8 sejak Januari 2027. Ia membantu ibunya berjualan kue keliling, dan sekolahnya berjarak 6 kilometer sehingga ia tidak memiliki ongkos ojek. Ibunya berkata akan mengizinkan Ardi kembali sekolah bila ongkosnya tertolong dan jadwal berjualan tidak terganggu. Sekolah bersedia menerima Ardi kembali dan wali kelas bersedia mengirim rekap kehadiran setiap Jumat. Susunlah tujuan khusus yang terukur dan tentukan sasaran perubahannya. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Tulis masalah dari asesmen:** Ardi putus sekolah karena ongkos transport tidak ada dan ia membantu ibunya berjualan. Sebab ini yang akan dijawab oleh tujuan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Balik masalah menjadi tujuan umum:** "Ardi kembali bersekolah secara teratur."
3. **Tentukan perubahan yang bisa diamati:** hadir di sekolah. Indikatornya jumlah hari hadir.
4. **Tentukan angka target yang wajar.** Kondisi awal Ardi 0 hari. Bila target 20 dari 20 hari terlalu berat bagi anak yang baru kembali, pilih sedikitnya 17 dari 20 hari (85 %) pada bulan ketiga.
5. **Tentukan batas waktu dan bukti:** dalam 3 bulan, bukti dari rekap kehadiran wali kelas setiap Jumat.
6. **Tulis rumusan:** "Dalam 3 bulan, Ardi hadir di sekolah sedikitnya 17 dari 20 hari sekolah pada bulan ketiga, dibuktikan oleh rekap kehadiran wali kelas."
7. **Uji dengan SMART.** Spesifik (Ardi, hadir), terukur (17 dari 20 hari, rekap), dapat dicapai (85 %, bukan 100 %), relevan (menjawab putus sekolah), terikat waktu (3 bulan).
8. **Tentukan sasaran perubahan.** Ardi (mau kembali) dan ibunya (berpengaruh langsung: mengatur jadwal berjualan agar Ardi bisa sekolah). Ongkos ditangani lewat sumber, misalnya bantuan transport dari lembaga atau ojek langganan tetangga, bukan lewat sasaran baru.

Jawaban: tujuan khusus di langkah 6, dengan sasaran perubahan **Ardi dan ibunya**. Rumusan seperti "Ardi kembali rajin bersekolah" tidak dipakai karena tidak terukur, dan "pekerja sosial mengantar Ardi tiga kali seminggu" bukan tujuan melainkan kegiatan.

Contoh 2 — Menyusun rencana dan anggaran sederhana, lalu memperbaikinya bila dana kurang

Sebuah kelompok kader di desa di Kabupaten Tabanan berencana mengadakan kelas memasak makanan bergizi untuk 15 ibu yang balitanya berat badan kurang. Kelas diadakan 4 pertemuan pada 2027. Kebutuhan: honor pemateri gizi 4 × Rp250.000; bahan makanan 4 × Rp400.000; peralatan masak 2 paket × Rp350.000; transport kader 2 orang × 4 pertemuan × Rp25.000; buku saku resep 15 × Rp20.000; kartu dan alat tulis penimbangan Rp150.000; pengasuh yang menjaga balita selama kelas 4 × Rp100.000. Dana yang tersedia dari desa Rp4.500.000. Cadangan 10 %. Apakah dana cukup? Bagaimana memperbaikinya? *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Hitung tiap pos.**

- Honor pemateri: 4 × Rp250.000 = Rp1.000.000
- Bahan makanan: 4 × Rp400.000 = Rp1.600.000
- Peralatan masak: 2 × Rp350.000 = Rp700.000
- Transport kader: 2 × 4 × Rp25.000 = Rp200.000
- Buku saku: 15 × Rp20.000 = Rp300.000
- Kartu dan alat tulis: Rp150.000
- Pengasuh balita: 4 × Rp100.000 = Rp400.000

2. **Jumlahkan:** 1.000.000 + 1.600.000 + 700.000 + 200.000 + 300.000 + 150.000 + 400.000 = **Rp4.350.000**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Tambahkan cadangan 10 %:** 10 % × Rp4.350.000 = Rp435.000. Total kebutuhan = Rp4.785.000.
4. **Bandingkan dengan dana:** sisa = Rp4.500.000 − Rp4.785.000 = **−Rp285.000**. Dana kurang.
5. **Pilih penghematan yang tidak merugikan klien.** Pengasuh balita adalah **biaya klien**: tanpa pengasuh, ibu tidak dapat mengikuti kelas sambil membawa balita. Pos ini **tidak dihapus**. Yang dapat diganti: peralatan masak dipinjam dari kelompok PKK desa (hemat Rp700.000).
6. **Hitung ulang:** jumlah biaya = 4.350.000 − 700.000 = Rp3.650.000. Cadangan 10 % = Rp365.000. Total = Rp4.015.000. Sisa = 4.500.000 − 4.015.000 = **Rp485.000**.

Jawaban: pada rencana awal dana **kurang Rp285.000**; setelah peralatan dipinjam, dana **cukup** dengan sisa **Rp485.000**. Cara yang keliru adalah menghapus pos pengasuh atau memotong cadangan sampai nol: yang pertama membuat para ibu tidak dapat ikut, yang kedua membuat rencana rapuh terhadap kenaikan harga.

Contoh 3 — Memeriksa rancangan yang cacat

Sebuah LKS di Kabupaten Kuala Kapuas menyusun draf rencana kelas komputer untuk remaja putus sekolah di sebuah kelurahan pada 2027. Draf berisi: **Tujuan** "remaja putus sekolah bertambah wawasannya tentang teknologi". **Sasaran** "seluruh pemuda di kelurahan". **Jadwal** Senin sampai Jumat pukul 08.00–15.00 selama 3 bulan. **Indikator** "jumlah brosur yang dibagikan". **Anggaran** memuat honor instruktur, sewa komputer, dan konsumsi. Asesmen mencatat sebagian besar remaja bekerja sebagai buruh bangunan atau pengojek dan rumahnya jauh dari lokasi kelas. Draf disusun oleh petugas LKS tanpa bertanya kepada remaja. Temukan kelemahannya dan perbaiki. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

Periksa draf dengan daftar periksa pada bagian 7.

1. **Tujuan.** "Bertambah wawasannya" tidak terukur. **Perbaikan:** "dalam 3 bulan, 10 remaja mampu membuat dan mengirim surat lamaran lewat komputer, dinilai dengan lembar praktik instruktur."
2. **Sasaran.** "Seluruh pemuda" terlalu luas dan tidak berkaitan langsung dengan masalah. **Perbaikan:** remaja putus sekolah hasil asesmen yang berminat, misalnya 10 orang.
3. **Jadwal.** Senin–Jumat pukul 08.00–15.00 bentrok dengan jam kerja mereka. **Perbaikan:** sore atau malam hari, atau akhir pekan, disepakati bersama remaja.
4. **Indikator.** Jumlah brosur hanya menunjukkan kegiatan promosi, bukan kemampuan remaja. **Perbaikan:** nilai praktik dan jumlah remaja yang lulus.
5. **Anggaran.** Biaya klien (transport, karena rumah jauh) tidak ada. **Perbaikan:** tambahkan pos transport peserta dan hitung ulang dengan cadangan.
6. **Keterlibatan klien.** Remaja tidak ditanya. **Perbaikan:** adakan pertemuan dengan calon peserta, lalu minta persetujuan mereka atas rencana yang sudah diperbaiki.

Jawaban: draf cacat pada **enam bagian** (tujuan, sasaran, jadwal, indikator, anggaran, keterlibatan klien). Hanya komponen "honor instruktur" dan "sewa komputer" yang dapat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dipertahankan. Rencana yang rapi di kertas tetapi tidak dapat dihadiri sasarannya adalah rencana yang gagal sebelum dimulai.

❖ PETA KONSEP

Peta konsep pada Gambar 2.12 merangkum isi perencanaan layanan dan tiga jebakan yang paling sering memengaruhi pilihan jawaban. Semua cabang kembali pada satu pertanyaan: apakah rencana ini dapat dijalankan bersama klien dan hasilnya dapat diukur?



Gambar 2.12 Peta konsep perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal perencanaan layanan:

1. **Baca kata tanya:** apakah yang ditanyakan rumusan tujuan, sasaran perubahan, penilaian draf, lokasi atau jadwal, atau hitungan anggaran?
2. **Tandai fakta asesmen** dalam cerita: masalah, sebab, kekuatan, sumber, dan jam atau tempat yang relevan.
3. **Untuk soal tujuan:** cari opsi yang memuat siapa, perubahan, angka, waktu, dan bukti. Coret opsi yang berupa kegiatan petugas atau kata samar.
4. **Untuk soal sasaran:** uji setiap pihak dengan tiga pertanyaan: berpengaruh langsung, mau, mampu.
5. **Untuk soal draf rencana:** periksa tiap baris satu per satu, jangan menilai "baik" atau "buruk" secara keseluruhan; pernyataan yang tepat bisa lebih dari satu.
6. **Untuk soal hitungan:** tulis tiap perhitungan terpisah, jumlahkan, kurangkan dari dana, lalu cocokkan hasil dengan opsi. Periksa pembagi (jumlah peserta yang benar).
7. **Untuk soal lokasi atau jadwal:** utamakan keselamatan, keterjangkauan, dan kecocokan dengan jam sasaran, bukan status kepemilikan tempat.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Tujuan tak terukur**: "menjadi rajin", "tidak nakal lagi", "lebih baik", walau sesuai harapan keluarga atau sekolah.
- **Kegiatan petugas dijadikan tujuan**: jumlah kunjungan, pertemuan, atau surat pernyataan.
- **Tujuan menyangkut perilaku yang sulit diperiksa**, seperti pengakuan klien tentang jam tidur, padahal ada sumber data yang lebih kuat (rekap sekolah).
- **Indikator mengukur proses, bukan perubahan** (jumlah undangan atau brosur).
- **Sasaran dipilih karena paling mudah atau paling sering disalahkan**: menasihati anak, atau meminta orang tua pindah pekerjaan.
- **Sasaran memakai pihak yang tidak mampu** (baru dioperasi atau sudah renta) karena kebetulan serumah.
- **Sasaran diperluas ke seluruh warga** demi "manfaat lebih besar".
- **Jadwal bentrok dengan kerja sasaran**, atau lokasi dipilih karena luas atau milik warga meski berisiko banjir atau sulit dijangkau.
- **Rencana disusun petugas sendiri** karena "mengikuti keputusan" pihak lain, tanpa kesepakatan klien.
- **Anggaran melupakan biaya klien** atau menghitung sisa dana dengan pembagi yang keliru.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji anggaran sederhana: beberapa pos biaya dijumlahkan, dikurangkan dari dana, lalu sisanya dibagi kepada peserta. Pakailah bagian 6 dan Gambar 2.11, dan perhatikan pembagi yang dipakai pada langkah terakhir.

►. Sebuah LKS di Kabupaten Gowa merencanakan pelatihan menjahit untuk 12 ibu kepala keluarga pada 2027 dengan dana CSR Rp20.000.000. Rencana biaya pelatihan:

Pos biaya	Jumlah
Honor pelatih (8 pertemuan)	Rp3.200.000
Kain dan benang latihan	Rp2.400.000
Konsumsi peserta	Rp1.920.000

Sisa dana setelah semua biaya pelatihan dibayar akan dibagi rata kepada peserta sebagai modal usaha awal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Modal usaha yang diterima setiap peserta adalah ....

A. Rp1.040.000
B. Rp1.200.000
C. Rp1.240.000
D. Rp1.306.667
E. Rp1.666.667

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Dalam perencanaan program, sisa dana untuk sasaran = dana tersedia − seluruh biaya pelaksanaan; bagian tiap peserta = sisa dana ÷ jumlah peserta.

Langkah:
1. Biaya pelatihan: 3.200.000 + 2.400.000 + 1.920.000 = Rp7.520.000.
2. Sisa dana: 20.000.000 − 7.520.000 = Rp12.480.000.
3. Per peserta: 12.480.000 ÷ 12 = Rp1.040.000.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✓ Seluruh biaya pelatihan dikurangkan dulu, lalu sisanya dibagi 12 peserta.
- **B.** ✗ Jebakan: biaya konsumsi lupa dikurangkan (14.400.000 ÷ 12).
- **C.** ✗ Jebakan: biaya kain dan benang lupa dikurangkan (14.880.000 ÷ 12).
- **D.** ✗ Jebakan: honor pelatih lupa dikurangkan (15.680.000 ÷ 12).
- **E.** ✗ Jebakan: dana dibagi langsung tanpa dikurangi biaya pelatihan (20.000.000 ÷ 12).

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu apa yang diuji (tujuan, sasaran, draf rencana, atau lokasi), lalu uji tiap opsi dengan pertanyaan pada daftar periksa bagian 7.

1. Rio (15 tahun) di Kota Samarinda hanya hadir 8 dari 20 hari sekolah pada September 2027 karena sering bangun kesiangan setelah bermain gim sampai larut malam. Rio, ibunya, dan pekerja sosial sepakat bahwa sasaran utama pendampingan selama 8 minggu adalah kehadiran Rio di sekolah. Wali kelas bersedia mengirim rekap kehadiran setiap Jumat. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Rumusan tujuan intervensi yang paling tepat adalah ....

A. Dalam 8 minggu, Rio menjadi siswa yang rajin, disiplin, dan bertanggung jawab
B. Dalam 8 minggu, Rio hadir 17 dari 20 hari sekolah, dicek dari rekap wali kelas
C. Pekerja sosial mengunjungi rumah Rio dua kali seminggu selama 8 minggu ke depan
D. Dalam 8 minggu, Rio tidur paling lambat pukul 22.00 menurut pengakuan Rio sendiri
E. Ibu Rio menandatangani surat pernyataan sanggup membangunkan Rio setiap pagi

2. Asesmen di sebuah desa di Kabupaten Sidoarjo (2027) menemukan bahwa 15 orang tua masih memukul anak saat marah, dan sebagian besar dari mereka bekerja di pabrik pukul 07.00–16.00 pada hari Senin–Sabtu. Pekerja sosial menyusun draf rencana:

Bagian	Isi draf
Tujuan	orang tua mengganti hukuman fisik dengan cara mendisiplinkan tanpa kekerasan
Sasaran	15 orang tua hasil asesmen
Waktu	Selasa, pukul 10.00–12.00, 6 pertemuan
Indikator	jumlah undangan yang dibagikan kepada orang tua

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang draf rencana tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Waktu kegiatan perlu diubah karena sebagian besar sasaran bekerja pada jam tersebut.
☐ B. Indikator sudah tepat karena jumlah undangan yang dibagikan mudah dihitung.
☐ C. Tujuan yang tertulis sudah sesuai dengan masalah yang ditemukan dalam asesmen.
☐ D. Sasaran sebaiknya diperluas ke seluruh warga desa agar manfaat program lebih besar.
☐ E. Rencana perlu memuat cara mengukur perubahan, misalnya catatan orang tua sebelum dan sesudah kelas.

3. Fira (9 tahun) di Kota Manado sering mengantuk dan lemas di kelas karena tidak sarapan. Asesmen pekerja sosial pada Agustus 2027: ibunya berangkat kerja pukul 05.00; ayahnya

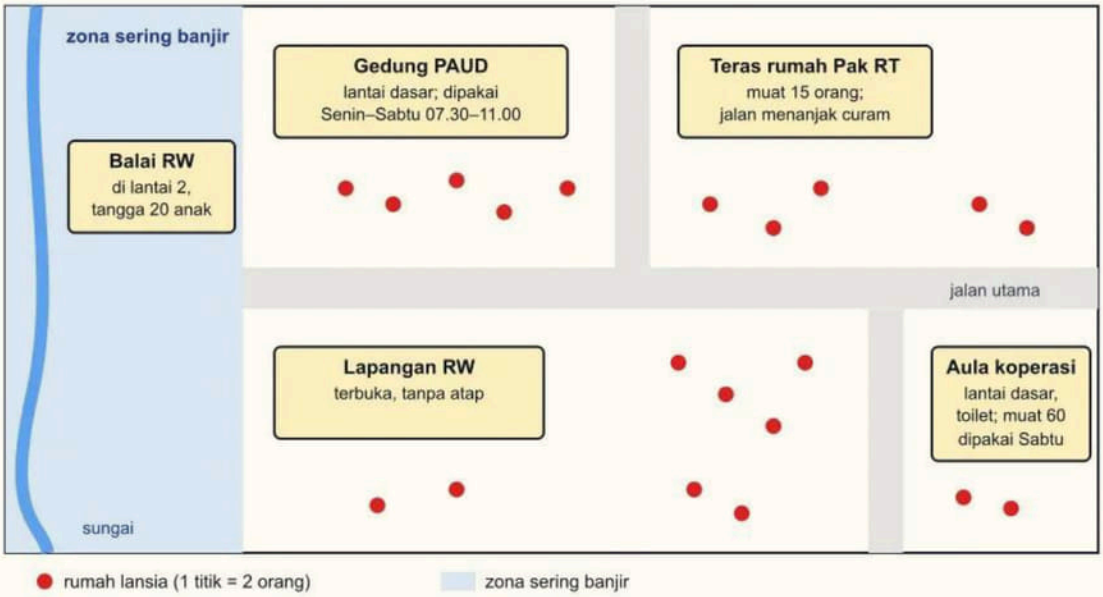
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bekerja dari rumah sebagai penjahit mulai pukul 08.00, mau membantu, tetapi tidak terbiasa menyiapkan makanan; nenek Fira tinggal di sebelah, tetapi baru menjalani operasi lutut dan sulit berdiri lama. Sekolah Fira tidak menyediakan makan pagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sasaran perubahan yang paling tepat dalam rencana intervensi adalah ....

A. Fira, dengan menasihatinya agar menyiapkan dan memakan sarapannya sendiri
B. Ibu Fira, dengan memintanya mencari pekerjaan yang berangkat lebih siang
C. Ayah Fira, dengan melatihnya menyiapkan sarapan sederhana setiap pagi
D. Nenek Fira, dengan memintanya memasak sarapan untuk Fira setiap pagi
E. Sekolah Fira, dengan memintanya membuka program makan pagi bagi siswa

4. Pekerja sosial dan kader di Kabupaten Boyolali merencanakan kegiatan pemeriksaan kesehatan dan senam lansia setiap Selasa pukul 08.00–10.00 mulai November 2027, saat musim hujan. Sasarannya 40 lansia, dan banyak di antara mereka berjalan memakai tongkat. Calon lokasi dan sebaran rumah lansia ditunjukkan pada peta sketsa.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Lokasi yang paling tepat dipilih dalam rencana kegiatan adalah ....

Peta sketsa RW 04, Desa Sukamaju — survei September 2027



A. Balai RW, karena milik warga dan biasa dipakai untuk kegiatan bersama
B. Aula koperasi, karena di lantai dasar, aman banjir, dan kosong Selasa
C. Gedung PAUD, karena berlantai dasar dan letaknya dekat jalan utama desa
D. Lapangan RW, karena luas dan dapat menampung seluruh lansia sasaran
E. Teras rumah Pak RT, karena dekat dengan rumah sebagian besar lansia

5. Arif (15 tahun) di Kota Pasuruan tertangkap mencuri ponsel temannya. Melalui kesepakatan diversi pada Mei 2027, Arif mengembalikan ponsel itu dan wajib mengikuti pendampingan LKS selama 3 bulan. Asesmen menemukan Arif sering membolos dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bergaul dengan kelompok yang suka memalak, tetapi ia sangat menghormati pelatih futsal di kampungnya. Pekerja sosial mulai menyusun rencana intervensi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang penyusunan rencana tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Rencana disusun pekerja sosial sendiri karena isinya mengikuti keputusan diversi.
☐ B. Tujuan "Arif tidak menjadi anak nakal lagi" sudah tepat karena sesuai keinginan orang tua.
☐ C. Rencana memuat kegiatan, penanggung jawab, jadwal, dan cara memantau kehadiran Arif di sekolah.
☐ D. Pelatih futsal yang dihormati Arif dapat dilibatkan sebagai sumber dukungan dalam rencana.
☐ E. Rencana disepakati bersama Arif dan orang tuanya, lalu ditandatangani sebagai kontrak layanan.

Kunci singkat: 1. B 2. A, C, E 3. C 4. B 5. C, D, E

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang pekerja sosial menulis tujuan "klien menjadi lebih mandiri" dan kegiatan "kunjungan dua kali seminggu". Bagian mana yang cacat, dan bagaimana kamu memperbaikinya menjadi tujuan khusus yang terukur?
- Dalam sebuah kasus, orang yang serumah dengan klien lansia sedang pemulihan setelah operasi. Mengapa ia kurang tepat dijadikan sasaran utama, dan pihak mana yang lebih tepat?
- **Yang harus kuingat:** rencana disusun bersama klien dan menyambungkan masalah → tujuan umum → tujuan khusus terukur (siapa, perubahan apa, seberapa, kapan, bukti) → sasaran perubahan (berpengaruh, mau, mampu) → kegiatan (siapa, kapan, sumber, indikator) → anggaran (jumlah × harga + cadangan, biaya klien tetap ada); tujuan adalah perubahan pada klien, bukan kegiatan petugas.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-2.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial

SMKPEKSOS-2.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat sub elemen **evaluasi pemberian layanan**, dan salah satu kompetensinya meminta kamu mengevaluasi hasil intervensi. Dalam soal, evaluasi hampir selalu berupa **membaca data lalu menarik kesimpulan**: sebuah program sudah berjalan beberapa bulan, ada tabel kemajuan klien atau catatan pelaksanaan, dan kamu diminta menentukan **apakah tujuan tercapai**, **mana data yang membuktikan hasil**, **apa yang menjadi sebab**, dan **tindak lanjut apa yang paling tepat**. Contoh resmi Pusmendik tentang tahap akhir layanan (evaluasi menyeluruh, laporan, dan rujukan lanjutan) menunjukkan bahwa evaluasi dipandang sebagai pintu menuju keputusan.

Bentuk soalnya bisa pilihan ganda, pilihan ganda kompleks, atau pernyataan Benar/Salah, dan sering memakai **tabel**. Hitungannya sederhana (selisih, persen, rata-rata), tetapi jebakannya ada pada cara menafsirkan angka. Level kognitifnya penalaran: kamu menimbang beberapa kemungkinan kesimpulan, lalu memilih yang paling didukung data.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan evaluasi proses dari evaluasi hasil serta mengklasifikasikan data sebagai bukti proses, keluaran, atau hasil;
- memilih indikator yang sesuai dengan tujuan dan menjelaskan fungsi kondisi awal serta target;
- membaca tabel kemajuan klien: menghitung selisih dan persentase capaian terhadap target;
- menggabungkan hasil evaluasi proses dan hasil untuk menarik kesimpulan yang tepat dan mencari sebab;
- mengevaluasi kelompok atau program pemberdayaan tanpa terkecoh oleh rata-rata;
- menentukan tindak lanjut ketika hasil belum tercapai.

◆ KONSEP INTI

Seorang pekerja sosial sudah mendampingi seorang klien selama lima bulan: kunjungan dilakukan, kegiatan berjalan, klien rajin hadir. Apakah layanan itu berhasil? Jawabannya tidak bisa diambil dari kesan atau dari banyaknya kegiatan. Jawabannya harus datang dari **membandingkan keadaan klien sekarang dengan tujuan yang sudah ditulis di rencana**. Itulah evaluasi. Sub bab ini menjelaskan cara melakukannya dan cara membaca hasilnya dengan benar.

1. Mengapa layanan perlu dievaluasi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Evaluasi adalah kegiatan menilai sejauh mana layanan berjalan sesuai rencana dan sejauh mana tujuan tercapai, lalu memakai hasil penilaian itu untuk memutuskan langkah berikutnya. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyebut evaluasi (bersama rujukan dan terminasi) sebagai bagian dari prosedur praktik pekerjaan sosial; dalam buku ini evaluasi menjadi tahap kelima dari enam tahap layanan (Gambar 2.1).

Ada empat alasan melakukan evaluasi:

1. **Untuk klien:** memastikan keadaannya benar-benar membaik, bukan hanya sibuk dengan kegiatan.
2. **Untuk memperbaiki layanan:** menemukan bagian rencana yang tidak berjalan, lalu mengubahnya.
3. **Untuk mempertanggungjawabkan:** lembaga, donor, dan masyarakat berhak tahu apakah sumber yang dipakai menghasilkan perubahan.
4. **Untuk memutuskan langkah berikut:** lanjut, ubah rencana, tambah sumber, rujuk, atau akhiri layanan (sub bab 2.4).

Evaluasi **bukan mencari siapa yang salah**. Bila hasil belum tercapai, pertanyaan yang diajukan adalah "apa yang menghambat dan apa yang perlu diubah?", bukan "klien mana yang malas?".

2. Evaluasi proses dan evaluasi hasil

Rencana intervensi bisa dibayangkan sebagai rantai: ada **masukan** (sumber yang disiapkan), lalu **proses** (kegiatan yang dijalankan), lalu **keluaran** (hasil langsung kegiatan, biasanya dalam bentuk jumlah), lalu **hasil** (perubahan pada klien). Gambar 2.13 menunjukkan rantai itu untuk kasus Wulandari dari sub bab 2.2.



Gambar 2.13 Rantai masukan, proses, keluaran, dan hasil. Evaluasi proses menilai bagian tengah rantai, evaluasi hasil menilai ujungnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Evaluasi proses** bertanya: *apakah kegiatan berjalan sesuai rencana?* Datanya antara lain jumlah pertemuan yang terlaksana, kehadiran peserta, jumlah bahan yang dibagikan,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

ketepatan jadwal, dan hambatan yang dicatat. Pada Gambar 2.13, "5 pertemuan terlaksana" dan "adik dititipkan 28 dari 30 hari sekolah" adalah data proses dan keluaran.

- **Evaluasi hasil** bertanya: *apakah klien berubah menuju tujuan?* Datanya adalah indikator yang sudah ditetapkan di tujuan: jumlah hari tepat waktu, berat badan, penghasilan, skor kemandirian, atau perilaku yang dicatat. "Wulandari tiba tepat waktu 4 dari 5 hari sekolah" adalah data hasil.

	Evaluasi proses	Evaluasi hasil
Pertanyaan	Kegiatan berjalan sesuai rencana?	Klien berubah menuju tujuan?
Contoh data	jumlah pertemuan, kehadiran, modul dibagikan	hari tepat waktu, berat badan, penghasilan
Berguna untuk	memperbaiki pelaksanaan	menilai berhasil atau tidaknya tujuan
Kesalahan umum	dianggap sudah membuktikan keberhasilan	dinilai tanpa tahu prosesnya

Kesalahan yang paling sering muncul pada soal adalah **menganggap data proses sebagai data hasil**. Kehadiran yang tinggi, jumlah sesi yang lengkap, dan puas atau tidaknya peserta terhadap pelatih menunjukkan program berjalan dan disukai, tetapi tidak membuktikan bahwa klien sudah berubah. Pelatihan menjahit yang diikuti semua peserta dengan penuh semangat belum tentu membuat mereka berpenghasilan. Sebaliknya, hasil yang baik dapat dicapai walau sebagian proses tidak sesuai rencana, dan hasil yang buruk dapat terjadi walau prosesnya sempurna. Karena itu evaluasi yang lengkap memeriksa **keduanya**, lalu menghubungkannya (bagian 6).

Kepuasan peserta (misalnya hasil kuesioner "puas dengan pelatih") adalah data penting tentang mutu layanan, tetapi merupakan **persepsi**, bukan perubahan kondisi klien. Gunakan sebagai pelengkap, bukan sebagai bukti hasil.

3. Indikator, target, dan kondisi awal

Evaluasi hasil bertumpu pada tiga hal yang seharusnya sudah dipersiapkan saat menyusun rencana (sub bab 2.2).

- **Indikator:** tanda yang diamati atau dihitung. Contoh: jumlah hari tepat waktu per minggu.
- **Target:** angka yang ingin dicapai pada indikator itu. Contoh: sedikitnya 4 dari 5 hari.
- **Kondisi awal** (*baseline*): nilai indikator sebelum kegiatan dimulai. Contoh: 1 dari 5 hari.

Tanpa kondisi awal, kata "naik" tidak ada artinya: naik dari berapa? Karena itu, kondisi awal dicatat pada tahap asesmen atau awal pelaksanaan, **bukan** diingat-ingat di akhir.

Aturan penting tentang indikator: **indikator harus sesuai dengan tujuan**. Bila tujuan program pelatihan keterampilan adalah "peserta bekerja atau membuka usaha dalam 3 bulan setelah pelatihan", maka indikator hasilnya adalah jumlah peserta yang bekerja atau berusaha. "Jumlah peserta yang lulus uji keterampilan" adalah indikator yang lebih mudah dihitung, tetapi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mengukur hal lain: kemampuan, bukan pekerjaan. Lulus uji bisa menjadi data pendukung, tetapi tidak menggantikan indikator tujuan. Hal yang lebih mudah dihitung belum tentu hal yang benar untuk diukur.

Dua macam data saling melengkapi. **Data angka** (jumlah, skor, persen, rupiah) memperlihatkan seberapa besar perubahan. **Data keterangan** (hasil wawancara, pengamatan, catatan kunjungan) menjelaskan **mengapa**. Di Gambar 2.15 nanti, kolom angka menunjukkan kemajuan, sedangkan kolom catatan menjelaskan penyebabnya.

4. Langkah-langkah evaluasi

Evaluasi yang baik bukan kegiatan satu hari di akhir program, melainkan rangkaian yang dimulai sejak rencana disusun (Gambar 2.14).



Gambar 2.14 Tujuh langkah evaluasi dan jalan kembali ke perencanaan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tetapkan** indikator, target, dan sumber data (sudah ada di rencana).
2. **Catat kondisi awal** sebelum kegiatan dimulai.
3. **Catat proses** selama kegiatan: apa yang terlaksana, apa yang tidak, dan hambatannya.
4. **Ukur kondisi akhir** dengan indikator dan alat yang **sama** seperti pengukuran awal. Bila alat berbeda, perbandingan tidak adil.
5. **Bandingkan** hasil akhir dengan target dan dengan kondisi awal.
6. **Cari sebab** mengapa target tercapai atau belum, dengan melibatkan klien.
7. **Putuskan** tindak lanjut.

Bila rencana perlu diubah, pekerja sosial kembali ke perencanaan (sub bab 2.2); bila tujuan tercapai, layanan bergerak ke terminasi atau rujukan (sub bab 2.4).

5. Membaca tabel kemajuan klien

Tabel kemajuan mencatat nilai indikator pada beberapa waktu, sehingga perubahan terlihat. Gambar 2.15 memuat tabel kemajuan Bu Reni, klien rekaan yang didampingi mengembangkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

usaha warungnya. Tujuannya: pendapatan bersih naik dari Rp600.000 menjadi sedikitnya Rp1.000.000 per bulan pada bulan ke-5.

Tabel kemajuan klien: usaha warung Bu Reni

Tujuan: pendapatan bersih usaha naik dari Rp600.000 menjadi sedikitnya Rp1.000.000 per bulan pada bulan ke-5.

Bulan	Pendapatan bersih	Kenaikan dari bulan 1	Capaian (% dari target kenaikan)	Catatan pelaksanaan
1	Rp600.000	Rp0	0 %	kondisi awal; pendampingan dimulai
2	Rp650.000	Rp50.000	12,5 %	buku kas sederhana mulai dipakai; 4 pendampingan
3	Rp750.000	Rp150.000	37,5 %	menambah dagangan sembako; 4 pendampingan
4	Rp900.000	Rp300.000	75 %	pelanggan baru dari RT sebelah; 4 pendampingan
5	Rp950.000	Rp350.000	87,5 %	pasokan telat 1 minggu (jalan rusak); 3 pendampingan

Target kenaikan = Rp1.000.000 − Rp600.000 = Rp400.000. Capaian = kenaikan ÷ target kenaikan × 100 %.

Bulan 5: Rp350.000 ÷ Rp400.000 × 100 % = 87,5 %. Target belum tercapai, tetapi tren naik tiap bulan.

Gambar 2.15 Tabel kemajuan klien: kolom angka menunjukkan perubahan, kolom catatan menjelaskan pelaksanaan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara membacanya, langkah demi langkah:

1. **Baca judul dan tujuan lebih dulu:** apa yang diukur, satuannya apa, dan target-nya berapa.
2. **Tentukan kondisi awal:** baris pertama (Rp600.000).
3. **Hitung kenaikan:** nilai sekarang − nilai awal. Bulan 5: Rp950.000 − Rp600.000 = Rp350.000.
4. **Hitung target kenaikan:** target − nilai awal = Rp1.000.000 − Rp600.000 = Rp400.000.
5. **Hitung capaian terhadap target:** kenaikan ÷ target kenaikan × 100 %. Bulan 5: 350.000 ÷ 400.000 × 100 % = 87,5 %.
6. **Lihat tren:** naik tiap bulan, dengan lompatan terbesar pada bulan 3–4 setelah dagangan ditambah dan pelanggan baru datang.
7. **Baca catatan:** pada bulan 5 kenaikan melambat karena pasokan terlambat satu minggu, dan pendampingan hanya 3 kali. Sebab ini berasal dari pelaksanaan, bukan dari kemauan klien.
8. **Simpulkan:** target **belum tercapai** (Rp950.000 kurang dari Rp1.000.000), tetapi sudah mendekati dan trennya baik.

Hati-hati dengan tiga hal. **Pertama,** perhatikan arah target. Pada indikator yang diharapkan turun (misalnya skor stres), tercapai berarti nilai akhir **sama atau lebih rendah** dari target. **Kedua,** perhatikan kata "sedikitnya", "paling banyak", atau "tepat": ketiganya memengaruhi apakah angka tepat di batas dihitung tercapai. **Ketiga,** bandingkan dengan **target yang ditulis**, bukan dengan angka yang kamu rasa wajar. Skor yang naik 5 poin belum tentu mencapai target bila target menuntut naik 6 poin.

6. Membandingkan hasil dengan target: proses dan hasil bersama

Setelah data proses dan hasil terkumpul, keduanya digabung. Ada empat kemungkinan, seperti pada Gambar 2.16.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.16 Empat kemungkinan gabungan proses dan hasil, beserta kesimpulan dan tindak lanjutnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Proses sesuai rencana dan hasil tercapai.** Program berhasil untuk klien ini. Pekerja sosial mempersiapkan terminasi dan bina lanjut.
2. **Proses sesuai rencana tetapi hasil belum tercapai.** Kegiatan sudah dikerjakan sesuai rencana, namun klien belum berubah. Pekerja sosial mencari sebab: apakah metode kurang tepat, apakah tujuan terlalu tinggi, atau ada hambatan di luar program, seperti klien tidak punya modal alat atau tempat kerja yang dituju sulit dijangkau. Rencana diubah atau sumber ditambah. **Program tidak langsung dihentikan.**
3. **Proses kurang sesuai dan hasil belum tercapai.** Pekerja sosial **belum dapat menilai program gagal**, karena kegiatan yang direncanakan belum benar-benar dijalankan. Yang diperbaiki adalah pelaksanaan: jadwal, ruang, tenaga. Setelah pelaksanaan sesuai rencana, evaluasi diulang.
4. **Proses kurang sesuai tetapi hasil tercapai.** Pekerja sosial berhati-hati sebelum menyebut program berhasil, karena mungkin ada faktor lain yang ikut berperan (misalnya bantuan dari pihak lain). Penelusuran dilakukan, dan penyebab yang sebenarnya dicatat.

Pesan terpenting dari kotak-kotak itu: **kesimpulan gagal atau berhasil hanya sah bila proses diperhitungkan**. Menyatakan "program tidak efektif, ganti saja" ketika bimbingan yang direncanakan tiga kali seminggu hanya berjalan sekali seminggu adalah kesimpulan yang tergesa-gesa. Sebaliknya, menyatakan "program berhasil karena kegiatan tetap berjalan tiap minggu" ketika nilai klien tidak berubah adalah mengira proses sebagai hasil.

7. Evaluasi kelompok dan program pemberdayaan

Bila layanan diberikan kepada kelompok, evaluasi menjawab dua pertanyaan: **berapa banyak anggota yang mencapai target**, dan **mengapa yang lain belum**. Gambar 2.17 memperlihatkan kelas menabung rekaan untuk 8 peserta dengan target tabungan sedikitnya Rp100.000 per

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bulan pada bulan ke-3.

Evaluasi kelompok: kelas menabung untuk 8 peserta

Target: setiap peserta menabung sedikitnya Rp100.000 per bulan pada bulan ke-3 (data tabungan dari buku catatan kelompok).

Peserta	Tabungan bulan ke-3	Hadir (dari 6)	Target tercapai?
P1	Rp120.000	6	ya
P2	Rp100.000	6	ya
P3	Rp130.000	6	ya
P4	Rp60.000	6	belum
P5	Rp110.000	5	ya
P6	Rp40.000	2	belum
P7	Rp100.000	6	ya
P8	Rp0	1	belum

Menghitung capaian kelompok

Peserta yang mencapai target: 5 dari 8
= 5 ÷ 8 × 100 % = 62,5 %

Rata-rata tabungan: Rp660.000 ÷ 8
= Rp82.500 (di bawah Rp100.000)

Membaca di balik angka

P6 dan P8 jarang hadir: tanyakan sebabnya.
P4 hadir penuh tetapi belum capai target: sebabnya bukan kehadiran; tanyakan langsung (misalnya penghasilan keluarga turun).
Tiap peserta bisa berbeda sebabnya.

Rata-rata saja menutupi siapa yang tertinggal.

Gambar 2.17 Evaluasi kelompok: jumlah peserta yang mencapai target dibaca bersama kehadiran dan sebab masing-masing. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Hal yang perlu diperhatikan:

- **Hitung jumlah yang mencapai target**, bukan hanya rata-rata. Dari 8 peserta, 5 mencapai target (62,5 %). Rata-rata tabungan Rp82.500 berada di bawah target, tetapi angka itu menutupi fakta bahwa lima peserta berhasil dan tiga belum. Sebaliknya, rata-rata yang tinggi dapat menutupi sebagian peserta yang tertinggal jauh.
- **Evaluasi setiap target secara terpisah.** Sebuah program bisa memiliki dua target, misalnya "30 anggota aktif menabung" dan "rata-rata tabungan anggota aktif Rp50.000". Bisa saja target kedua tercapai sedangkan target pertama belum. Kesimpulan yang tepat adalah **sebagian target tercapai**, bukan "berhasil" atau "gagal" secara keseluruhan. Perhatikan pula perbedaan **anggota terdaftar** dan **anggota aktif**: yang dihitung untuk target keaktifan adalah anggota aktif.
- **Cari sebab per peserta.** Dua peserta di Gambar 2.17 jarang hadir, tetapi satu peserta yang hadir penuh juga belum mencapai target. Sebab mereka bisa berbeda, sehingga ditanyakan langsung kepada mereka.
- **Jangan mengeluarkan peserta yang belum berhasil.** Peserta yang tertinggal membutuhkan perhatian tambahan, bukan hukuman. Mengeluarkan mereka hanya memperbaiki angka di atas kertas.
- **Jangan menjadikan satu klien sebagai kesimpulan semua.** Keberhasilan satu orang tidak membuktikan program berhasil bagi semua, dan kegagalan satu orang tidak membuktikan program tidak berguna.

8. Bila hasil belum tercapai

Hasil yang belum tercapai adalah informasi, bukan akhir. Pekerja sosial menelusuri secara berurutan:

1. **Apakah kegiatan berjalan sesuai rencana?** Cek jumlah pertemuan, jadwal, tenaga, dan ruang. Bila belum, perbaiki pelaksanaan dulu.
2. **Apakah ada hambatan bagi klien?** Jadwal bentrok dengan kerja, biaya transport, tempat sulit dijangkau, kesehatan, atau masalah di rumah.
3. **Apakah tujuan dan targetnya wajar?** Mungkin kondisi awal klien jauh lebih berat dari dugaan, sehingga target perlu disesuaikan bersama klien.
4. **Apakah metode atau teknik cocok?** Bila sudah dijalankan dengan benar tetapi tidak berhasil, cari metode lain (sub bab 4.1).
5. **Apakah klien membutuhkan sumber lain** yang di luar kemampuan lembaga? Bila ya, hubungkan atau rujuk (sub bab 2.4).
6. **Apa pendapat klien?** Klien sering tahu sebab sesungguhnya.

Dari penelusuran itu, tindak lanjut dapat berupa: **melanjutkan** (hasil mendekati target dan tren baik), **mengubah rencana** (metode, jadwal, target), **menambah sumber**, **merujuk**, atau **mengakhiri layanan** (bila tujuan tercapai). Yang tidak tepat adalah langsung menghentikan layanan, mengganti seluruh metode tanpa mencari sebab, atau menyalahkan klien.

Ringkasan bagian ini. Evaluasi membandingkan keadaan klien dengan tujuan dalam rencana.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Evaluasi proses menilai apakah kegiatan berjalan; evaluasi hasil menilai apakah klien berubah, memakai indikator yang sesuai dengan tujuan, target, dan kondisi awal. Kehadiran, jumlah sesi, dan kepuasan adalah bukti proses, bukan hasil. Pada tabel kemajuan, hitung kenaikan dan capaian terhadap target, lihat tren, lalu baca catatan. Gabungkan proses dan hasil sebelum menyimpulkan: program belum bisa disebut gagal bila prosesnya belum berjalan. Pada kelompok, hitung jumlah yang mencapai target dan cari sebab per orang. Bila hasil belum tercapai, telusuri sebab lalu pilih tindak lanjut yang tepat.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1 — Menilai capaian dari tabel kemajuan dan menentukan tindak lanjut

Pada akhir bulan ke-5 pendampingan Bu Reni di Kabupaten Sumbawa (2027), pekerja sosial membuka tabel kemajuan pada Gambar 2.15. Pemilik lembaga bertanya: "Apakah usaha Bu Reni sudah berhasil, dan apa langkah berikutnya?" *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Ingat tujuannya:** pendapatan bersih naik dari Rp600.000 menjadi sedikitnya Rp1.000.000 per bulan pada bulan ke-5. Indikator: pendapatan bersih bulanan; data dari buku kas.
2. **Hitung capaian:** kenaikan = Rp950.000 − Rp600.000 = Rp350.000; target kenaikan = Rp400.000; capaian = 350.000 ÷ 400.000 × 100 % = **87,5 %**.
3. **Bandingkan dengan target:** Rp950.000 kurang dari Rp1.000.000, jadi target **belum tercapai**. Selisihnya Rp50.000.
4. **Lihat tren:** pendapatan naik setiap bulan (Rp650.000, Rp750.000, Rp900.000, Rp950.000). Arahnya benar.
5. **Cek proses:** pendampingan 4 kali pada bulan 2–4, tetapi hanya 3 kali pada bulan 5, dan pasokan barang terlambat satu minggu karena jalan rusak. Penyebab kenaikan yang melambat bersumber dari hambatan pasokan, bukan dari klien.
6. **Simpulkan dan putuskan:** target belum tercapai tetapi sudah 87,5 % dan tren baik, serta ada sebab yang jelas. **Tindak lanjut:** lanjutkan pendampingan satu bulan lagi, dengan fokus pada pasokan (misalnya mencari pemasok kedua yang lebih dekat), lalu ukur ulang.

Jawaban: usaha Bu Reni **belum mencapai target tetapi mendekati (87,5 %)**; layanan **dilanjutkan** dengan perbaikan pasokan. Menyatakan "berhasil" karena naik terus keliru karena target belum tercapai; menyatakan "gagal" lalu mengakhiri layanan juga keliru karena tren baik dan sebabnya dapat diperbaiki.

Contoh 2 — Memilah bukti proses dan hasil, lalu menilai target

Sebuah LKS di Kabupaten Kolaka menjalankan kelas membaca untuk 20 warga dewasa yang belum lancar membaca selama 4 bulan pada 2027. Rencana memuat dua tujuan: (1) sedikitnya 15 dari 20 warga lulus tes baca kalimat sederhana oleh tutor; (2) sedikitnya 10 dari 20 warga mengisi formulir pendaftaran bantuan tanpa dibantu. Data akhir: 16 dari 16 pertemuan terlaksana; rata-rata kehadiran peserta 85 %; 20 modul belajar dibagikan; 14 warga lulus tes

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

baca; 11 warga mengisi formulir sendiri; 18 dari 20 warga mengaku puas dengan tutor. Pisahkan bukti proses dan hasil, lalu nilai kedua tujuan. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Pisahkan data.**

- **Proses dan keluaran** (kegiatan berjalan): 16 dari 16 pertemuan terlaksana; kehadiran rata-rata 85 %; 20 modul dibagikan.
- **Persepsi:** 18 dari 20 puas dengan tutor (pelengkap, bukan bukti perubahan).
- **Hasil** (warga berubah): 14 lulus tes baca; 11 mengisi formulir sendiri.

2. **Cocokkan dengan indikator tujuan.** Tujuan (1) memakai indikator "jumlah warga lulus tes baca": data hasilnya 14. Tujuan (2) memakai "jumlah warga yang mengisi formulir sendiri": datanya 11.
3. **Bandingkan dengan target.** Tujuan (1): 14 kurang dari 15, jadi **belum tercapai** (selisih satu orang; 14 ÷ 15 = 93 % dari target). Tujuan (2): 11 lebih dari 10, jadi **tercapai**.
4. **Periksa proses.** Semua pertemuan terlaksana, sehingga kegagalan kecil pada tujuan (1) tidak berasal dari kegiatan yang tidak jalan (sel "proses sesuai, hasil belum" pada Gambar 2.16).
5. **Simpulkan.** Sebagian tujuan tercapai. Untuk tujuan (1), tindak lanjutnya: cari tahu 6 warga yang belum lulus (mungkin penglihatan, jam belajar, atau percaya diri) dan beri bimbingan tambahan.

Jawaban: bukti hasil adalah **14 lulus tes baca dan 11 mengisi formulir sendiri**; pertemuan lengkap, kehadiran, dan modul adalah bukti proses; kepuasan adalah persepsi. Tujuan (1) **belum tercapai**, tujuan (2) **tercapai**, jadi kesimpulannya **tercapai sebagian**, bukan "program berhasil karena semua pertemuan terlaksana".

Contoh 3 — Menafsirkan hasil yang tercapai ketika prosesnya tidak sesuai rencana

Sebuah LKS di Kabupaten Pinrang menjalankan program "Tetangga Peduli Lansia" pada 2027. Rencana: relawan mengunjungi lansia di satu RW tiga kali seminggu untuk mengingatkan dan mengantar pemeriksaan tekanan darah bulanan. Target: sedikitnya 20 dari 25 lansia mengikuti pemeriksaan bulanan pada bulan ke-4. Pelaksanaan: karena relawan berkurang, kunjungan hanya satu kali seminggu. Hasil: 22 dari 25 lansia mengikuti pemeriksaan. Saat wawancara, beberapa lansia mengatakan mereka mulai rutin ke puskesmas karena puskesmas membuka pelayanan antar-jemput gratis sejak bulan ke-2. Bagaimana kesimpulan evaluasinya? *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Bandingkan hasil dengan target.** 22 lebih dari 20, jadi **target tercapai** (22 ÷ 25 = 88 %).
2. **Periksa proses.** Kunjungan hanya sepertiga dari rencana (1 dari 3 kali seminggu): proses **kurang sesuai**. Ini sel "proses kurang sesuai, hasil tercapai" pada Gambar 2.16: hati-hati menyimpulkan.
3. **Cari faktor lain.** Wawancara menemukan layanan antar-jemput puskesmas yang mulai pada bulan ke-2. Mungkin faktor itu ikut mendorong lansia datang.

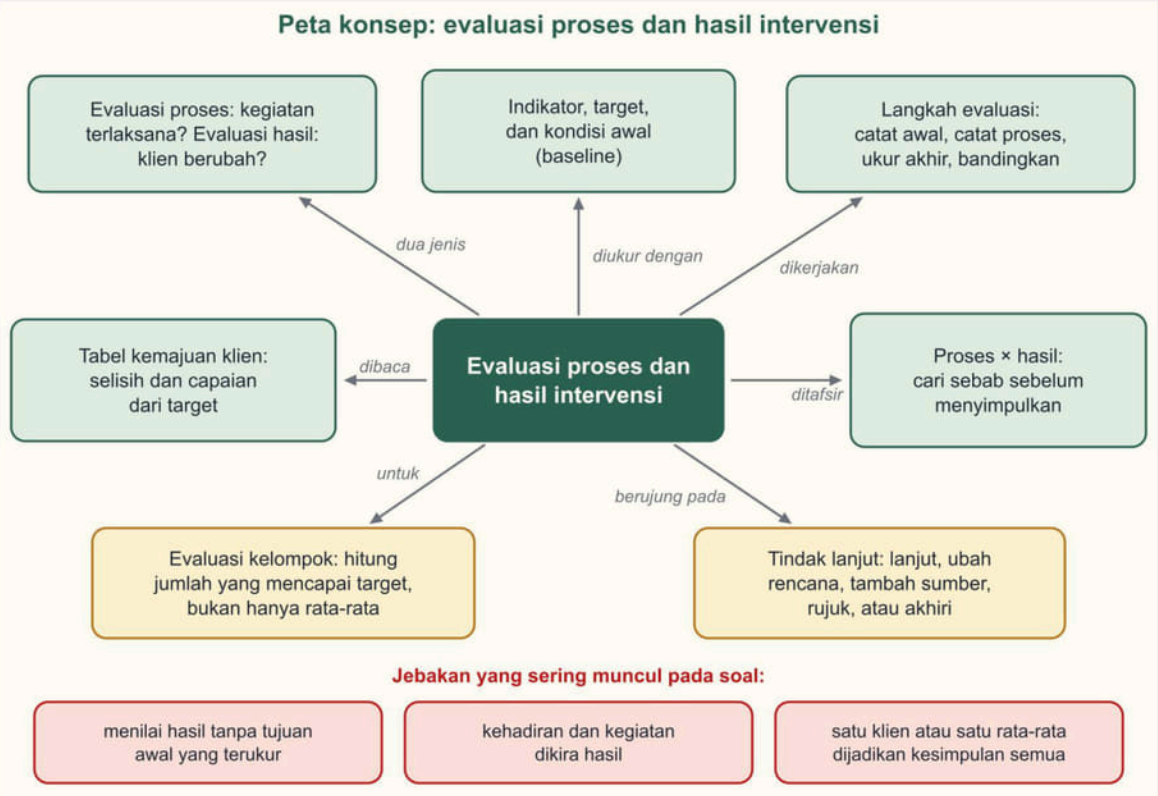
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Tarik kesimpulan yang jujur.** Target tercapai, tetapi **tidak boleh disebut sebagai bukti bahwa program kunjungan relawan semata yang berhasil**. Sumbangan program dan sumbangan antar-jemput puskesmas tidak dapat dipisahkan dari data yang ada.
5. **Tindak lanjut.** Pertahankan kerja sama dengan puskesmas, tambah relawan atau sesuaikan rencana kunjungan agar realistis, dan catat bahwa sebagian keberhasilan berasal dari pihak lain.

Jawaban: kesimpulan yang tepat adalah **target tercapai (88 %), tetapi keberhasilan tidak dapat sepenuhnya dikaitkan dengan program karena proses berjalan di bawah rencana dan ada faktor lain**. Menyebut "program sangat berhasil, relawan tidak perlu ditambah" mengabaikan dua temuan itu.

❖ PETA KONSEP

Peta konsep pada Gambar 2.18 merangkum evaluasi proses dan hasil, mulai dari indikator sampai tindak lanjut, beserta tiga jebakan yang paling sering muncul. Perhatikan bahwa semuanya bermuara pada keputusan: lanjut, ubah, tambah sumber, rujuk, atau akhiri.



Gambar 2.18 Peta konsep evaluasi proses dan hasil intervensi sosial. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal evaluasi:

1. **Temukan tujuan dan targetnya** dalam cerita atau tabel. Evaluasi selalu dibandingkan dengan tujuan, bukan dengan perasaan.
2. **Tandai indikator tujuan,** lalu cari data yang sesuai dengan indikator itu. Data lain adalah proses atau pelengkap.
3. **Hitung dengan teliti:** kenaikan, persentase, jumlah peserta yang mencapai target. Perhatikan arah target (naik atau turun) dan kata "sedikitnya".
4. **Periksa proses:** apakah kegiatan berjalan sesuai rencana? Catatan pelaksanaan sering menyimpan sebab.
5. **Gabungkan proses dan hasil** menurut Gambar 2.16 sebelum menyimpulkan.
6. **Pilih tindak lanjut** yang mencari sebab dan memperbaiki, bukan yang menghentikan, mengeluarkan peserta, atau menyalahkan klien.
7. **Untuk soal Benar/Salah,** nilai setiap pernyataan satu per satu terhadap data; satu pernyataan yang salah tidak menjadikan yang lain salah.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Menilai hasil tanpa tujuan awal**, atau dengan indikator yang tidak sesuai tujuan (lulus uji dianggap bekerja).
- **Proses dianggap hasil:** ketepatan pengantaran, kehadiran, jumlah sesi, dan jumlah anggota terdaftar dijadikan bukti keberhasilan.
- **Menyimpulkan gagal padahal prosesnya belum berjalan** (bimbingan direncanakan tiga kali seminggu, terlaksana sekali).
- **Menyimpulkan berhasil dari kegiatan yang rutin** padahal data hasil tidak berubah.
- **Satu klien atau satu rata-rata menjadi kesimpulan semua**, padahal sebagian peserta tertinggal.
- **Membandingkan dengan angka yang dirasa wajar,** bukan dengan target tertulis (naik 5 poin dianggap tercapai).
- **Menyalahkan klien atau usia** ("kurang bersungguh-sungguh", "tidak dapat naik lagi karena umur").
- **Tindak lanjut yang menghukum:** mengeluarkan peserta yang belum berhasil, menghentikan layanan, atau menambah jumlah sesi bagi semua tanpa mencari sebab.
- **Mengganti seluruh program** padahal hambatannya hanya jadwal atau ruang.
- **Menyimpulkan semua peserta berhasil atau gagal dari rata-rata.**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji kemampuan memilah data tabel menjadi hasil dan proses lalu menarik kesimpulan. Pakailah bagian 2, 5, dan 6 serta Gambar 2.16: bandingkan skor akhir dengan target, lalu telusuri kehadiran peserta sebelum memilih tindak lanjut.

►. LKS di Kota Kediri menjalankan kelompok dukungan bagi pengasuh lansia demensia pada 2027 sebanyak 8 sesi. Target: skor stres (0–40, makin tinggi makin stres) turun sekurang-kurangnya 5 poin.

Peserta	Skor awal	Skor akhir	Hadir (dari 8)
P1	30	22	8
P2	28	21	7
P3	32	31	3
P4	26	20	8
P5	29	23	7
P6	31	30	2

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kesimpulan dan tindak lanjut yang paling tepat adalah ....

A. Program gagal karena dua peserta tidak mencapai target, sehingga perlu diganti
B. Program berhasil bagi semua peserta karena rata-rata skor akhir lebih rendah
C. Target tercapai pada peserta yang rutin hadir; cari sebab P3 dan P6 jarang hadir
D. P3 dan P6 dikeluarkan dari kelompok karena tidak bersungguh-sungguh mengikuti sesi
E. Jumlah sesi ditambah menjadi 16 kali bagi semua peserta agar skor turun lebih jauh

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Evaluasi hasil membandingkan keadaan klien sebelum dan sesudah intervensi dengan target. Bila ada yang belum mencapai target, evaluasi proses (misalnya kehadiran) membantu menemukan sebabnya sebelum mengambil keputusan.

Langkah:

1. Penurunan: P1 8, P2 7, P3 1, P4 6, P5 6, P6 1.
2. Mencapai target (≥5): P1, P2, P4, P5, yaitu semua yang hadir 7–8 sesi.
3. Belum mencapai: P3 (hadir 3) dan P6 (hadir 2) → masalahnya kehadiran, sehingga penghalangnya perlu dicari.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: 4 dari 6 peserta mencapai target; kegagalan dua peserta berkaitan dengan kehadiran, bukan isi program.
- **B.** ✗ Jebakan: rata-rata memang turun, tetapi P3 dan P6 hanya turun 1 poin, jadi tidak berhasil bagi semua.
- **C.** ✓ Pola data menunjukkan program bekerja pada peserta yang hadir; langkah lanjutnya mencari sebab P3 dan P6 jarang hadir.
- **D.** ✗ Menyimpulkan "tidak bersungguh-sungguh" tanpa menanyakan sebabnya adalah prasangka; pengasuh lansia demensia bisa terhalang tugas merawat.
- **E.** ✗ Peserta yang rutin hadir sudah mencapai target; menambah sesi bagi semua tidak menjawab masalah kehadiran.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu tujuan, indikator, dan target; pisahkan data hasil dari data proses; lalu uji tiap pilihan dengan Gambar 2.16.

1. Program "Dapur Lansia" di sebuah kelurahan di Kota Kupang bertujuan agar dalam 3 bulan berat badan 15 lansia kurang gizi naik sekurang-kurangnya 1 kg. Catatan akhir program (Oktober 2027): makanan diantar 6 hari per minggu dan 98% pengantaran tepat jadwal; berat badan 11 lansia naik 1 kg atau lebih; 4 lansia lainnya tidak naik. Saat kunjungan rumah, petugas mendapati 3 dari 4 lansia itu membagi makanannya dengan cucu mereka. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Ketepatan pengantaran 98% membuktikan bahwa tujuan program sudah tercapai.	○	○
Tujuan program tercapai pada sebagian besar sasaran, yaitu 11 dari 15 lansia.	○	○
Temuan makanan dibagi dengan cucu menunjukkan perlunya asesmen kebutuhan pangan keluarga mereka.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Balai rehabilitasi sosial di Kabupaten Banyuwangi menjalankan pelatihan menjahit bagi 10 penyandang disabilitas fisik dengan tujuan: "dalam 3 bulan setelah pelatihan, peserta bekerja atau membuka usaha jahit". Data Oktober 2027: 7 peserta lulus uji keterampilan menjahit, dan 3 peserta sudah bekerja atau membuka usaha. Wawancara menunjukkan beberapa peserta yang lulus belum bekerja karena tidak memiliki mesin jahit dan tempat kerja terdekat tidak dapat diakses kursi roda.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Tujuan program tercapai karena 7 dari 10 peserta lulus uji keterampilan menjahit.	○	○
Data 3 dari 10 peserta yang bekerja atau membuka usaha adalah ukuran yang sesuai dengan tujuan program.	○	○
Karena baru 3 peserta bekerja, pelatihan menjahit terbukti tidak bermanfaat bagi peserta.	○	○

3. Rumah singgah anak di Kota Pekanbaru merencanakan bimbingan belajar bagi 12 anak jalanan 3 kali seminggu selama 3 bulan, dengan target rata-rata nilai rapor naik. Catatan pelaksanaan (Juni–Agustus 2027): karena ruang belajar sering dipakai kegiatan lain, bimbingan rata-rata hanya berlangsung 1 kali seminggu. Di akhir program rata-rata nilai rapor anak tidak berubah. Ketua lembaga bertanya apakah program ini sebaiknya dihentikan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan evaluasi yang paling tepat adalah ....

A. Belum dapat dinilai gagal karena pelaksanaan jauh dari rencana; atur ruang lalu ulangi
B. Program tidak efektif karena nilai rapor tidak naik, sehingga perlu diganti program lain
C. Anak-anak kurang bersungguh-sungguh belajar, sehingga perlu aturan kehadiran yang lebih ketat
D. Program berhasil karena bimbingan tetap berjalan setiap minggu selama tiga bulan
E. Materi bimbingan perlu diganti karena tidak sesuai dengan pelajaran di sekolah anak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Oma Ningsih (76 tahun) di Kota Bandung mengikuti layanan home care setelah stroke ringan. Target: skor kemandirian (0–20) mencapai 16 dalam 4 bulan.

Bulan (2027)	Skor kemandirian	Catatan pelaksanaan
Juni	10	latihan harian dengan caregiver
Juli	13	latihan harian dengan caregiver
Agustus	15	latihan harian dengan caregiver
September	15	caregiver cuti 2 minggu; keluarga belum terlatih, latihan terhenti

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan evaluasi yang paling tepat adalah ....

A. Target tercapai karena skor Oma naik 5 poin dibandingkan bulan pertama
B. Target belum tercapai; kemajuan berhenti bersama latihan, latih keluarga
C. Target belum tercapai, sehingga layanan dihentikan dan diganti metode lain
D. Skor Oma tidak dapat naik lagi karena usianya, sehingga target diturunkan
E. Target tercapai sebagian, sehingga layanan diakhiri dan dilanjutkan keluarga

5. Program bank sampah bagi ibu rumah tangga di Kabupaten Pati memiliki dua target untuk bulan ke-6: (1) 30 anggota aktif menabung setiap bulan, dan (2) rata-rata tabungan anggota aktif Rp50.000 per bulan. Data bulan ke-6 (Juni 2027): 34 anggota terdaftar, 18 anggota aktif menabung, dan rata-rata tabungan anggota aktif Rp62.000. Anggota yang tidak aktif mengatakan jadwal penimbangan Senin pukul 09.00 bentrok dengan jam kerja mereka.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang hasil evaluasi program adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Target jumlah anggota aktif belum tercapai karena baru 18 anggota yang menabung setiap bulan.
☐ B. Program sudah berhasil karena anggota terdaftar berjumlah 34, melebihi target 30 anggota.
☐ C. Jadwal penimbangan perlu ditinjau karena menjadi alasan anggota tidak aktif menabung.
☐ D. Rata-rata Rp62.000 menunjukkan seluruh 34 anggota menabung di atas target Rp50.000.
☐ E. Anggota yang tidak aktif sebaiknya dikeluarkan agar angka keaktifan program membaik.

Kunci singkat: 1. 1S 2B 3B 2. 1S 2B 3S 3. A 4. B 5. A, C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Sebuah program mencatat bahwa semua pertemuan terlaksana dan semua peserta puas, tetapi perilaku yang menjadi tujuan belum berubah. Apa yang boleh dan tidak boleh kamu simpulkan?
- Dalam sebuah kelompok, rata-rata skor akhir lebih baik dari skor awal, tetapi tiga dari sepuluh peserta tidak mencapai target. Mengapa rata-rata saja tidak cukup, dan apa langkah berikutnya?
- **Yang harus kuingat:** evaluasi membandingkan keadaan klien dengan tujuan dan target (dengan kondisi awal sebagai titik mula); proses (kegiatan, kehadiran, modul) bukan hasil (perubahan klien); capaian = kenaikan ÷ target kenaikan × 100 %; gabungkan proses dan hasil sebelum menyimpulkan; hitung jumlah peserta yang mencapai target, bukan hanya rata-rata; bila belum tercapai, cari sebab lalu perbaiki, jangan menghukum atau langsung menghentikan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-2.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut

SMKPEKSOS-2.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pekerjaan Sosial memasukkan **rujukan, terminasi, dan bina lanjut** ke dalam kelompok *evaluasi pemberian layanan*, yaitu bagian akhir dari proses layanan. Dua dari enam contoh soal resmi Pusmendik berasal dari sini: seorang remaja dengan konflik keluarga yang layanannya mendekati akhir (jawabannya menyangkut evaluasi menyeluruh, laporan, dan rujukan lanjut), dan klien yang mengalami kesulitan ekonomi dan perlu dirujuk (soal pilih lebih dari satu). Kemampuan yang diminta termasuk tingkat **penalaran**: kamu harus menilai hasil layanan dan memutuskan langkah berikutnya, bukan sekadar menyebut definisi.

Soal pada sub bab ini hampir selalu berbentuk kasus. Ada klien yang membutuhkan sesuatu yang tidak disediakan lembaga, ada surat rujukan yang belum lengkap, ada pekerja sosial yang akan pindah tugas, atau ada anak yang akan pulang ke keluarganya. Pertanyaannya: *apa langkah yang paling tepat?* Kata kunci yang perlu kamu cari di dalam cerita: **ada bahaya atau tidak, klien sudah setuju atau belum, lembaga tujuan sudah dipastikan atau belum, dan layanan berakhir dengan terencana atau mendadak**. Bentuk soalnya bisa pilihan ganda, pilih lebih dari satu, atau Benar/Salah.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan kapan klien perlu dirujuk dan memilih lembaga rujukan yang paling sesuai;
- menyusun urutan prosedur rujukan dan memeriksa kelengkapan surat rujukan;
- menjelaskan peran persetujuan klien dan batas data yang boleh dibagikan kepada lembaga lain;
- membedakan jenis terminasi dan menyiapkan terminasi yang tidak mendadak;
- menyusun rencana bina lanjut dan mengenali tanda bahaya yang menuntut tindakan;
- menentukan langkah yang tepat ketika petugas harus pindah tugas di tengah layanan.

◆ KONSEP INTI

Bayangkan seorang pekerja sosial yang sudah lima bulan mendampingi seorang klien. Kondisi klien membaik, tetapi ia ternyata juga membutuhkan pendampingan hukum yang tidak disediakan lembaga. Atau tujuan layanan sudah tercapai, dan sekarang tiba waktunya berpamitan. Atau klien sudah kembali ke rumahnya, dan pekerja sosial masih ingin memastikan semuanya berjalan baik. Tiga keadaan itu menghasilkan tiga kegiatan yang saling berhubungan.

- **Rujukan** (*referral*) adalah mengantarkan klien kepada lembaga atau tenaga ahli lain yang lebih mampu memenuhi kebutuhan tertentu.
- **Terminasi** adalah mengakhiri hubungan layanan secara terencana, bukan memutuskannya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

begitu saja.

- **Bina lanjut** (*follow-up*) adalah memantau dan mendukung klien setelah layanan utama selesai, agar hasil yang sudah dicapai bertahan.

Ketiganya diakui sebagai bagian standar praktik. Undang-Undang tentang Pekerja Sosial (Nomor 14 Tahun 2019) menyebut bahwa standar operasional prosedur praktik pekerjaan sosial terdiri atas pendekatan awal, asesmen, perencanaan intervensi, intervensi, serta evaluasi, rujukan, dan terminasi. Undang-undang yang sama juga mencantumkan rujukan dan bimbingan lanjut di antara bentuk rehabilitasi sosial lanjut. Jadi urutan besarnya jelas: setelah intervensi dan evaluasi (sub bab 2.3), pekerja sosial memutuskan apakah klien perlu dirujuk, kapan layanan boleh diakhiri, dan bagaimana klien dipantau sesudahnya.

1. Kapan klien perlu dirujuk

Tidak ada lembaga yang bisa memenuhi semua kebutuhan klien. Pekerja sosial bukan dokter, psikolog, atau pengacara, dan lembaga kesejahteraan sosial (LKS) biasanya hanya menyediakan beberapa jenis layanan. Undang-undang yang sama menyebut bahwa pekerja sosial wajib **merujuk klien kepada pihak lain yang mempunyai keahlian atau kemampuan sesuai dengan penanganan masalahnya**. Merujuk karena kebutuhan klien memang di luar kemampuan kita adalah tanggung jawab profesi, bukan "membuang kasus".

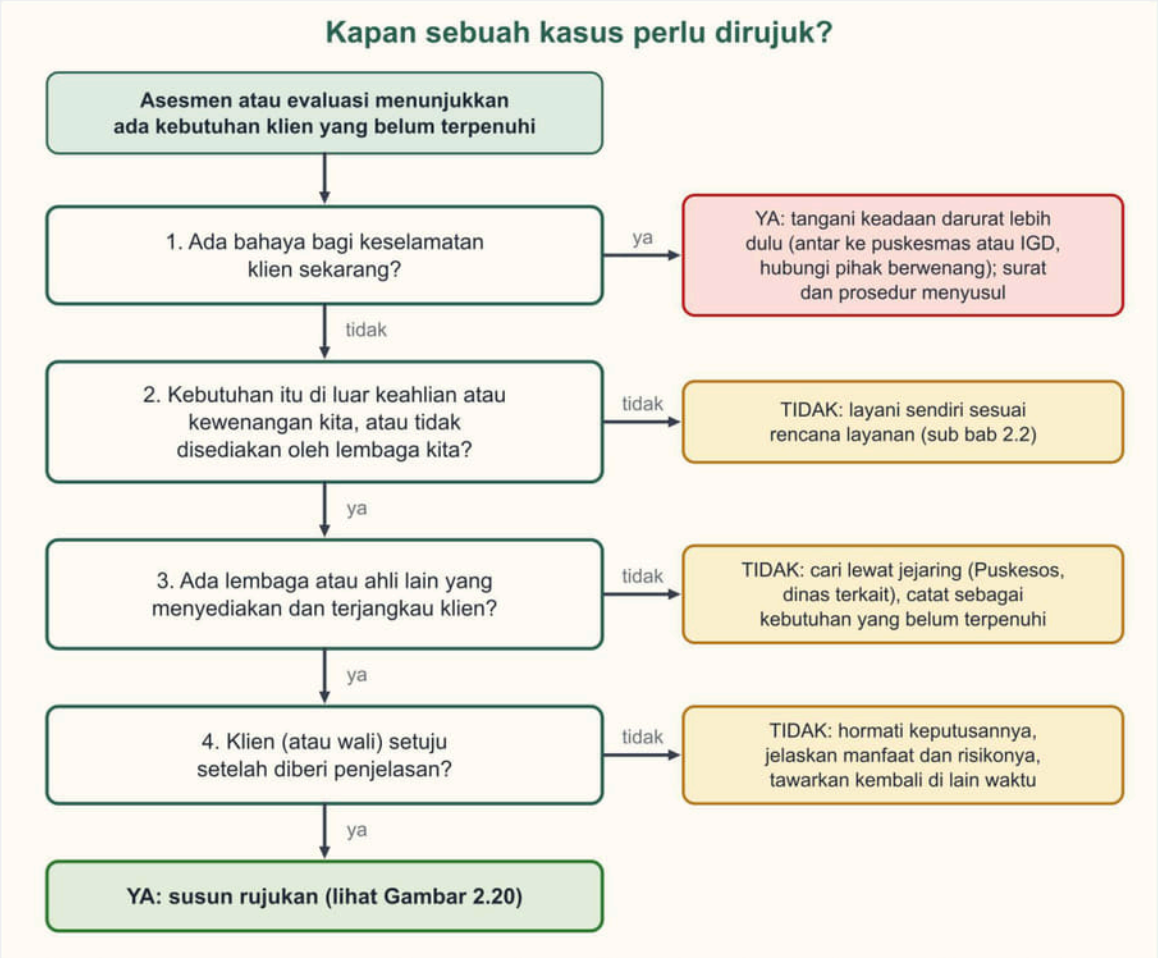
Rujukan perlu dipertimbangkan bila salah satu keadaan ini terjadi.

1. **Kebutuhan di luar keahlian atau kewenangan.** Misalnya pemeriksaan penyakit atau gangguan jiwa (tenaga kesehatan), pendampingan di pengadilan (pendamping hukum), atau pemeriksaan psikologis (psikolog).
2. **Kebutuhan di luar layanan lembaga.** Lembaga tidak punya program pelatihan kerja, tidak punya rumah aman, atau tidak menyediakan bantuan tunai.
3. **Evaluasi menunjukkan intervensi belum cukup.** Tujuan belum tercapai dan kebutuhan baru muncul di tengah layanan.
4. **Klien berpindah wilayah.** Layanan perlu dilanjutkan oleh lembaga di tempat tinggal barunya.
5. **Ada hambatan profesional.** Misalnya pekerja sosial mengenal klien secara pribadi sehingga sulit bersikap netral.

Rujukan ada dua macam. Pada **rujukan sebagian**, klien tetap dilayani lembaga kita, sedangkan satu kebutuhannya dipenuhi lembaga lain (misalnya klien tetap berkonseling di LKS tetapi diantar ke puskesmas untuk pemeriksaan). Pada **rujukan penuh**, seluruh layanan berpindah ke lembaga lain.

Satu hal harus didahulukan sebelum urusan surat dan prosedur: **keselamatan**. Gambar 2.19 menunjukkan urutan pertanyaan yang membantu pekerja sosial memutuskan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.19 Empat pertanyaan untuk memutuskan rujukan. Bahaya bagi keselamatan klien selalu ditangani lebih dulu. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan alasan di balik tiap pertanyaan. Pertanyaan 1 (bahaya) ada di urutan pertama karena klien yang sedang sesak napas atau terancam kekerasan tidak boleh menunggu surat dan jadwal. Ia diantar dulu ke puskesmas atau IGD, atau dihubungkan dengan pihak berwenang, dan administrasinya menyusul. Pertanyaan 2 mencegah pekerja sosial merujuk padahal ia sebenarnya bisa dan berwenang melayani sendiri. Pertanyaan 3 mengingatkan bahwa rujukan hanya berguna bila ada tujuan yang nyata dan terjangkau. Pertanyaan 4 menegaskan hak klien: klien berhak menyetujui atau menolak rencana intervensi, dan rujukan termasuk di dalamnya. Bila klien menolak dan tidak ada bahaya, pekerja sosial menghormatinya, menjelaskan manfaat dan risikonya, lalu menawarkan kembali di lain waktu.

2. Memilih lembaga rujukan

Setelah memutuskan perlu merujuk, tantangan berikutnya adalah memilih **ke mana**. Kesalahan yang paling sering terjadi adalah memilih karena lembaganya dekat, terkenal, atau murah, padahal layanannya tidak cocok. Urutan menimbang yang aman adalah sebagai berikut.

1. **Kesesuaian layanan.** Apakah lembaga itu benar-benar menyediakan layanan yang dibutuhkan klien? Bila tidak, lembaga itu gugur, seberapa pun dekatnya.
2. **Keterjangkauan.** Jarak, ongkos, dan waktu tempuh. Layanan gratis di kota yang 100 km jauhnya bisa lebih mahal daripada layanan berbayar yang dekat, bila klien tidak sanggup

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membayar ongkos pulang-pergi.

3. **Syarat dan biaya.** Dokumen apa yang diminta (misalnya kartu identitas, kartu keluarga, kartu jaminan kesehatan, surat keterangan dari puskesmas), dan siapa yang menanggung biaya.
4. **Kapasitas dan waktu.** Apakah masih ada tempat, dan kapan klien dapat mulai dilayani. Antrean tiga bulan untuk klien yang butuh pertolongan minggu ini adalah masalah.
5. **Kecocokan dengan kondisi klien.** Misalnya apakah gedungnya ramah bagi pengguna kursi roda, apakah petugasnya mampu berkomunikasi dengan klien tunarungu, atau apakah layanannya sesuai dengan usia klien.
6. **Kepercayaan.** Lembaga yang terdaftar dan dikenal jaringan layanan sosial setempat lebih aman daripada lembaga yang tidak jelas.

Tabel berikut menunjukkan jenis lembaga yang lazim dituju menurut kebutuhan klien.

Kebutuhan klien	Jenis lembaga atau pihak yang dituju
pemeriksaan dan perawatan kesehatan, termasuk kesehatan jiwa	puskesmas, rumah sakit
konseling psikologis lanjutan	psikolog atau layanan konseling di puskesmas atau lembaga konseling
perlindungan dan pendampingan hukum bagi perempuan dan anak	layanan perlindungan perempuan dan anak milik pemerintah daerah, lembaga bantuan hukum
bantuan pendidikan atau kembali ke sekolah	sekolah, dinas pendidikan, program kesetaraan
bantuan sosial dan pendataan keluarga kurang mampu	dinas sosial, pusat kesejahteraan sosial (Puskesos) di desa atau kelurahan
pelatihan keterampilan kerja	balai latihan kerja, dinas tenaga kerja
pengasuhan atau perawatan menetap	panti atau balai rehabilitasi sosial, sebagai pilihan setelah alternatif di keluarga ditimbang

Dua istilah sering muncul. **Puskesos** adalah pusat kesejahteraan sosial di desa atau kelurahan tempat berbagai pihak menyelenggarakan pelayanan sosial bersama. **SLRT** (*Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu*) adalah sistem yang dibangun pemerintah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan warga yang kurang mampu lalu merujuknya kepada pengelola program yang sesuai. Bagi pekerja sosial, keduanya adalah pintu untuk menemukan sumber layanan di wilayah itu. Panti sering dianggap jawaban semua masalah, padahal menempatkan seseorang di panti adalah keputusan besar yang diambil belakangan, setelah kebutuhan sebenarnya diperiksa. Klien yang membutuhkan pemeriksaan kesehatan jiwa, misalnya, lebih dulu perlu diperiksa tenaga kesehatan, bukan langsung dititipkan di panti.

3. Persetujuan dan kerahasiaan dalam rujukan

Rujukan hampir selalu berarti memindahkan **informasi** tentang klien kepada pihak lain. Di sinilah nilai kerahasiaan diuji. Undang-undang tentang pekerja sosial menetapkan dua hal yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

saling melengkapi. Pertama, klien berhak memberi persetujuan atau penolakan terhadap rencana intervensi dan berhak atas jaminan kerahasiaan identitas dan kondisinya. Kedua, pekerja sosial wajib menjaga kerahasiaan klien. Kerahasiaan itu baru boleh dibuka atas dasar tertentu, yaitu kepentingan klien, permintaan aparat penegak hukum, persetujuan klien, atau perintah undang-undang. Bila yang dipakai alasan adalah kepentingan klien dalam keadaan tidak darurat, persetujuan klien atau keluarganya tetap harus ada.

Dalam praktik rujukan, aturan itu diterjemahkan menjadi beberapa kebiasaan.

- **Jelaskan dulu, minta persetujuan kemudian.** Klien perlu tahu *mengapa* dirujuk, *ke mana*, *apa yang akan dibagikan*, *siapa yang menerimanya*, dan *apa akibatnya bila ia menolak*. Persetujuan yang sah lahir dari penjelasan, bukan dari paksaan atau rasa takut. Persetujuan dicatat, sebaiknya tertulis dan ditandatangani klien. Untuk klien yang masih anak, persetujuan diminta dari orang tua atau walinya, dan anak tetap diajak bicara sesuai usianya.
- **Bagikan data seperlunya.** Lembaga tujuan hanya perlu mengetahui hal yang berkaitan dengan layanan yang diminta. Puskesmas yang akan memeriksa gizi seorang balita tidak perlu membaca cerita pertengkaran keluarga yang pernah dicatat dalam konseling. Mengirim seluruh berkas "supaya cepat" adalah kesalahan, walaupun niatnya baik.
- **Pilih saluran yang aman.** Surat tertutup atau diserahkan langsung lebih aman daripada mengunggah berkas klien ke grup percakapan.
- **Darurat adalah pengecualian, bukan kebiasaan.** Bila nyawa atau keselamatan klien terancam, pekerja sosial boleh bertindak mendahulukan keselamatan dan menyampaikan informasi yang diperlukan, lalu menjelaskannya kepada klien secepatnya.

4. Prosedur rujukan: tujuh langkah

Rujukan yang baik bukan sekadar menyerahkan sehelai surat. Gambar 2.20 memperlihatkan tujuh langkahnya.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.20 Tujuh langkah rujukan. Langkah 1 sampai 4 adalah persiapan; langkah 5 sampai 7 adalah pelaksanaan dan penutupan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Langkah 1, pastikan alasan rujukan. Rujukan berangkat dari hasil asesmen atau evaluasi, misalnya "klien membutuhkan pemeriksaan kesehatan yang tidak bisa kami berikan". Alasan yang jelas akan dituliskan di surat rujukan.

Langkah 2, bicara dengan klien dan minta persetujuan. Ini langkah yang paling sering dilompati dan paling mahal akibatnya. Pekerja sosial menjelaskan alasan rujukan, menawarkan pilihan lembaga bila ada, dan menanyakan apakah klien bersedia dan data apa yang boleh dibagikan.

Langkah 3, hubungi lembaga tujuan. Sebelum klien datang, pekerja sosial menelepon atau bertemu petugas lembaga tujuan untuk memastikan layanan itu tersedia, syarat apa yang harus dibawa, kapan jadwalnya, dan siapa yang menerima. Rujukan yang dikirim "buta" sering berakhir dengan klien datang ke lembaga yang sudah penuh, tutup, atau tidak menyediakan layanan itu.

Langkah 4, siapkan surat dan berkas seperlunya. Surat rujukan dibuat dan dilengkapi dokumen yang diminta lembaga tujuan (bagian 5 menjelaskan isinya).

Langkah 5, antar atau kirimkan. Klien perlu tahu ke mana ia pergi, kapan, dan bagaimana caranya. Bila klien lansia, anak, penyandang disabilitas, atau sedang dalam kesulitan, pekerja sosial membantu transportasi atau mengantar langsung. Surat dapat dibawa klien dalam amplop tertutup atau dikirim langsung.

Langkah 6, pastikan klien tiba dan dilayani. Beberapa hari kemudian, pekerja sosial menanyakan kepada klien dan kepada lembaga tujuan: apakah klien sudah datang, apakah layanannya sudah dimulai, apakah ada hambatan. Bila klien tidak jadi datang, pekerja sosial mencari tahu alasannya dan membantu mengatasinya.

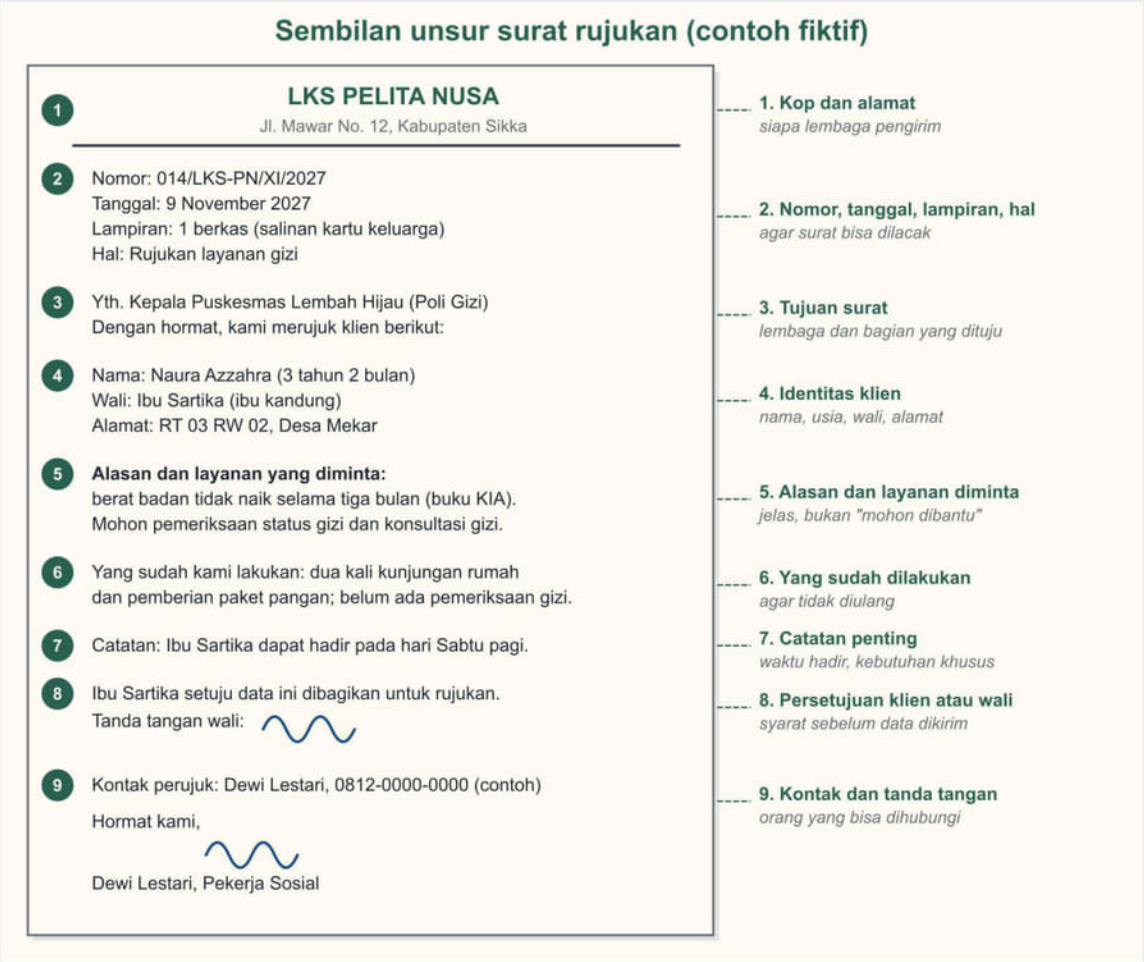
Langkah 7, catat dan putuskan status kasus. Seluruh proses dicatat. Kasus **baru ditutup di**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

lembaga kita bila klien sudah benar-benar terlayani di lembaga tujuan dan tidak ada kebutuhan lain yang perlu kita tangani. Pada rujukan sebagian, kasus tetap terbuka. Surat yang sudah terkirim belum berarti rujukan selesai.

5. Surat rujukan dan kelengkapannya

Surat rujukan adalah dokumen resmi yang menyertai klien. Surat yang baik memungkinkan petugas lembaga tujuan memahami keperluan klien tanpa harus menanyakan semuanya dari awal, sekaligus tidak membuka informasi yang tidak perlu. Gambar 2.21 menunjukkan contoh surat fiktif beserta sembilan unsur yang perlu ada.



Gambar 2.21 Sembilan unsur surat rujukan pada contoh surat fiktif. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Sembilan unsur itu adalah sebagai berikut.

1. **Kop dan alamat lembaga pengirim**, supaya jelas siapa yang merujuk.
2. **Nomor, tanggal, lampiran, dan hal (perihal)**, supaya surat dapat dilacak dan diarsipkan.
3. **Tujuan surat**: lembaga dan bagian yang dituju.
4. **Identitas klien**: nama, usia, nama wali (bila anak), dan alamat. Identitas ditulis seperlunya, bukan semua data pribadi.
5. **Alasan rujukan dan layanan yang diminta.** Tulis jelas dan memakai fakta, misalnya "berat badan tidak naik selama tiga bulan menurut buku KIA", bukan "mohon dibantu" atau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

"kondisinya memprihatinkan".

6. **Yang sudah dilakukan lembaga**, supaya lembaga tujuan tidak mengulang dari nol.
7. **Catatan penting**, misalnya hari klien dapat hadir atau kebutuhan khusus yang perlu disiapkan.
8. **Persetujuan klien atau wali** untuk membagikan data. Surat tanpa persetujuan tidak boleh dikirim.
9. **Kontak petugas perujuk dan tanda tangan**, supaya lembaga tujuan dapat memberi kabar atau bertanya.

Lampiran dibatasi pada dokumen yang diminta atau benar-benar relevan, misalnya salinan kartu keluarga atau kartu jaminan kesehatan. Catatan konseling, cerita pribadi keluarga, dan hasil asesmen lengkap tidak dilampirkan kecuali lembaga tujuan memintanya dan klien menyetujuinya. Kesalahan yang sering muncul pada draf surat adalah alasan rujukan yang kabur, tidak ada tanggal atau nomor, tidak ada kontak, lampiran yang berlebihan, dan tidak ada tanda persetujuan klien.

6. Terminasi: mengakhiri layanan secara terencana

Terminasi berarti hubungan layanan diakhiri. Kata "terminasi" terdengar dingin, tetapi dalam pekerjaan sosial ia adalah tahap yang ditata dengan hati-hati, karena klien sering sudah mempercayai pekerja sosialnya. Mengakhiri layanan secara mendadak dapat membuat klien merasa ditinggalkan dan hasil yang sudah dicapai ikut runtuh. Terminasi yang baik direncanakan sejak awal: klien sudah tahu bahwa layanan ada batas waktunya dan kapan kira-kira berakhir.

Ada empat jenis terminasi yang perlu kamu bedakan (Gambar 2.22).

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.22 Empat jenis terminasi beserta ciri, tindakan, dan kaitannya dengan bina lanjut. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Tujuan tercapai.** Ini terminasi yang paling diharapkan. Dasarnya adalah *bukti*: indikator pada rencana layanan terpenuhi menurut hasil evaluasi akhir (sub bab 2.3), bukan hanya perasaan bahwa klien "tampak senang". Terminasinya bertahap, hasilnya ditinjau bersama klien, lalu dibuat laporan akhir.
- **Dirujuk.** Kebutuhan klien akan dilayani lembaga lain. Terminasi baru dilakukan setelah klien terbukti tiba dan dilayani di lembaga tujuan (langkah 6 dan 7 rujukan).
- **Klien pergi.** Klien menolak melanjutkan, pindah tanpa pamit, atau tidak dapat dihubungi. Pekerja sosial lebih dulu berusaha menjangkau klien, misalnya lewat kunjungan atau menghubungi keluarga atau pihak yang dikenal klien (dengan memperhatikan kerahasiaan). Bila klien tetap tidak bisa dijangkau atau tegas menolak, alasan dan seluruh upaya dicatat, penolakan dihormati, dan klien diberi tahu bahwa pintu layanan tetap terbuka. Klien dewasa yang menolak tanpa membahayakan dirinya atau orang lain berhak melakukannya.
- **Petugas pindah.** Klien masih membutuhkan layanan, tetapi petugasnya berganti. Yang berakhir adalah *hubungan dengan petugas itu*, sedangkan layanan terus berjalan dengan petugas baru. Langkah yang tepat: beri tahu klien jauh-jauh hari dan jujur (dengan alasan seperlunya), adakan pertemuan bertiga antara klien, petugas lama, dan petugas baru, serahkan catatan kasus dan rencana yang sedang berjalan kepada petugas baru, dan tetap menjaga batas hubungan profesional (misalnya tidak menjanjikan klien boleh terus menghubungi nomor pribadi). Memberi tahu klien secara terbuka lebih menghormatinya daripada menyembunyikan kepindahan "agar ia tidak sedih", apalagi bila ia pernah ditinggal pergi tanpa pamit.

Selain empat jenis itu, layanan juga dapat berakhir karena keadaan lain, misalnya klien

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

meninggal dunia. Dalam keadaan itu pekerja sosial tetap menyelesaikan pencatatan dan memperhatikan keluarga yang ditinggalkan.

7. Menyiapkan terminasi

Terminasi yang tidak mendadak berarti ada persiapan. Berikut langkah-langkah yang lazim.

1. **Bicarakan sejak awal.** Sebutkan dalam rencana layanan bahwa layanan ada batas waktu dan indikator keberhasilannya. Dengan begitu, klien tidak terkejut.
2. **Pastikan tujuan tercapai berdasarkan data.** Cocokkan hasil evaluasi akhir dengan indikator pada rencana layanan. Bila belum tercapai, jangan memaksakan terminasi, tetapi tinjau rencana atau pertimbangkan rujukan.
3. **Kurangi pertemuan bertahap.** Pertemuan yang tadinya mingguan menjadi dua minggu sekali, lalu sebulan sekali. Klien melatih kemandirian sambil tetap ada pendampingan.
4. **Tinjau capaian bersama klien.** Apa yang sudah berubah, apa yang masih perlu dijaga. Rasa bangga atas kemajuan membantu klien mempertahankannya.
5. **Bicarakan perasaan.** Klien mungkin sedih, cemas, atau justru merasa ditinggalkan. Perasaan itu dibicarakan, bukan dihindari.
6. **Kuatkan dukungan di sekitar klien.** Keluarga, tetangga, kader, guru, atau kelompok sebaya yang dapat membantu. Ini penting agar klien tidak bergantung pada satu pekerja sosial.
7. **Serahkan informasi akses.** Klien tahu ke mana harus meminta bantuan bila masalah muncul lagi, termasuk kontak lembaga (bukan nomor pribadi).
8. **Susun rencana bina lanjut.** Kapan dan bagaimana klien akan dipantau.
9. **Tutup berkas dengan laporan akhir** (sub bab 2.5) dan kembalikan dokumen milik klien.

Kesalahan yang sering terjadi adalah menutup kasus pada hari klien pulang atau hari lembaga menerima surat rujukan. Pada kedua keadaan itu, pekerjaan masih belum selesai. Pekerja sosial harus memastikan klien terlayani dan memiliki dukungan sebelum berkas ditutup.

8. Bina lanjut: memastikan hasilnya bertahan

Banyak masalah sosial tidak selesai hanya karena layanan berakhir. Anak yang kembali ke keluarganya masih harus menyesuaikan diri, pasien pascastroke yang pulang masih memerlukan perawatan di rumah, ibu yang baru memulai usaha kecil masih bisa goyah karena satu kali kerugian. **Bina lanjut** menjawab kebutuhan itu: pekerja sosial tetap memantau dan mendukung klien setelah layanan utama berakhir.

Bentuknya antara lain kunjungan rumah, telepon atau pesan (dengan persetujuan klien), pertemuan kelompok, dan koordinasi dengan pihak sekitar klien seperti sekolah, puskesmas, atau pengurus RT, yang hanya dilakukan dengan persetujuan klien atau walinya. Jadwalnya disepakati sebelum terminasi dan ditulis dalam rencana bina lanjut. Biasanya pertemuan dibuat lebih rapat pada masa awal, ketika klien paling rawan, lalu makin jarang (Gambar 2.23).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.23 Contoh jadwal bina lanjut. Jadwal ini hanya contoh dan disesuaikan dengan kebutuhan klien. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Setiap kunjungan atau kontak bina lanjut memeriksa tiga hal: apakah **indikator** yang disepakati masih terpenuhi (misalnya anak tetap bersekolah, keluarga masih mempunyai penghasilan, klien masih menjalankan perawatan), apakah ada **tanda bahaya**, dan apakah ada **kebutuhan baru**. Tanda bahaya contohnya anak kembali membolos, pertengkaran atau kekerasan muncul lagi, keluarga kehilangan sumber penghasilan, atau klien menarik diri. Bila tanda bahaya muncul, pekerja sosial mempercepat kunjungan, membuka kembali layanan, atau merujuk klien ke lembaga yang sesuai.

Bina lanjut dihentikan berdasarkan **jadwal dan indikator**, bukan karena klien "tampak baik-baik saja" pada satu kali kunjungan. Pada akhir masa bina lanjut dilakukan penilaian akhir. Bila indikator stabil, kasus ditutup. Bila masih bermasalah, layanan dibuka kembali atau klien dirujuk. Bina lanjut sering dilupakan karena tidak mendesak, padahal inilah yang membuat hasil layanan bertahan.

9. Rangkuman: tiga kegiatan yang berbeda

	Rujukan	Terminasi	Bina lanjut
Intinya	mengalihkan sebagian atau seluruh layanan ke pihak lain	mengakhiri hubungan layanan secara terencana	memantau dan mendukung setelah layanan utama selesai
Dipicu oleh	kebutuhan di luar kewenangan atau layanan lembaga	tujuan tercapai, dirujuk, klien pergi, petugas pindah	rencana yang disepakati sebelum terminasi
Syarat penting	persetujuan klien, lembaga tujuan dipastikan, data seperlunya	bertahap, berdasar bukti, ada persiapan dan laporan akhir	jadwal jelas, indikator jelas, kerahasiaan terjaga
Kesalahan khas	berkas dikirim tanpa persetujuan; tidak memastikan lembaga tujuan	berhenti mendadak; menutup kasus saat surat dikirim	dihilangkan; dihentikan karena klien tampak baik

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Memilih lembaga rujukan dari empat pilihan

Pada Oktober 2027, Pak Laode (47 tahun), buruh bangunan di Kabupaten Kolaka, didampingi LKS Sinar Pesisir. Ia jatuh dari perancah pada Agustus, punggungnya cedera, dan dokter melarangnya mengangkat beban berat. Keluarganya kesulitan membayar kebutuhan sehari-hari. Pak Laode ingin bekerja duduk dan tertarik belajar memperbaiki ponsel. LKS tidak punya program pelatihan, sehingga pekerja sosial perlu merujuknya. Berikut empat lembaga yang diketahui pekerja sosial.

Lembaga	Layanan	Jarak	Biaya	Syarat dan jadwal
A. Balai Latihan Kerja (BLK) provinsi	servis ponsel, las, menjahit	95 km	pelatihan gratis; ongkos dan penginapan ditanggung peserta	pendaftaran berikutnya Januari 2028
B. Kursus Jahit Sentra Mandiri (swasta)	menjahit saja	3 km	Rp1.200.000	dibuka kapan saja
C. UPT Pelatihan Kerja Kabupaten	servis ponsel, menjahit, tata boga, las	12 km	gratis	kartu identitas, pas foto, surat sehat dari puskesmas; pendaftaran awal tiap bulan, kuota masih ada
D. LKS Cahaya Pesisir	konseling dan mediasi keluarga	4 km	gratis	kapan saja

Langkah 1, rumuskan kebutuhan. Kebutuhan yang dirujuk adalah *pelatihan keterampilan kerja yang ringan secara fisik*. Alasan: ini kebutuhan yang tidak disediakan lembaga kita (kriteria "di luar layanan lembaga").

Langkah 2, saring berdasarkan kesesuaian layanan. Lembaga D gugur karena hanya menyediakan konseling dan tidak ada pelatihan, walaupun dekat dan gratis. Lembaga B hanya menyediakan kursus menjahit dan berbayar, sedangkan keluarga Pak Laode kesulitan membayar kebutuhan dasar. Alasan: kesesuaian layanan selalu didahulukan sebelum jarak.

Langkah 3, bandingkan keterjangkauan dan waktu. Lembaga A dan C sama-sama menyediakan servis ponsel dengan pelatihan gratis. Namun A berjarak 95 km, memerlukan ongkos dan penginapan, dan baru membuka pendaftaran pada Januari 2028, tiga bulan lagi. Lembaga C berjarak 12 km, pendaftarannya dibuka awal bulan depan, dan kuotanya ada. Alasan: layanan gratis yang terlalu jauh dan terlambat bukan pilihan nyata bagi klien yang kesulitan ekonomi.

Langkah 4, periksa syarat dan kecocokan dengan kondisi klien. Lembaga C meminta surat sehat dari puskesmas, jadi pekerja sosial membantu Pak Laode mengurusnya. Kelas yang cocok

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

adalah servis ponsel, karena pekerjaan duduk dan tidak mengangkat beban. Kelas las tidak dipilih karena menuntut tenaga fisik. Alasan: kecocokan dengan kondisi klien menentukan apakah rujukannya benar-benar bisa dijalani.

Langkah 5, jelaskan dan minta persetujuan. Pekerja sosial menjelaskan pilihan C kepada Pak Laode, termasuk data yang akan dibagikan (nama, usia, alamat, kondisi punggung seperlunya, dan keinginannya belajar). Setelah Pak Laode setuju dan menandatangani, pekerja sosial menghubungi UPT untuk memastikan kuota dan jadwal. Alasan: persetujuan lebih dulu, lalu konfirmasi lembaga tujuan, baru surat.

Kesimpulan: lembaga yang dipilih adalah **C**, dengan kelas servis ponsel. Pekerja sosial membuat surat rujukan, mengantar Pak Laode saat mendaftar, menanyakan kabarnya setelah pelatihan dimulai, dan menutup kasus hanya bila Pak Laode benar-benar terlayani.

Contoh 2 — Memeriksa draf surat rujukan

Seorang petugas LKS Harapan Flores di Kabupaten Manggarai membuat draf surat untuk merujuk Bu Hermina (74 tahun) ke puskesmas. Bu Hermina tinggal sendirian dan menyampaikan bahwa ia sering pusing dan kakinya bengkak sejak dua minggu. Ia belum pernah memeriksakan diri dan setuju untuk diantar. Koordinator memeriksa draf berikut sebelum surat dikirim.

> "LKS Harapan Flores. Kepada Yth. Puskesmas. Mohon dibantu Ibu Hermina yang kondisinya memprihatinkan. Beliau tinggal sendirian. Terlampir seluruh catatan wawancara kami, termasuk cerita beliau tentang pertengkarannya dengan menantu. Terima kasih. (tanda tangan petugas)"

Langkah 1, periksa draf dengan daftar sembilan unsur. Alasan: daftar tetap membantu menemukan kekurangan satu per satu.

Unsur	Pada draf	Masalah
1 Kop dan alamat	ada nama lembaga	alamat tidak ada
2 Nomor, tanggal, lampiran, hal	tidak ada	surat tidak dapat dilacak
3 Tujuan	"Puskesmas" saja	puskesmas dan bagian mana tidak jelas
4 Identitas klien	hanya nama	usia, alamat, dan wali atau kontak keluarga tidak ada
5 Alasan dan layanan diminta	"kondisinya memprihatinkan"	opini, bukan fakta; layanan yang diminta tidak disebut
6 Yang sudah dilakukan	tidak ada	puskesmas tidak tahu apa yang sudah dilakukan lembaga
7 Catatan penting	tidak ada	kebutuhan seperti perlu diantar tidak tertulis
8 Persetujuan klien	tidak ada	data dibagikan tanpa tanda persetujuan
9 Kontak dan tanda tangan	hanya tanda tangan	kontak petugas tidak ada

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 2, periksa lampiran. Draf melampirkan seluruh catatan wawancara, termasuk cerita pertengkaran dengan menantu. Cerita itu tidak berkaitan dengan pemeriksaan kesehatan dan bersifat pribadi, jadi tidak boleh dikirim. Alasan: data dibagikan seperlunya saja.

Langkah 3, perbaiki. Surat ditulis ulang: alamat dan nomor surat dilengkapi, tujuan menjadi "Kepala Puskesmas Lembah Indah, bagian layanan lansia", identitas Bu Hermina (nama, 74 tahun, alamat, dan kontak tetangga yang membantunya) ditambahkan, dan alasannya ditulis dengan fakta: "mengeluh pusing dan kaki bengkak sejak dua minggu menurut keterangan beliau, belum pernah diperiksa, tinggal sendirian; mohon pemeriksaan kesehatan lansia". Ditambahkan juga yang sudah dilakukan (dua kali kunjungan dan pemberian paket makanan), catatan bahwa beliau perlu diantar, kolom persetujuan yang ditandatangani Bu Hermina, serta kontak petugas. Lampirannya hanya salinan kartu identitas. Alasan: setiap unsur ada dan tidak ada informasi di luar kebutuhan.

Langkah 4, tindakan sebelum surat dikirim. Petugas menelepon puskesmas untuk memastikan jadwal pelayanan lansia dan syaratnya, lalu mengantar Bu Hermina pada hari itu. Alasan: lembaga tujuan harus dipastikan sebelum klien datang.

Contoh 3 — Rencana terminasi dan bina lanjut anak yang kembali ke keluarga

Bayu (12 tahun) tinggal 14 bulan di sebuah panti asuhan di Kota Pagar Alam karena ibunya, Bu Murni, kehilangan pekerjaan dan tidak mampu mengasuhnya. Kini Bu Murni berjualan di warung dan berpenghasilan tetap selama tiga bulan terakhir, tinggal di rumah kontrakan yang layak, dan tiga kali menerima Bayu pulang saat akhir pekan tanpa masalah. Bayu sudah diterima di sekolah dekat rumah. Pekerja sosial menyusun rencana terminasi dan bina lanjut.

Langkah 1, pastikan tujuan tercapai berdasarkan data. Indikator rencana layanan adalah keluarga mampu mengasuh dan memenuhi kebutuhan dasar Bayu. Data: penghasilan tetap tiga bulan, tempat tinggal layak, tiga kunjungan pulang yang berjalan baik, dan Bayu sudah terdaftar di sekolah. Alasan: terminasi memerlukan bukti, bukan perasaan.

Langkah 2, bicarakan lebih dulu dengan Bayu dan ibunya. Satu bulan sebelum kepulangan, pekerja sosial membicarakan jadwal, perasaan Bayu (senang sekaligus cemas berpisah dengan teman-temannya di panti), dan harapan Bu Murni. Alasan: klien, termasuk anak, berhak mengetahui dan dilibatkan dalam keputusan.

Langkah 3, lakukan terminasi bertahap. Bayu pulang ke rumah selama dua hari pada akhir pekan, lalu pekan berikutnya satu minggu, baru pulang tetap pada hari yang disepakati. Alasan: Bayu dan ibunya melatih kemandirian sambil tetap didampingi.

Langkah 4, kuatkan dukungan di sekitar keluarga. Dengan persetujuan Bu Murni, pekerja sosial memperkenalkan Bayu dan ibunya kepada wali kelas serta kader di kelurahan. Bu Murni diberi kontak lembaga untuk meminta bantuan bila masalah muncul. Alasan: dukungan yang tersebar membuat keluarga tidak bergantung pada pekerja sosial.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 5, susun jadwal bina lanjut.

Waktu	Kegiatan	Yang diperiksa
minggu ke-2	kunjungan rumah	suasana rumah, makan teratur, kesediaan berangkat sekolah
bulan ke-1	telepon ke Bu Murni dan kabar dari wali kelas (dengan persetujuan)	kehadiran sekolah, kondisi ibu
bulan ke-3	kunjungan rumah	penghasilan keluarga, hubungan ibu dan anak
bulan ke-6	kunjungan dan penilaian akhir	semua indikator

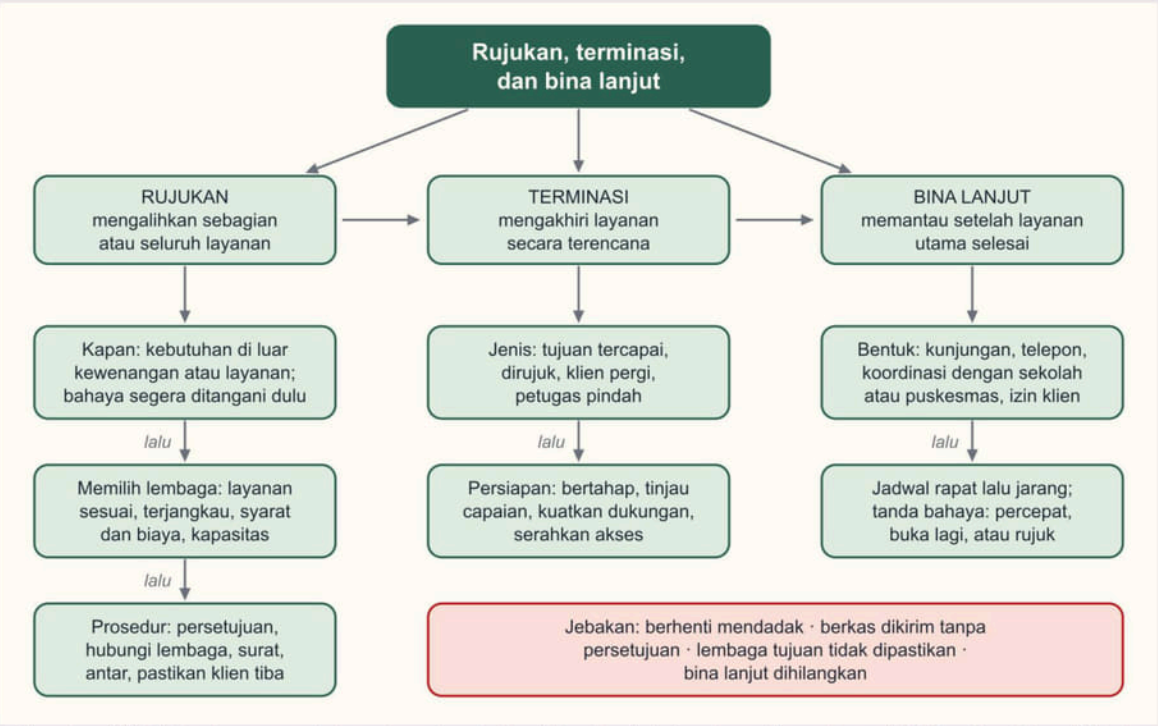
Tanda bahaya yang disepakati: Bayu bolos lebih dari tiga hari, ibu kehilangan penghasilan, atau muncul pertengkaran yang membuat Bayu takut pulang. Bila muncul, kunjungan dipercepat dan layanan dapat dibuka kembali. Alasan: bina lanjut yang jelas membuat tindakan cepat bila keadaan memburuk.

Langkah 6, tutup berkas dengan laporan akhir. Berkas ditutup hanya setelah penilaian bulan ke-6 menunjukkan semua indikator stabil. Alasan: kasus tidak ditutup pada hari Bayu pulang, karena saat itu keberhasilan belum teruji.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.24 merangkum hubungan antara rujukan, terminasi, dan bina lanjut: rujukan dapat berujung pada terminasi, terminasi disusul bina lanjut, dan di bawah tiap kegiatan terdapat langkah-langkah yang harus berurutan. Kotak merah di bawahnya memuat jebakan yang paling sering dipasang soal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.24 Peta konsep rujukan, terminasi, dan bina lanjut. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal kasus tentang rujukan, terminasi, atau bina lanjut:

1. **Tentukan tahapnya.** Apakah kasus ini tentang rujukan, terminasi, atau bina lanjut? Beberapa soal memadukan ketiganya.
2. **Cari bahaya.** Bila ada ancaman keselamatan, tindakan darurat didahulukan.
3. **Periksa persetujuan dan kerahasiaan.** Apakah klien atau wali sudah setuju? Data apa yang akan dibagikan, dan perlukah semuanya?
4. **Periksa urutan.** Lembaga tujuan dipastikan sebelum klien datang; klien dipersiapkan sebelum terminasi; bina lanjut dijadwalkan sebelum berkas ditutup.
5. **Periksa bukti.** Terminasi harus bersandar pada data evaluasi, bukan kesan.

Jebakan khas:

- **Menghentikan layanan mendadak** atau menutup kasus pada hari klien pulang atau hari surat rujukan dikirim.
- **Mengirim seluruh berkas klien** supaya cepat, atau mengirim tanpa persetujuan.
- **Rujukan tanpa memastikan lembaga tujuan**: layanan, syarat, dan jadwalnya.
- **Memilih lembaga karena dekat, terkenal, atau murah**, padahal layanannya tidak sesuai.
- **Panti sebagai jawaban semua masalah.** Kebutuhan kesehatan jiwa dirujuk dulu ke

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tenaga kesehatan.

- **Melapor atau menghukum menggantikan membantu**, misalnya hanya melaporkan keluarga tanpa menangani kebutuhan klien.
- **Menyembunyikan kepindahan petugas** atau memberikan nomor pribadi agar klien "tetap bisa bercerita".
- **Bina lanjut dihilangkan** atau dihentikan karena klien "tampak senang" pada satu kali kunjungan.
- **Menunda terminasi tanpa batas** demi hasil yang sempurna, atau mengandalkan anggota keluarga yang belum siap (misalnya remaja) sebagai perawat utama.
- **Menekan keluarga** agar mengubah pekerjaan atau jadwalnya demi kemudahan layanan.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memadukan beberapa prinsip rujukan: lembaga tujuan, persetujuan klien, dan data yang dibagikan. Jawabannya lebih dari satu. Telaah satu per satu: opsi yang tepat selalu menyangkut persetujuan, memastikan layanan, atau memantau setelah rujukan, sedangkan opsi yang keliru memuat jalan pintas.

►. Bu Rina (29 tahun), korban kekerasan dalam rumah tangga, didampingi LKS "Ruang Aman" di Kota Jambi sejak Mei 2027. LKS ini menyediakan konseling dan rumah aman, tetapi tidak menyediakan pendampingan hukum. Bu Rina memutuskan melapor ke polisi dan mengurus hak asuh anaknya. Di kota itu ada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) yang menyediakan pendampingan hukum tanpa biaya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan rujukan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengirim seluruh berkas konseling Bu Rina, termasuk catatan setiap sesi, ke UPTD PPA agar penanganannya cepat.

☐ B. Meminta persetujuan tertulis Bu Rina tentang lembaga tujuan dan data yang boleh dibagikan.

☐ C. Menghubungi UPTD PPA lebih dulu untuk memastikan layanan, syarat, dan jadwal yang tersedia.

☐ D. Menutup kasus Bu Rina di LKS setelah surat rujukan diterima karena layanannya sudah berpindah.

☐ E. Menanyakan perkembangan kepada Bu Rina dan UPTD PPA setelah pertemuan pertama mereka.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: B, C, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rujukan dilakukan bila kebutuhan klien tidak dapat dilayani lembaga sendiri. Langkahnya: persetujuan klien, memastikan lembaga tujuan, mengirim informasi seperlunya, dan memantau hasilnya. Rujukan tidak sama dengan mengakhiri seluruh layanan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: data yang dibagi hanya yang diperlukan lembaga tujuan dan disetujui klien; catatan sesi konseling bersifat sangat pribadi.

• **Pernyataan 2** ✓ Rujukan dilakukan atas persetujuan klien, termasuk persetujuan tentang data yang dibagikan.

• **Pernyataan 3** ✓ Memastikan lembaga tujuan agar klien tidak datang sia-sia.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: rujukan hanya untuk pendampingan hukum; konseling dan rumah aman dari LKS masih dibutuhkan.

• **Pernyataan 5** ✓ Tindak lanjut memastikan rujukan benar-benar berjalan dan kebutuhan klien terpenuhi.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

✎ LATIHAN

Kerjakan soal-soal berikut tanpa melihat pembahasan. Untuk tiap soal, tulis dulu satu kalimat: tahapnya rujukan, terminasi, atau bina lanjut, lalu periksa bahaya, persetujuan, dan urutan.

1. Pak Joko (66 tahun), pasien pascastroke, telah 4 bulan mengikuti rehabilitasi sosial di sebuah balai di Kabupaten Kudus. Tujuan rehabilitasinya tercapai: ia dapat berjalan dengan tongkat dan makan sendiri. Pada Desember 2027 ia akan pulang ke rumah putrinya. Putrinya bekerja pukul 08.00–16.00, sedangkan cucunya (17 tahun) berada di rumah sepulang sekolah. Keluarga belum pernah merawat orang pascastroke.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah terminasi yang paling tepat adalah ....

A. Menutup kasus pada hari kepulangan, lalu memberi nomor telepon balai kepada keluarga
B. Menunda kepulangan sampai Pak Joko berjalan tanpa tongkat, lalu menutup kasusnya
C. Melatih cucunya sebagai perawat utama, lalu menutup kasus saat Pak Joko pulang
D. Meminta putrinya bekerja paruh waktu, lalu menjadwalkan kunjungan bina lanjut
E. Melatih keluarga merawat Pak Joko, lalu menjadwalkan kunjungan bina lanjut

2. Bu Sinta, pekerja sosial di Kota Denpasar, telah 5 bulan mendampingi Wulan (14 tahun) yang tinggal di panti asuhan. Pada Oktober 2027 Bu Sinta mendapat tugas pindah ke kantor lain dalam tiga minggu, sementara rencana layanan Wulan belum selesai. Wulan sangat dekat dengan Bu Sinta dan pernah kecewa ketika pengasuh lamanya pergi tanpa pamit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah yang tepat dilakukan Bu Sinta adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberi tahu Wulan tentang kepindahannya sejak minggu ini beserta alasannya.
☐ B. Tidak memberi tahu Wulan agar ia tidak sedih, lalu petugas baru langsung menggantikan.
☐ C. Mengadakan pertemuan bersama Wulan dan petugas pengganti sebelum kepindahan.
☐ D. Menyerahkan catatan kasus lengkap dan rencana yang sedang berjalan kepada petugas pengganti.
☐ E. Memberikan nomor pribadinya agar Wulan tetap dapat bercerita kepadanya setelah kepindahan.

3. Pekerja sosial LKS Cahaya Anak di Kota Mojokerto akan merujuk Yoga (13 tahun) ke layanan terapi wicara pada Mei 2027. Draf surat rujukannya ditunjukkan pada gambar. Koordinator meminta draf diperiksa sebelum surat dikirim.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang harus dilakukan sebelum surat dikirim adalah ....

SURAT RUJUKAN LAYANAN SOSIAL (draf)
No. 041/LKS-CA/V/2027

Nama klien	Yoga Pratama, 13 tahun
Lembaga perujuk	LKS Cahaya Anak, Kota Mojokerto
Lembaga tujuan	Unit Terapi Wicara RSUD Kota Mojokerto
Alasan rujukan	gangguan pendengaran sedang (hasil periksa THT, 2 April 2027); sulit berbicara jelas; LKS tidak memiliki terapis wicara
Layanan yang diminta	asesmen dan terapi wicara
Konfirmasi lembaga tujuan	sudah, lewat telepon 3 Mei 2027; jadwal pertama 10 Mei 2027
Lampiran	ringkasan asesmen (2 halaman); salinan hasil periksa THT
Persetujuan orang tua	(tanda tangan) ..... tanggal: .....
Petugas perujuk	Ratna Sari — 0812-xxxx-4471 (kantor)

A. Melengkapi kontak petugas perujuk agar lembaga tujuan mudah menghubungi
B. Memperoleh tanda tangan persetujuan orang tua Yoga pada surat rujukan
C. Menambahkan seluruh catatan konseling keluarga Yoga sebagai lampiran
D. Menelepon lembaga tujuan untuk memastikan layanan dan jadwal pertama
E. Memperinci alasan rujukan dengan hasil pemeriksaan pendengaran Yoga

4. Pak Sarip (35 tahun) di Kabupaten Ciamis sering mendengar bisikan, kadang mengamuk, dan sudah dua tahun dipasung keluarganya di bangunan belakang rumah karena keluarga takut ia melukai orang. Ia belum pernah diperiksa tenaga kesehatan. Keluarganya menyayanginya dan ingin ia sembuh lalu tinggal bersama mereka lagi. Pada Maret 2027

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pekerja sosial desa menyusun langkah rujukan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah rujukan yang paling tepat adalah ....

A. Merujuk Pak Sarip ke panti rehabilitasi sosial agar dirawat menetap di sana
B. Melaporkan keluarga ke polisi karena telah memasung anggota keluarganya
C. Menyarankan keluarga melepas pasung hari itu juga tanpa persiapan lain
D. Meminta tokoh masyarakat menjaga Pak Sarip bergantian setiap malam
E. Merujuk ke puskesmas untuk pemeriksaan jiwa dengan persetujuan keluarga

5. Rafa (11 tahun) telah dua tahun tinggal di panti asuhan di Kota Salatiga karena orang tuanya dulu tidak mampu mengasuh. Pada Juli 2027, setelah asesmen menunjukkan keluarganya siap, Rafa kembali tinggal bersama orang tuanya dan pindah ke sekolah dekat rumah. Pekerja sosial menyusun rencana bina lanjut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Kunjungan rumah dijadwalkan berkala pada bulan-bulan pertama, saat Rafa dan keluarganya menyesuaikan diri.	○	○
Bina lanjut dihentikan bila pada kunjungan pertama Rafa tampak senang tinggal di rumah.	○	○
Sekolah baru Rafa diminta memberi kabar bila kehadirannya menurun, dengan persetujuan orang tua.	○	○

Kunci singkat: 1. E 2. A, C, D 3. B 4. E 5. 1B 2S 3B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

1. Seorang klien selesai mengikuti pelatihan dan tampak percaya diri. Apa saja yang masih harus kamu pastikan sebelum menutup kasusnya, dan mengapa menutup kasus pada hari terakhir pelatihan berisiko?
2. Kamu hendak merujuk klien ke lembaga lain. Sebutkan tiga hal yang harus kamu lakukan sebelum surat rujukan dikirim, dan satu jenis informasi yang tidak boleh ikut dikirim.

- **Yang harus kuingat:** rujukan dilakukan karena kebutuhan klien di luar kewenangan atau layanan lembaga, dengan mendahulukan keselamatan, meminta persetujuan klien, memastikan lembaga tujuan, dan membagikan data seperlunya; terminasi adalah proses bertahap yang bersandar pada bukti dan persiapan, bukan penutupan mendadak; dan bina lanjut memantau klien setelah layanan berakhir dengan jadwal dan indikator yang jelas sebelum kasus benar-benar ditutup.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-2.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial

SMKPEKSOS-2.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pekerjaan Sosial menyebut kemampuan **membuat laporan layanan sosial** sebagai bagian dari evaluasi pemberian layanan. Salah satu contoh soal resmi Pusmendik menanyakan isi laporan setelah intervensi dan rujukan, dengan jawaban yang boleh lebih dari satu. Kemampuan ini tergolong tingkat **penalaran**: kamu harus menimbang mana yang layak ditulis, bagaimana menuliskannya, dan apa yang diusulkan berdasarkan data.

Soal sub bab ini umumnya berbentuk kasus. Kamu diminta memilih kalimat yang pantas masuk laporan, memilih rekomendasi yang tepat dari data akhir pendampingan, atau menyusun ringkasan dari tabel rekap kasus atau tabel penyaluran bantuan. Tiga hal sering menentukan jawaban: **apakah kalimat itu fakta atau opini, apakah rekomendasinya bersandar pada data, dan apakah hitungannya benar**. Satu hal lagi hampir selalu ikut: apakah laporan itu menjaga kerahasiaan klien.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan fungsi laporan dan membedakan jenis laporan menurut pembacanya;
- menyusun sistematika laporan kunjungan rumah dan laporan akhir pendampingan;
- mengubah kalimat opini menjadi kalimat objektif yang berdasar fakta dan sumber;
- menulis rekomendasi yang berdasar data dan sesuai kewenangan pekerja sosial;
- menyusun ringkasan dari rekap kasus atau data penyaluran dengan hitungan yang benar;
- menjaga data klien dalam laporan sesuai pembacanya.

◆ KONSEP INTI

Pekerjaan yang tidak ditulis sulit dibuktikan, sulit dilanjutkan orang lain, dan sulit dievaluasi. Karena itu setiap tahap layanan, dari kunjungan pertama sampai terminasi, berakhir dengan tulisan. Sub bab ini membahas **laporan layanan sosial**: dokumen yang menyampaikan apa yang dilakukan, apa yang ditemukan, apa hasilnya, dan apa yang diusulkan, kepada pihak yang berhak mengetahuinya. Menulis laporan bukan pekerjaan administrasi yang membosankan. Satu kalimat yang ceroboh bisa menyakiti klien, menyesatkan atasan, atau membuat bantuan salah sasaran.

1. Mengapa laporan dibuat dan untuk siapa

Laporan punya lima fungsi.

1. **Pertanggungjawaban.** Lembaga, pemberi dana, dan masyarakat berhak tahu apa yang dikerjakan dengan waktu dan dana yang dipercayakan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Kesinambungan.** Bila petugas pindah (sub bab 2.4), petugas pengganti membaca laporan untuk melanjutkan layanan tanpa memulai dari nol.
3. **Dasar keputusan.** Koordinator memutuskan apakah layanan dilanjutkan, dirujuk, atau diakhiri berdasarkan laporan.
4. **Bahan evaluasi lembaga.** Rekap laporan menunjukkan berapa kasus yang ditangani, berapa yang selesai, dan di mana hambatannya.
5. **Bukti.** Bila ada pertanyaan atau keberatan di kemudian hari, laporan menjadi catatan tentang apa yang sebenarnya terjadi dan dilakukan.

Perlu dibedakan antara **catatan kasus** dan **laporan**. Catatan kasus adalah catatan rinci yang dibuat pekerja sosial setelah tiap pertemuan, disimpan di dalam lembaga, dan dijaga ketat. Laporan adalah ringkasan yang tersusun untuk pembaca tertentu. Satu kasus punya satu rangkaian catatan, tetapi dari catatan itu bisa dibuat beberapa laporan yang isinya berbeda sesuai pembacanya.

Karena itu, sebelum menulis satu kata pun, jawab tiga pertanyaan: **untuk siapa laporan ini, untuk apa mereka membacanya, dan data apa yang boleh sampai kepada mereka.**

2. Jenis-jenis laporan

Nama dan format laporan berbeda antar lembaga, tetapi empat jenis berikut lazim ditemui (Gambar 2.25).

Empat jenis laporan layanan sosial

Jenis laporan	Pembaca utama	Isi inti	Kapan dibuat
Laporan kunjungan rumah	koordinator dan tim kasus	kondisi rumah dan keluarga yang diamati, keterangan anggota keluarga, kesimpulan, tindak lanjut	setiap selesai kunjungan
Laporan bulanan	atasan dan pimpinan lembaga	rekap kasus (awal, baru, selesai, dirujuk, akhir), kegiatan, kendala, usulan	tiap akhir bulan
Laporan penyaluran bantuan	pemberi dana, dinas, atasan	jumlah penerima terdaftar dan yang menerima, alasan yang belum menerima, bukti penyaluran	setelah penyaluran
Laporan akhir pendampingan	koordinator, lembaga rujukan, arsip	kondisi awal dan akhir, kegiatan, hasil terhadap tujuan, rekomendasi (terminasi, rujukan, atau bina lanjut)	saat terminasi

Pembaca menentukan seberapa rinci isi laporan dan data apa yang boleh dimuat (lihat Gambar 2.29).

Gambar 2.25 Empat jenis laporan beserta pembaca, isi inti, dan waktu pembuatannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Laporan kunjungan rumah** dibuat setiap selesai berkunjung. Pembacanya koordinator dan tim kasus. Isinya kondisi rumah dan keluarga yang diamati, keterangan anggota keluarga, kesimpulan, dan tindak lanjut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Laporan bulanan** dibuat tiap akhir bulan untuk atasan dan pimpinan lembaga. Isinya rekap kasus (awal, baru, selesai, dirujuk, akhir), kegiatan, kendala, dan usulan.
- **Laporan penyaluran bantuan** dibuat setelah bantuan disalurkan, untuk pemberi dana, dinas, dan atasan. Isinya jumlah penerima terdaftar dan yang sudah menerima, alasan penerima yang belum menerima, serta bukti penyaluran seperti daftar tanda terima.
- **Laporan akhir pendampingan** dibuat ketika layanan diterminasi. Isinya kondisi awal dan akhir klien, kegiatan, hasil dibandingkan tujuan, serta rekomendasi (misalnya bina lanjut atau rujukan).

Perhatikan bahwa pembaca menentukan seberapa rinci laporan itu. Laporan kunjungan rumah untuk tim kasus boleh memuat kondisi keluarga dengan rinci, tetapi laporan bulanan untuk pimpinan cukup memuat angka dan ringkasannya. Laporan untuk donor atau masyarakat memuat lebih sedikit lagi tentang individu.

3. Sistematika: urutan isi laporan

Laporan yang tersusun rapi memudahkan pembaca menemukan yang dicarinya. Gambar 2.26 menunjukkan sistematika laporan kunjungan rumah dalam tujuh bagian.



Gambar 2.26 Tujuh bagian laporan kunjungan rumah. Warna tag menunjukkan jenis isi: fakta, keterangan pihak, penilaian, dan rencana. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Identitas laporan:** judul, tanggal, nama pelapor, dan kode kasus. Pada laporan yang akan dibaca banyak orang, klien ditulis dengan kode atau inisial, bukan nama lengkap.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Tujuan kunjungan:** untuk apa kunjungan dilakukan.
3. **Hasil pengamatan:** apa yang kamu lihat dan ukur sendiri.
4. **Hasil wawancara:** apa yang disampaikan orang lain, ditulis bersama sumbernya.
5. **Kesimpulan:** tafsiranmu, yang hanya bersandar pada bagian 3 dan 4.
6. **Rekomendasi dan tindak lanjut:** siapa melakukan apa dan kapan.
7. **Lampiran:** bukti yang relevan.

Urutannya mengalir dari **fakta** ke **tafsiran** ke **rencana**. Pembaca dapat memeriksa sendiri apakah kesimpulanmu masuk akal, karena fakta yang mendasarinya terlihat jelas di atasnya.

Laporan akhir pendampingan memakai pola yang sama dengan isi yang berbeda: latar dan identitas, kondisi awal, tujuan dan kegiatan, hasil (kondisi awal dibandingkan kondisi akhir), kendala, kesimpulan, rekomendasi, dan lampiran. Laporan bulanan memuat rekap kasus, kegiatan, kendala, dan usulan. Apa pun formatnya, tiap lembaga biasanya punya formulir sendiri. Gunakan itu, tetapi pertahankan prinsip yang sama: fakta dipisahkan dari tafsiran.

Bahasa laporan sederhana: kalimat pendek, baku, berurutan menurut waktu, mencantumkan tanggal, dan ditulis dari sudut pandang orang ketiga ("pekerja sosial mengunjungi ..."). Singkatan yang tidak dikenal pembaca dijelaskan pada penyebutan pertama.

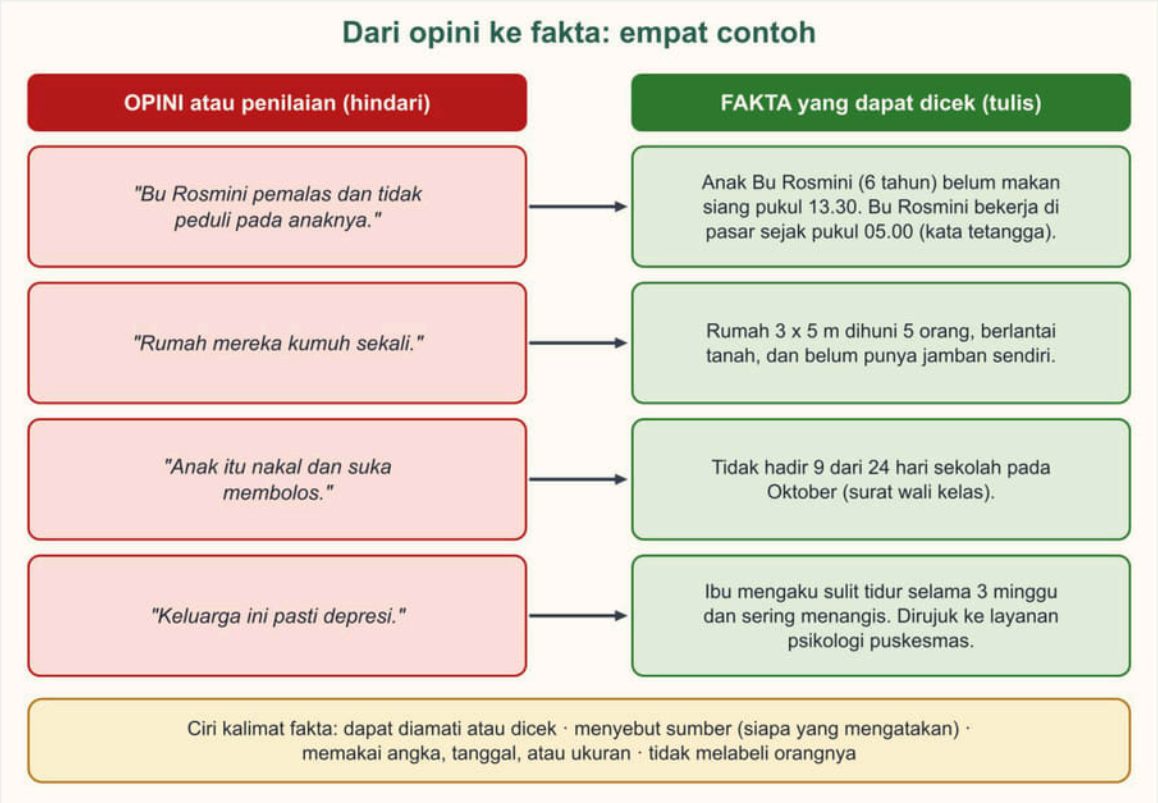
4. Bahasa objektif: fakta, keterangan pihak, dan opini

Ini bagian yang paling sering diuji. Laporan harus **objektif**: isinya berdasar kenyataan yang dapat diperiksa, bukan perasaan atau dugaan penulisnya. Ada tiga jenis kalimat yang harus kamu bedakan.

- **Fakta** adalah hal yang dapat kamu amati atau cek: kejadian, angka, ukuran, dokumen. Contoh: "Rumah berukuran 3 x 5 m dihuni lima orang."
- **Keterangan pihak** adalah hal yang disampaikan orang lain dan belum kamu cek. Ditulis dengan sumbernya agar pembaca tahu itu kata siapa. Contoh: "Menurut ibu, anak sulung berhenti sekolah sejak Januari." Bila ada dokumen pendukung (misalnya surat sekolah), sebutkan juga.
- **Opini atau penilaian** adalah tafsiran yang mengandung label atau perasaan: "malas", "nakal", "kumuh", "tidak peduli", "pasti", "jelas-jelas". Opini tidak ditulis sebagai fakta. Kalau pekerja sosial perlu membuat tafsiran, tempatnya di bagian kesimpulan, dengan dasar fakta di atasnya.

Gambar 2.27 menunjukkan empat contoh perubahan dari opini ke fakta.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.27 Empat kalimat opini dan perbaikannya menjadi kalimat berdasar fakta dan sumber. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Cara mengubah opini menjadi fakta bisa diringkas dalam empat langkah.

1. **Tandai label.** Kata apa yang menilai orangnya (malas, nakal, jorok, tidak peduli)?
2. **Tanya dasarnya.** "Apa yang kulihat atau kudengar sehingga aku menyimpulkan begitu?"
3. **Tulis kejadiannya** dengan angka, tanggal, dan sumber.
4. **Simpan tafsiran** di bagian kesimpulan bila memang perlu, dengan tetap menyebut dasarnya.

Dua catatan penting. Pertama, kata seperti "sering", "banyak", dan "jarang" kurang jelas. Ganti dengan angka bila ada ("tidak hadir 9 dari 24 hari sekolah"). Kedua, pekerja sosial **tidak mendiagnosis** penyakit atau gangguan jiwa karena itu wewenang tenaga kesehatan. Alih-alih menulis "klien menderita depresi", tulis tanda yang terlihat atau disampaikan klien ("klien mengaku sulit tidur selama tiga minggu dan sering menangis") lalu catat bahwa ia dirujuk ke layanan kesehatan.

Laporan yang berisi opini pribadi tidak hanya menyesatkan tetapi juga bisa merugikan klien. Label "pemalas" yang tertulis di berkas bisa dibaca petugas lain bertahun-tahun kemudian dan memengaruhi cara mereka memperlakukan klien itu.

5. Rekomendasi: dari data ke usulan

Rekomendasi adalah usulan tindak lanjut di akhir laporan. Rekomendasi yang baik tidak muncul dari perasaan, tetapi dari rantai berpikir: **temuan** (fakta) menghasilkan **kesimpulan**, dan kesimpulan menghasilkan **rekomendasi**. Rekomendasi yang baik memiliki lima ciri.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. **Bersandar pada data.** Pembaca bisa menunjuk temuan mana yang mendasarinya.
2. **Jelas pelaksananya dan waktunya.** Siapa melakukan apa dan kapan.
3. **Realistis.** Sumber dayanya ada dan klien sanggup menjalankannya.
4. **Sesuai kewenangan.** Pekerja sosial mengusulkan, tidak memerintah. Kata yang tepat adalah "disarankan" atau "diusulkan", bukan "diwajibkan".
5. **Menghormati hak klien.** Rencana yang menyangkut klien dibicarakan dan disetujui klien, sesuai hak klien memberi persetujuan atas rencana intervensi.

Rekomendasi pada laporan akhir pendampingan biasanya menyatakan **status layanan**: lanjut dengan penyesuaian, terminasi bertahap disertai bina lanjut, rujukan, atau tutup. Data yang campuran (sebagian tujuan tercapai dan sebagian belum) umumnya menghasilkan rekomendasi yang bertahap, bukan keputusan ekstrem.

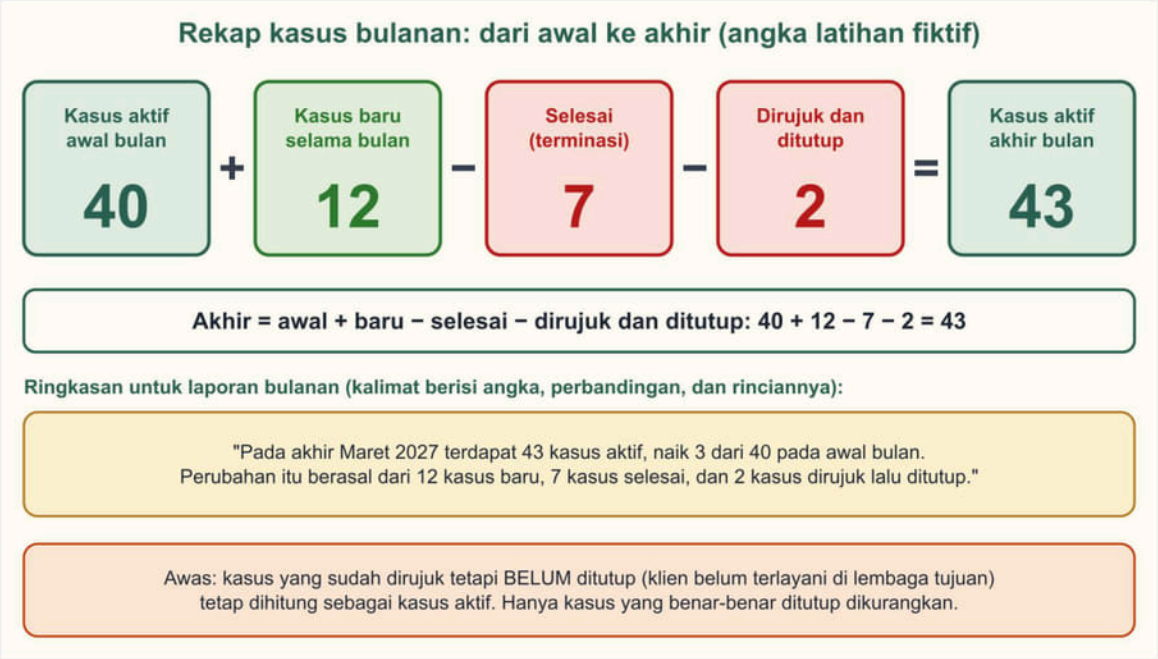
Temuan	Rekomendasi yang lemah	Rekomendasi yang baik
tujuan tercapai, tetapi masih ada hambatan tertentu	layanan dihentikan karena tujuan tercapai	terminasi bertahap, bina lanjut, dan penanganan hambatan yang masih ada
kebutuhan di luar kewenangan lembaga	pekerja sosial tetap menangani sendiri	rujuk ke lembaga yang sesuai dengan persetujuan klien
keluarga belum mampu memenuhi syarat program	keluarga diwajibkan mengikuti program	keluarga disarankan mengikuti program setelah kendala (misalnya penitipan anak) diatasi
pelaku masalah belum ditangani	pelaku dilaporkan ke polisi demi rasa aman klien	langkah perlindungan disusun bersama klien, dan pelaporan dipertimbangkan sesuai prosedur dan persetujuan

6. Rekap kasus dan ringkasan angka

Laporan bulanan dan laporan penyaluran penuh angka. Dua keterampilan dibutuhkan: **menghitung dengan benar** dan **menuliskan ringkasannya dalam kalimat yang tepat**.

Pada rekap kasus, jumlah kasus aktif di akhir bulan dihitung dari awal bulan, kasus baru, dan kasus yang keluar. Gambar 2.28 menunjukkan rumusnya dengan angka latihan yang fiktif.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.28 Rumus rekap kasus bulanan: kasus aktif akhir sama dengan awal ditambah baru dikurangi selesai dan dirujuk lalu ditutup. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Kasus aktif akhir = kasus aktif awal + kasus baru − kasus selesai − kasus dirujuk dan ditutup. Hanya kasus yang benar-benar keluar dari daftar yang dikurangkan. Kasus yang sudah dirujuk tetapi **belum ditutup** (karena klien belum terbukti terlayani di lembaga tujuan, lihat sub bab 2.4) tetap dihitung aktif.

Untuk data penyaluran bantuan, tiga langkah menolong. **Pertama**, periksa bahwa bagian-bagian menjumlah ke total. **Kedua**, hitung persentase: bagian dibagi total, dikali 100, lalu dibulatkan sesuai kebutuhan. Misalnya 79 dari 90 penerima: 79 dibagi 90 sama dengan 0,878, jadi sekitar 88 %. **Ketiga**, jelaskan **alasan yang tercatat** bagi yang belum menerima, dan jangan menambah alasan yang tidak ada di catatan. Bila catatan hanya menyebut "belum dapat dihubungi", jangan menuliskannya sebagai "menolak" karena itu menyimpulkan lebih daripada yang diketahui.

Kalimat ringkasan yang baik berisi tiga unsur: **angka** (berapa dari berapa), **perbandingan** (naik atau turun dari apa, atau persentasenya), dan **rincian** penyebabnya. Kalimat yang berlebihan ("seluruh penerima menerima bantuan") atau yang angkanya tidak cocok dengan tabel adalah kalimat yang salah.

7. Etika data klien dalam laporan

Laporan adalah dokumen yang berpindah tangan. Karena itu, kerahasiaan klien harus dijaga sejak menulis. Undang-undang tentang pekerja sosial menyatakan bahwa klien berhak atas jaminan kerahasiaan identitas dan kondisinya, dan kerahasiaan itu baru boleh dibuka atas dasar tertentu: kepentingan klien, permintaan aparat penegak hukum, persetujuan klien, atau perintah undang-undang. Undang-Undang tentang Pelindungan Data Pribadi (Nomor 27 Tahun 2022) juga membedakan data pribadi **umum** (misalnya nama lengkap, jenis kelamin, dan status perkawinan) dari data pribadi **spesifik** yang berisiko lebih besar bagi pemiliknya, seperti data kesehatan dan data anak. Laporan layanan sosial hampir selalu memuat data semacam itu,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sehingga kehati-hatian ekstra diperlukan.

Dalam praktik, pegangannya adalah **siapa pembacanya**. Gambar 2.29 merangkumnya.

Siapa boleh membaca data apa

Jenis data klien	Koordinator dan tim kasus	Lembaga rujukan	Laporan umum, donor, publik
Nama lengkap, alamat, nomor identitas	ya bila perlu untuk tugasnya; laporan pakai kode	ya, dengan persetujuan klien	TIDAK; pakai kode atau angka
Kondisi kesehatan, kekerasan, data anak	seperlunya, sesuai tugas	hanya yang relevan, dengan persetujuan	TIDAK dalam bentuk yang bisa dikenali
Cerita pribadi yang diminta klien dirahasiakan	tidak, kecuali demi keselamatan klien	tidak, kecuali klien setuju	TIDAK
Angka ringkasan (jumlah, persentase)	ya	tidak perlu	ya

Klien berhak atas kerahasiaan identitas dan kondisinya. Kerahasiaan hanya boleh dibuka atas dasar tertentu, misalnya persetujuan klien atau kepentingan keselamatan klien (UU Pekerja Sosial, Pasal 43 dan 44).

Gambar 2.29 Data klien yang boleh dimuat menurut pembaca laporan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Prinsipnya sebagai berikut.

- **Gunakan kode kasus atau inisial** pada laporan yang dibaca banyak orang. Nama lengkap, alamat, dan nomor identitas hanya dicantumkan bila pembacanya memang berhak dan perlu.
- **Laporan untuk donor, masyarakat, atau media memuat angka dan cerita tanpa identitas.** Foto wajah, nama anak, dan detail yang membuat klien dapat dikenali tidak dimuat.
- **Bagikan data seperlunya.** Lembaga rujukan menerima data yang relevan dengan layanan, dengan persetujuan klien.
- **Hal yang diminta klien untuk dirahasiakan tidak masuk laporan umum**, kecuali demi keselamatan klien atau atas dasar lain yang sah.
- **Saluran yang aman.** Laporan tidak dikirim ke grup percakapan yang anggotanya banyak. Berkas disimpan di tempat yang hanya dapat dibuka orang yang berwenang.

8. Menyampaikan laporan secara lisan kepada pemangku kepentingan

Kadang laporan harus dipresentasikan singkat, misalnya kepada kepala desa, dinas, atau pemberi dana. Pemangku kepentingan umumnya hanya punya beberapa menit, jadi susunlah dalam lima bagian: **masalah** yang ditangani, **kegiatan** yang dilakukan, **hasil** (dengan angka),

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kendala, dan **usulan atau permintaan keputusan**. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, satu pesan pada satu tampilan, dan tabel sederhana bila perlu. Pemangku kepentingan tidak perlu mengetahui identitas klien, sehingga presentasi memakai angka dan kisah tanpa identitas. Siapkan jawaban atas pertanyaan yang mungkin muncul, misalnya "bagaimana angka itu dihitung?".

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Mengubah lima kalimat opini menjadi objektif

Pada 14 Maret 2027, seorang pekerja sosial mengunjungi keluarga Pak Yohanis di Kabupaten Toraja Utara. Berikut catatan lapangannya. Rumah berukuran 4 x 6 m, dihuni enam orang, atapnya bocor di dua titik, dan keluarga memakai jamban umum sekitar 50 m dari rumah. Pak Yohanis tidak ada di rumah. Istrinya menyampaikan bahwa ia bekerja sebagai buruh bangunan harian dan minggu ini hanya mendapat dua hari kerja. Anak sulung (15 tahun) tidak bersekolah sejak Januari 2027, dan surat wali kelas mencatat 31 hari tidak hadir. Menurut anak sulung, ia berhenti karena tidak punya seragam dan ongkos. Anak bungsu (4 tahun) batuk sejak dua minggu menurut ibunya, dan belum dibawa ke puskesmas karena ibunya tidak punya ongkos. Ketua RT menyampaikan bahwa keluarga ini jarang menghadiri kegiatan RT sejak awal tahun. Alasannya belum ditanyakan kepada keluarga.

Draf laporan memuat lima kalimat berikut. Pekerja sosial diminta memperbaikinya.

Langkah 1, tandai label pada tiap kalimat draf. Alasan: label adalah tanda opini.

Kalimat draf	Label
1. Pak Yohanis malas bekerja.	"malas"
2. Rumah mereka tidak layak huni sama sekali.	"tidak layak sama sekali"
3. Anak sulung pemalas dan tidak mau sekolah.	"pemalas", "tidak mau"
4. Ibunya tidak peduli pada kesehatan anak bungsu.	"tidak peduli"
5. Warga sekitar tidak ramah kepada keluarga ini.	"tidak ramah"

Langkah 2, cari dasar fakta pada catatan lapangan dan tulis ulang. Alasan: setiap label diganti dengan kejadian, angka, dan sumber.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Perbaikan	Dasar
1. Pak Yohanis tidak berada di rumah saat kunjungan. Menurut istrinya, ia bekerja sebagai buruh bangunan harian dan minggu ini mendapat dua hari kerja.	kehadiran diamati; pekerjaan menurut istri
2. Rumah berukuran 4 x 6 m dihuni enam orang, atapnya bocor di dua titik, dan keluarga memakai jamban umum sekitar 50 m dari rumah.	pengamatan dan ukuran
3. Anak sulung (15 tahun) tidak bersekolah sejak Januari 2027; surat wali kelas mencatat 31 hari tidak hadir. Menurut anak, ia berhenti karena tidak punya seragam dan ongkos.	dokumen sekolah dan keterangan anak
4. Anak bungsu (4 tahun) batuk sejak dua minggu menurut ibunya dan belum diperiksa ke puskesmas karena ibu tidak punya ongkos.	keterangan ibu
5. Ketua RT menyampaikan bahwa keluarga ini jarang menghadiri kegiatan RT sejak awal tahun. Alasannya belum ditanyakan kepada keluarga.	keterangan ketua RT

Langkah 3, simpan tafsiran di bagian kesimpulan. Misalnya: "Keluarga membutuhkan penghasilan yang lebih tetap. Hambatan sekolah anak sulung tampaknya berupa biaya. Anak bungsu perlu diperiksa kesehatannya." Kata "tampaknya" jujur menunjukkan bahwa ini tafsiran. Alasan: tafsiran boleh ada, tetapi terpisah dari fakta dan bersandar padanya.

Langkah 4, periksa kalimat 5. Kalimat perbaikan tidak menyimpulkan *mengapa* keluarga jarang hadir. Alasan: alasan itu belum diketahui, dan menebaknya sama dengan menulis opini.

Contoh 2 — Menyusun ringkasan dari rekap kasus bulanan

Petugas administrasi kasus di LKS Pantai Timur, Kabupaten Belitung, menyiapkan laporan bulanan untuk Februari 2027. Rekap kasusnya sebagai berikut.

Keterangan	Jumlah kasus
Kasus aktif pada 1 Februari	28
Kasus baru selama Februari	9
Kasus selesai (terminasi)	5
Kasus dirujuk dan sudah ditutup	2
Kasus dirujuk, belum ditutup (menunggu klien terlayani)	3

Langkah 1, tentukan apa saja yang menambah dan mengurangi kasus aktif. Kasus baru menambah. Kasus selesai dan kasus dirujuk lalu ditutup mengurangi. Kasus yang dirujuk tetapi belum ditutup tetap aktif, sehingga tidak dikurangkan. Alasan: kasus baru keluar dari daftar bila sudah benar-benar ditutup.

Langkah 2, hitung. 28 + 9 − 5 − 2 = 30. Alasan: 28 + 9 = 37 kasus yang ditangani selama bulan itu; dikurangi 5 selesai menjadi 32; dikurangi 2 dirujuk dan ditutup menjadi 30. Tiga kasus yang dirujuk tetapi belum ditutup tetap berada di antara 30 itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 3, bandingkan dengan awal bulan. 30 dibandingkan 28 berarti naik 2. Alasan: kalimat ringkasan perlu menyatakan arah perubahan.

Langkah 4, tulis kalimat ringkasan. "Pada akhir Februari 2027 terdapat 30 kasus aktif, naik 2 dari 28 pada awal bulan. Perubahan itu berasal dari 9 kasus baru, 5 kasus selesai, dan 2 kasus dirujuk lalu ditutup. Tiga kasus lain telah dirujuk dan masih menunggu klien terlayani, sehingga tetap tercatat aktif." Alasan: kalimat berisi angka, perbandingan, dan rincian, dan seluruh angkanya cocok dengan tabel.

Contoh 3 — Menulis rekomendasi dari data akhir pendampingan

Bu Yuliana (41 tahun), ibu tunggal di Kota Gorontalo, didampingi selama enam bulan untuk merintis usaha kue rumahan agar penghasilannya cukup membiayai dua anaknya yang sekolah. Tiga tujuan pada rencana layanan dan data akhirnya:

Tujuan	Target	Data akhir
Penghasilan usaha rata-rata per bulan	Rp1.500.000	Rp900.000 (bulan ke-4), Rp1.100.000 (bulan ke-5), Rp1.350.000 (bulan ke-6)
Kedua anak bersekolah penuh	hadir minimal 90 %	tercapai: kehadiran keduanya di atas 95 %
Mencatat pemasukan dan pengeluaran rutin	setiap hari	tercapai: catatan lengkap selama tiga bulan terakhir

Kendala yang tercatat: pesanan ramai hanya menjelang hari besar, dan modal Bu Yuliana terbatas sehingga stok bahan sering habis di tengah bulan. Bu Yuliana sendiri menyampaikan bahwa ia ingin terus belajar memasarkan kuenya dan setuju bila pendampingan dilanjutkan sebentar.

Langkah 1, nilai hasil terhadap tujuan. Dua dari tiga tujuan tercapai. Tujuan penghasilan belum tercapai, tetapi naik tiga bulan berturut-turut dan sudah sekitar 90 % dari target (1.350.000 dibagi 1.500.000 sama dengan 0,9). Alasan: rekomendasi bergantung pada capaian yang sebenarnya, bukan kesan.

Langkah 2, tentukan status layanan. Menutup layanan sekarang kurang tepat karena tujuan utama belum tercapai penuh dan kendalanya jelas. Melanjutkan dengan tujuan dan jadwal yang sama juga kurang tepat karena dua tujuan lain sudah tercapai. Pilihan yang paling sesuai data adalah **pendampingan lanjutan yang terbatas**, difokuskan pada kendala yang tersisa, lalu terminasi bertahap dan bina lanjut. Alasan: data campuran menghasilkan rekomendasi bertahap.

Langkah 3, tulis rekomendasi dengan dasar, pelaksana, dan waktu. "Disarankan pendampingan lanjutan selama dua bulan yang difokuskan pada pemasaran dan pengelolaan stok, dengan penilaian ulang penghasilan pada akhir bulan kedelapan. Bila target tercapai, layanan diterminasi bertahap disertai bina lanjut pada bulan ke-1 dan ke-3. Pekerja sosial membantu Bu Yuliana mengenal kelompok usaha atau program permodalan setempat dengan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

persetujuannya." Alasan: rekomendasi memuat apa, siapa, kapan, dan bersandar pada data serta kesediaan klien.

Contoh 4 — Menghitung persentase penyaluran bantuan

Seorang pendamping sosial di Kota Lubuklinggau menyusun laporan penyaluran bantuan pangan pada Juli 2027 dari catatan berikut.

Keterangan	Jumlah
Penerima terdaftar	90
Hadir dan menerima di balai kelurahan	71
Diantar ke rumah (lansia dan penyandang disabilitas)	8
Belum menerima: pindah domisili 4, dirawat di rumah sakit 3, belum dapat dihubungi 4	11

Langkah 1, periksa jumlah. 71 + 8 + 11 = 90, sama dengan total terdaftar. Rincian yang belum menerima juga cocok: 4 + 3 + 4 = 11. Alasan: laporan harus konsisten dengan datanya sebelum dihitung lebih jauh.

Langkah 2, hitung yang sudah menerima. 71 + 8 = 79 penerima. Alasan: yang diantar ke rumah juga sudah menerima bantuan.

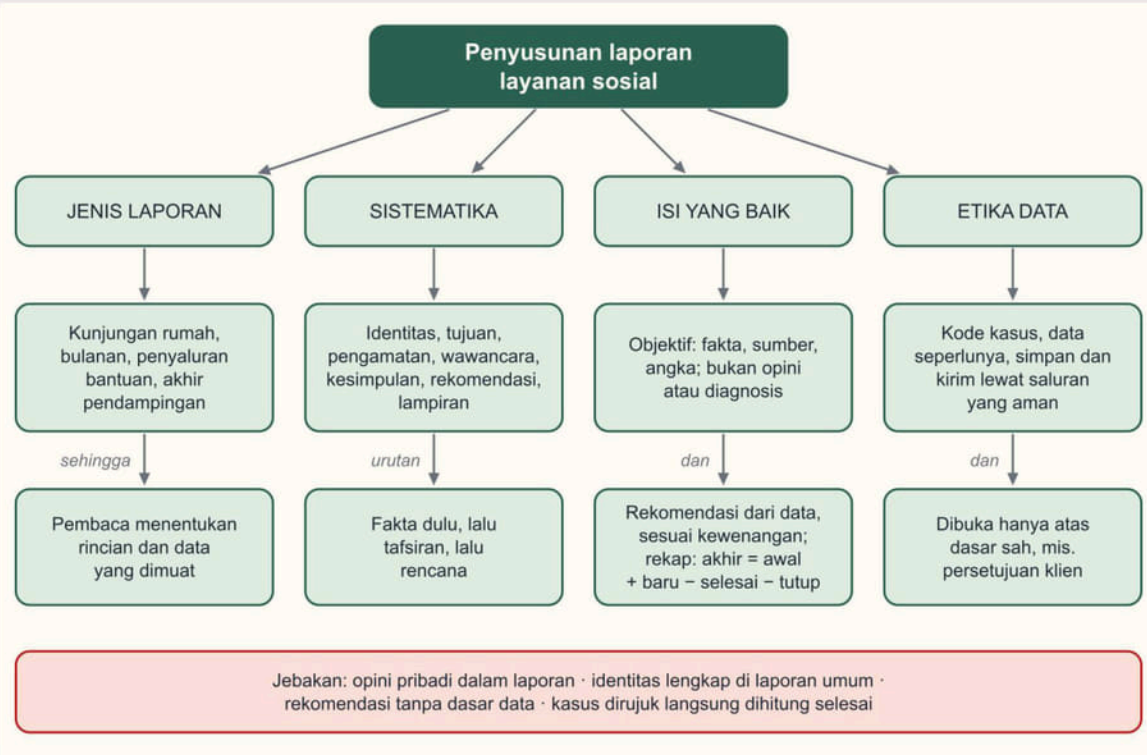
Langkah 3, hitung persentase. 79 dibagi 90 sama dengan 0,878, sehingga sekitar 88 %. Alasan: persentase memudahkan pembaca membandingkan dengan target atau bulan lain.

Langkah 4, tulis kalimat. "Bantuan diterima oleh 79 dari 90 penerima terdaftar (sekitar 88 %): 71 orang menerima di balai kelurahan dan 8 orang diantar ke rumah. Sebelas penerima belum menerima karena pindah domisili (4), dirawat di rumah sakit (3), dan belum dapat dihubungi (4)." Alasan: kalimat memakai angka dan alasan yang tercatat, tanpa menyebut alasan yang tidak ada dalam catatan seperti "menolak".

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.30 merangkum empat hal yang membentuk laporan yang baik: jenis laporan menurut pembacanya, sistematika yang berurutan dari fakta ke rencana, isi yang objektif dan berdasar data, dan etika data. Kotak merah di bawahnya memuat jebakan yang paling sering muncul pada soal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.30 Peta konsep penyusunan laporan layanan sosial. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal kasus tentang laporan:

1. **Tentukan pembaca dan jenis laporan.** Itu menentukan rincian dan data yang boleh dimuat.
2. **Saring kalimat satu per satu.** Apakah ini fakta, keterangan dengan sumber, atau opini? Hanya dua yang pertama yang layak dimuat sebagai isi.
3. **Periksa rekomendasi.** Apakah ada datanya, jelas pelaksananya, sesuai kewenangan, dan menghormati hak klien?
4. **Hitung sendiri sebelum memilih kalimat.** Jangan mempercayai kalimat yang angkanya tampak meyakinkan; periksa dengan tabel.
5. **Periksa kerahasiaan.** Adakah identitas lengkap atau hal yang diminta dirahasiakan pada laporan yang dibaca banyak orang?

Jebakan khas:

- **Opini pribadi masuk laporan**, misalnya "kurang berusaha", "malas", "tidak peduli", atau dugaan yang tidak ada di catatan.
- **Kalimat fakta yang dipakai menyimpulkan watak**: ada orang di rumah pukul 10.00 lalu disimpulkan tidak mau bekerja.
- **Data pribadi lengkap di laporan umum**, atau cerita yang diminta dirahasiakan ikut

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

ditulis.

- **Rekomendasi tanpa dasar data**, atau memakai kata yang memaksa seperti "diwajibkan".
- **Rekomendasi ekstrem pada data campuran**: menghentikan layanan karena sebagian tujuan tercapai, atau melanjutkan tanpa perubahan padahal sebagian besar tujuan sudah tercapai.
- **Salah hitung rekap**: kasus dirujuk tetapi belum ditutup dianggap selesai, atau kasus baru lupa ditambahkan.
- **Menambah alasan yang tidak tercatat** ("menolak" padahal hanya "belum dapat dihubungi"), atau kalimat yang berlebihan ("seluruh penerima").
- **Laporan akhir hanya berisi kegiatan** tanpa hasil yang dibandingkan dengan tujuan.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu memilih kalimat yang layak dimuat dalam laporan kunjungan rumah. Jawabannya lebih dari satu, dan kuncinya adalah membedakan fakta dengan sumber, keterangan pihak, opini, dan rekomendasi yang memaksa.

►. Pekerja sosial di Kota Palu menyusun laporan kunjungan rumah keluarga Pak Yusuf pada November 2027. Ia memeriksa beberapa kalimat dalam drafnya sebelum laporan diserahkan kepada koordinator.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kalimat yang layak dimuat dalam laporan layanan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dua anak usia sekolah tidak bersekolah sejak Juli 2027, menurut keterangan ibu dan surat sekolah.
☐ B. Pak Yusuf kurang berusaha mencari kerja karena ia masih di rumah pada pukul 10.00 saat kunjungan.
☐ C. Rumah berukuran 4 × 6 m dihuni 6 orang dan belum memiliki jamban sendiri.
☐ D. Rekomendasi: Pak Yusuf diwajibkan mengikuti pelatihan kerja agar kedua anaknya dapat kembali bersekolah.
☐ E. Ibu menyampaikan bahwa ia bersedia ikut pelatihan usaha bila tersedia penitipan anak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: A, C, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Laporan layanan sosial bersifat objektif: memuat fakta hasil pengamatan, keterangan klien beserta sumbernya, data evaluasi, dan rekomendasi. Opini atau penilaian pribadi tanpa dasar tidak dimasukkan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Fakta disertai sumbernya, sehingga dapat diperiksa.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: kalimat ini tafsiran pribadi dari satu pengamatan; mungkin Pak Yusuf bekerja malam atau baru pulang.

• **Pernyataan 3** ✓ Hasil pengamatan langsung yang terukur dan relevan dengan kebutuhan keluarga.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: bentuknya rekomendasi, tetapi tidak berdasar temuan (penyebab anak tidak sekolah belum diketahui) dan "diwajibkan" mengabaikan persetujuan klien.

• **Pernyataan 5** ✓ Keterangan klien dicatat sebagai pernyataan klien, bukan sebagai kesimpulan petugas.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

✎ LATIHAN

Kerjakan soal berikut, dan untuk tiap soal tuliskan dulu satu kalimat: yang diminta fakta, rekomendasi, atau hitungan. Lalu periksa jebakan pada daftar di atas.

1. Pekerja sosial menyusun laporan akhir pendampingan Nia (16 tahun), korban perundungan, di Kota Banjarmasin pada Agustus 2027. Data akhir: skor kecemasan turun dari 32 menjadi 18 (target ≤20 tercapai) dan Nia hadir 19 dari 20 hari sekolah. Sekolah sudah memindahkan pelaku ke kelas lain. Namun, Nia masih menolak naik bus sekolah karena perundungan dulu terjadi di bus, sehingga ia diantar ibunya yang harus izin dari tempat kerja setiap pagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rekomendasi yang paling tepat untuk laporan tersebut adalah ....

A. Layanan dihentikan karena tujuan pendampingan Nia telah tercapai sepenuhnya
B. Terminasi bertahap dengan bina lanjut dan rencana transportasi bersama sekolah
C. Nia dipindahkan ke sekolah lain agar tidak lagi bertemu pelaku di sekolah lamanya
D. Pendampingan dilanjutkan dengan tujuan dan jadwal yang sama karena Nia belum pulih
E. Pelaku dilaporkan ke polisi agar Nia merasa aman untuk naik bus sekolah kembali

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Petugas administrasi kasus LKS di Kota Balikpapan menyiapkan laporan bulan Oktober 2027 dari rekap berikut.

Keterangan	Jumlah kasus
Kasus aktif pada 1 Oktober	30
Kasus baru selama Oktober	14
Kasus selesai (terminasi)	9
Kasus dirujuk dan ditutup di LKS	3

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kalimat ringkasan yang tepat untuk laporan tersebut adalah ....

A. Kasus aktif pada akhir Oktober berjumlah 44, naik 14 dari awal bulan
B. Kasus aktif pada akhir Oktober berjumlah 35, naik 5 dari awal bulan
C. Kasus aktif pada akhir Oktober berjumlah 32, naik 2 dari awal bulan
D. Kasus aktif pada akhir Oktober berjumlah 18, turun 12 dari awal bulan
E. Kasus aktif pada akhir Oktober berjumlah 21, turun 9 dari awal bulan

3. Pendamping sosial di Kabupaten Lumajang menyusun laporan penyaluran bantuan pangan pada Agustus 2027 berdasarkan catatan berikut.

Keterangan	Jumlah
Penerima terdaftar	120
Hadir dan menerima di balai desa	104
Diantar ke rumah (lansia dan disabilitas)	9
Belum menerima: pindah domisili 3, meninggal 2, belum dapat dihubungi 2	7

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kalimat yang tepat untuk laporan tersebut adalah ....

A. Diterima seluruh 120 penerima terdaftar pada hari penyaluran di balai desa
B. Diterima 104 dari 120 penerima (87%); 16 penerima tidak hadir di balai desa
C. Diterima 113 dari 120 penerima (94%); 7 penerima menolak menerima bantuan
D. Diterima 113 dari 120 penerima (94%); 7 belum, karena alasan yang tercatat
E. Diterima 111 dari 120 penerima (93%); 9 penerima diantar ke rumah masing-masing

Kunci singkat: 1. B 2. C 3. D

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

1. Tuliskan satu kalimat opini tentang sebuah keluarga dari kunjungan yang pernah kamu amati atau bayangkan, lalu ubah menjadi kalimat fakta dengan sumber dan angka. Apa yang kamu pindahkan ke bagian kesimpulan?
2. Dari laporan bulanan yang akan kamu serahkan kepada kepala lembaga, data klien apa yang harus diganti kode atau dibuang, dan mengapa?

- **Yang harus kuingat:** laporan layanan sosial ditulis untuk pembaca tertentu dengan struktur yang memisahkan fakta, keterangan pihak, tafsiran, dan rencana; kalimatnya objektif dan bersumber, rekomendasinya bersandar pada data dan menghormati hak klien, angkanya dihitung dan diringkas dengan benar, dan data klien dijaga sesuai siapa yang membacanya.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-2.5

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 2

SMKPEKSOS-KB2

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 2 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-KB2

1. Pada Maret 2027, Yohana (19 tahun) datang sendirian ke sebuah lembaga kesejahteraan sosial (LKS) di Kota Pagar Alam. Ia baru kehilangan pekerjaan, diminta pergi dari rumah majikannya hari itu juga, dan hanya membawa tas kecil. Matanya sembap dan ia tidak membawa kartu identitas. Petugas penerima baru pertama kali bertemu dengannya. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan awal petugas pada tahap penerimaan yang paling tepat adalah ....

A. Meminta Yohana kembali esok hari setelah ia membawa kartu identitas yang lengkap
B. Menyerahkan formulir data diri yang panjang agar Yohana mengisinya sambil menunggu
C. Menyambut Yohana, memperkenalkan diri, lalu menanyakan hal yang paling ia butuhkan hari ini
D. Menanyakan secara rinci alasan Yohana diberhentikan untuk menilai siapa yang bersalah
E. Menjelaskan seluruh jenis layanan lembaga selama satu jam penuh sebelum Yohana diperbolehkan bercerita

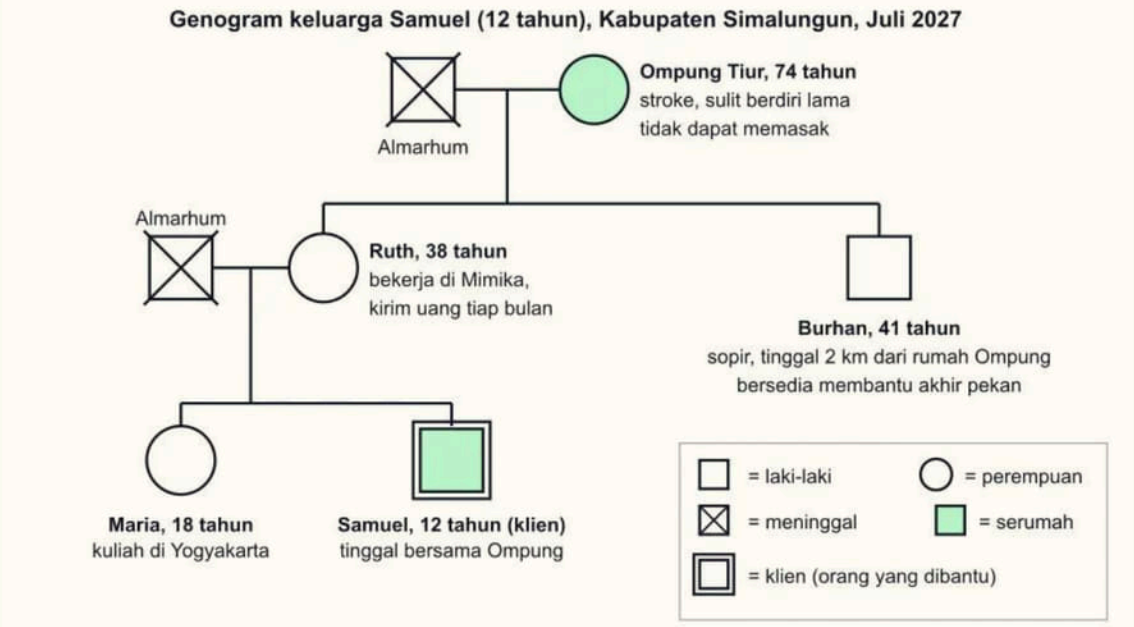
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada Februari 2027, Citra (16 tahun) di Kabupaten Kuningan ingin pindah dari SMA ke SMK jurusan tata boga karena ingin segera bekerja. Ibunya ingin Citra menamatkan SMA agar bisa kuliah, dan khawatir biaya SMK lebih mahal. Hasil asesmen: nilai Citra baik, SMK pilihan Citra memiliki program keringanan biaya, dan Citra sudah mendaftar tanpa memberi tahu ibunya. Pekerja sosial kini perlu menetapkan tujuan intervensi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat dalam menetapkan tujuan intervensi adalah ....

A. Mempertemukan Citra dan ibunya, memaparkan data asesmen, lalu menyusun tujuan yang mereka sepakati
B. Menetapkan tujuan sesuai keinginan ibu karena orang tualah yang menanggung biaya sekolah
C. Menetapkan tujuan sesuai keinginan Citra karena dialah yang akan menjalani pendidikannya di sekolah itu sendiri
D. Menetapkan tujuan sendiri berdasarkan data asesmen agar pekerja sosial tidak memihak salah satu
E. Menunda penyusunan tujuan sampai Citra dan ibunya berhenti berselisih tanpa bantuan pihak lain

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pada Juli 2027, wali kelas melaporkan bahwa Samuel (12 tahun) di Kabupaten Simalungun sering tidak membawa bekal dan mengantuk di kelas. Pekerja sosial berkunjung ke rumahnya dan menyusun genogram keluarga seperti pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan kebutuhan yang paling tepat berdasarkan genogram adalah ....



A. Samuel perlu pindah ke rumah Burhan karena Burhan tinggal paling dekat dan berpenghasilan
B. Makan harian Samuel dan perawatan Ompung perlu diatur dengan melibatkan Burhan dan Ruth
C. Ruth perlu segera pulang dari Mimika karena uang kiriman tidak dapat menggantikan kehadirannya
D. Ompung perlu segera dipindahkan ke panti werdha agar tidak lagi menjadi beban bagi Samuel
E. Kebutuhan dasar keluarga sudah terpenuhi karena Ruth mengirim uang setiap bulan untuk mereka

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pada Oktober 2027, kader desa di Kabupaten Karangasem melaporkan Pak Nyoman (74 tahun) yang tinggal sendirian. Atap rumahnya bocor sehingga tempat tidurnya basah setiap hujan. Anaknya di kota lain menawarkan agar ia tinggal bersama, tetapi Pak Nyoman menolak karena ingin tetap dekat makam istrinya dan kebunnya. Ia bersedia bila atap rumahnya diperbaiki. Pekerja sosial menilai kebutuhan tempat tinggalnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memindahkan Pak Nyoman ke rumah anaknya karena rumahnya dianggap tidak layak ditinggali
☐ B. Menjelaskan risiko atap bocor bagi kesehatannya, lalu menanyakan solusi yang ia inginkan
☐ C. Menutup kasus karena Pak Nyoman menolak pindah dan itu sepenuhnya hak pribadinya
☐ D. Mengupayakan perbaikan atap lewat gotong royong warga atau bantuan, atas persetujuannya
☐ E. Meminta anaknya mendesak ayahnya setiap pekan sampai Pak Nyoman bersedia pindah

5. Pada 2027, pekerja sosial di Kota Lubuklinggau mendampingi Bu Sumarni (62 tahun) yang bertekanan darah tinggi dan jarang bergerak. Bu Sumarni bersedia berolahraga ringan. Pekerja sosial menyusun beberapa rumusan tujuan, dan koordinator meminta dipilih yang paling terukur.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rumusan tujuan yang paling terukur adalah ....

A. Dalam beberapa bulan ke depan, Bu Sumarni menjadi lebih sehat, bugar, dan jarang merasa pusing
B. Petugas memberikan penyuluhan tentang manfaat olahraga kepada Bu Sumarni sebanyak empat kali
C. Bu Sumarni memahami pentingnya berolahraga secara teratur bagi penderita tekanan darah tinggi
D. Dalam 8 minggu, Bu Sumarni berjalan kaki 20 menit, minimal 4 hari seminggu, tercatat di buku harian
E. Keluarga Bu Sumarni selalu mendukung dan mengingatkan Bu Sumarni agar rajin berolahraga tiap hari

6. Pukul 17.30 pada Agustus 2027, Bu Rosmini (31 tahun) datang ke LKS di Kabupaten Kapuas bersama dua anaknya (4 dan 7 tahun). Siang tadi pemilik kontrakan mengusir mereka karena Bu Rosmini menunggak sewa tiga bulan, dan barang mereka ditumpuk di teras. Ia meminta LKS melunasi tunggakannya. Rumah singgah LKS memiliki tempat tidur kosong, sedangkan kakak Bu Rosmini di desa lain baru dapat dihubungi besok. Asesmen lengkap memerlukan sekitar dua jam.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat sore itu adalah ....

A. Mendatangi pemilik kontrakan malam itu juga untuk meminta keluarga ini diizinkan kembali
B. Melakukan asesmen lengkap selama dua jam sebelum memutuskan tempat mereka bermalam
C. Melunasi tunggakan sewa tiga bulan dari dana lembaga agar mereka dapat kembali ke kontrakan
D. Mengantar keluarga ini ke desa kakak Bu Rosmini malam ini dengan kendaraan lembaga
E. Menampung mereka di rumah singgah malam ini beserta makan malam, lalu asesmen besok

7. Pada Januari 2027, Bu Sartika (36 tahun), ibu tunggal di Kota Bau-Bau, ingin memulai usaha kue sekaligus pulih dari rasa cemas setelah bercerai. LKS hanya dapat memberi layanan sebanyak 8 pertemuan (dua bulan) per klien karena dana program. Pekerja sosial menilai kedua hal itu penting dan tidak mungkin tuntas dalam 8 pertemuan. Puskesmas setempat memiliki layanan konseling gratis setiap Jumat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah penyusunan rencana yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memasukkan semua tujuan ke dalam delapan pertemuan agar tidak ada masalah Bu Sartika yang diabaikan
☐ B. Menetapkan tujuan khusus yang realistis untuk delapan pertemuan, yaitu pemetaan usaha dan rencana modal awal
☐ C. Menghubungkan Bu Sartika dengan konseling gratis di puskesmas untuk kecemasannya dan memantau kemajuannya
☐ D. Meminta Bu Sartika memilih satu masalah saja dan melupakan masalah lainnya hingga layanan berakhir
☐ E. Menyepakati urutan tujuan bersama Bu Sartika, dimulai dari yang paling mendesak bagi dirinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. LKS di Kabupaten Sumbawa menjalankan pelatihan usaha kecil bagi 15 ibu pada 2027. Pelaksanaan sesuai rencana: 10 pertemuan dan semua ibu hadir sedikitnya 9 kali. Tujuannya: dalam 3 bulan setelah pelatihan, 10 ibu memiliki usaha yang berjalan. Hasilnya, hanya 4 ibu. Wawancara menemukan bahwa 8 ibu lain sudah memiliki rencana usaha yang baik, tetapi tidak punya modal dan tidak dapat meminjam ke bank karena tidak memiliki agunan. Koperasi desa baru membuka kredit tanpa agunan bagi kelompok usaha perempuan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang paling tepat adalah ....

A. Mengulang pelatihan dengan materi yang sama untuk semua ibu karena hasilnya belum tercapai
B. Menghubungkan para ibu yang punya rencana usaha dengan kredit koperasi desa tanpa agunan
C. Menyatakan program gagal dan menghentikannya karena target jumlah usaha tidak tercapai
D. Menurunkan target menjadi empat usaha supaya laporan program tampak berhasil
E. Mengganti pelatih dengan pelatih lain yang lebih berpengalaman pada pelatihan berikutnya

9. Kelompok dukungan "Teman Pulih" di Kabupaten Halmahera Utara (2027) diikuti 8 remaja korban perundungan. Target: skor kecemasan setiap peserta turun sekurang-kurangnya 5 poin. Hasil akhir: 6 remaja turun masing-masing 10 poin, sedangkan 2 remaja naik masing-masing 3 poin. Rata-rata skor seluruh peserta turun 6,75 poin.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Rata-rata turun 6,75 poin, melebihi 5 poin, sehingga target tercapai pada seluruh peserta.	○	○
Dua remaja yang skornya naik perlu ditelusuri penyebabnya, misalnya apakah mereka masih dirundung.	○	○
Hasil kelompok ini dapat langsung dijadikan bukti bahwa program pasti berhasil pada remaja di seluruh kota.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Kelas literasi keuangan keluarga di Kabupaten Bondowoso (2027) diikuti 12 ibu rumah tangga selama 8 sesi. Tujuannya: keluarga peserta mencatat pengeluaran setiap minggu dan menyisihkan tabungan setiap bulan. Pekerja sosial mengumpulkan beberapa data untuk bahan evaluasi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Data yang menjadi bukti hasil (bukan proses) program tersebut adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Buku catatan keluarga: 9 dari 12 keluarga mencatat pengeluaran setiap minggu selama tiga bulan terakhir

☐ B. Buku tabungan: 8 dari 12 keluarga menyisihkan tabungan setiap bulan sejak sesi keenam kelas

☐ C. Kehadiran: 10 dari 12 ibu mengikuti sedikitnya 6 dari 8 sesi kelas literasi keuangan

☐ D. Kunjungan rumah: 7 dari 12 keluarga memiliki celengan atau buku tabungan yang terus terisi

☐ E. Pelaksanaan: seluruh modul dibagikan dan fasilitator hadir pada setiap sesi kelas

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Ilham (14 tahun) di Kabupaten Alor sering bolos dan tugas sekolahnya terbengkalai. Pekerja sosial menyusun matriks rencana intervensi seperti pada gambar. Dalam asesmen diketahui bahwa setiap Sabtu pukul 12.00-17.00 Ilham membantu ayahnya berjualan di pasar, dan penghasilan itu dibutuhkan keluarga. Ilham belum ditanya tentang jadwal kegiatan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat pada matriks tersebut adalah ....

Matriks rencana intervensi: Ilham (14 tahun)

Tujuan khusus	Kegiatan	Penanggung jawab	Waktu	Indikator
Dalam 12 minggu, Ilham hadir minimal 16 dari 20 hari sekolah	Antar-jemput bersama tetangga; kunjungan rumah dua minggu sekali	Ibu Ilham dan pekerja sosial	Senin-Jumat 06.30; kunjungan Rabu 16.00	Rekap hadir dari wali kelas tiap Jumat
Dalam 12 minggu, Ilham menyelesaikan 8 dari 10 tugas sekolah	Bimbingan belajar di balai RW	Relawan mahasiswa	Sabtu 13.00-15.00	Daftar tugas yang selesai tiap minggu
Dalam 12 minggu, Ilham mengikuti 1 kegiatan positif di luar sekolah	Latihan sepak bola di lapangan RW	Pelatih sepak bola RW	Minggu 07.00-08.30	Absensi latihan minimal 8 kali

A. Meminta ayah Ilham menutup lapaknya setiap Sabtu selama 12 minggu agar Ilham dapat belajar
B. Tetap memakai jadwal Sabtu dan mencatat ketidakhadiran Ilham sebagai kurangnya kemauan belajar
C. Menghapus bimbingan belajar dan menyisakan tujuan kehadiran saja karena waktu Ilham terbatas
D. Memindahkan bimbingan belajar ke hari lain setelah menanyakan kesediaan Ilham, ibunya, dan relawan
E. Mengganti indikator tugas sekolah dengan pengakuan Ilham tentang alasannya tidak datang belajar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pada Mei 2027, Tiara (23 tahun), seorang penyandang disabilitas rungu (tuli), datang ke LKS di Kota Tanjung Balai bersama kakaknya untuk mengurus bantuan alat bantu dengar. Kakaknya menjawab setiap pertanyaan petugas, sedangkan Tiara tampak ingin menyampaikan sesuatu dengan isyarat sederhana. Petugas belum mahir bahasa isyarat. Juru bahasa isyarat dari komunitas Tuli setempat dapat hadir pada hari Kamis.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang tepat pada penerimaan ini adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Memandang Tiara saat bertanya, lalu meminta kakaknya membantu hanya bila Tiara mengizinkan
- ☐ B. Mencatat kebutuhan Tiara dari penjelasan kakaknya saja supaya pertemuan selesai lebih cepat
- ☐ C. Menulis pertanyaan di kertas atau layar ponsel dan memberi Tiara waktu untuk menjawab
- ☐ D. Meminta kakaknya menandatangani dokumen penerimaan sebagai pengganti persetujuan Tiara
- ☐ E. Menjadwalkan pertemuan lanjutan bersama juru bahasa isyarat untuk menggali kebutuhan Tiara

13. Bu Zahra (45 tahun) di Kabupaten Karo kehilangan pekerjaan dan didampingi LKS selama empat bulan pada 2027. Dua target disepakati: (1) mengirim minimal 6 lamaran kerja, dan (2) bekerja dengan penghasilan tetap dalam empat bulan. Tabel kemajuan:

Bulan	Lamaran dikirim	Dipanggil wawancara	Catatan pemberi kerja
1	2	0	-
2	3	1	belum menguasai aplikasi pengolah data
3	4	2	belum menguasai aplikasi pengolah data
4	3	1	belum menguasai aplikasi kasir

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Hingga akhir bulan keempat, Bu Zahra belum bekerja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan evaluasi dan tindak lanjut yang paling tepat adalah ....

A. Layanan sudah berhasil karena target jumlah lamaran terlampaui dua kali lipat dalam kurun empat bulan penuh
B. Layanan gagal total sehingga Bu Zahra perlu dialihkan ke program lain yang lebih sesuai
C. Proses sudah baik, tetapi hasil belum tercapai; tambah pelatihan aplikasi sesuai alasan penolakan
D. Target lamaran perlu dinaikkan menjadi 12 per bulan agar peluang diterima menjadi lebih besar
E. Layanan ditutup sesuai rencana karena masa empat bulan telah habis meski hasil belum tercapai

14. Di sebuah dusun di Kabupaten Nias pada 2027, 12 anak perempuan sering terlambat atau tidak masuk sekolah karena harus mengambil air di sumber yang berjarak 1,5 km sebelum berangkat. Dusun itu belum memiliki sarana air bersih. Para orang tua membagi tugas rumah menurut kebiasaan lama. Pekerja sosial menyusun rencana intervensi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Sasaran intervensi dapat mencakup lingkungan, misalnya sarana air bersih dusun, tidak hanya anak-anak itu.	○	○
Orang tua perlu dilibatkan sebagai sasaran karena pembagian tugas rumah memengaruhi waktu anak.	○	○
Sasaran cukup anak-anak itu saja dengan menasihati mereka agar bangun lebih pagi.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Pada Juni 2027, pekerja sosial di LKS Kabupaten Pemalang menerima Pak Sulaiman (58 tahun), yang dirujuk puskesmas karena tinggal sendirian dan jarang mengontrol penyakit gula. Saat penerimaan, Pak Sulaiman berkata ia sering lupa jadwal kontrol. Petugas melihat badannya tampak kurus dan ia berjalan pincang. Petugas menyusun catatan penerimaan. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Catatan penerimaan memuat sumber rujukan (puskesmas) dan keterangan Pak Sulaiman tentang lupa jadwal kontrol.	○	○
Menulis "Pak Sulaiman malas berobat" dalam catatan penerimaan sudah tepat karena singkat dan menggambarkan masalahnya.	○	○
Hal yang diamati petugas, yaitu badan kurus dan berjalan pincang, dicatat terpisah dari ucapan Pak Sulaiman.	○	○

16. Program "Kebun Sayur Remaja" di Kabupaten Barito Kuala (2027) diikuti 20 remaja. Targetnya: 15 dari 20 remaja berpenghasilan minimal Rp300.000 per bulan. Salah satu peserta, Reza, kini menjadi ketua kelompok kebun dan berpenghasilan Rp600.000 per bulan; kisahnya dimuat di buletin desa. Data akhir: 9 dari 20 remaja mencapai target. Kepala desa meminta pekerja sosial menulis "program sukses" dalam laporan karena kisah Reza.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah penarikan kesimpulan evaluasi yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencantumkan kisah Reza sebagai contoh keberhasilan, bukan sebagai ukuran capaian seluruh program
☐ B. Menulis kesimpulan "program sukses" karena penghasilan Reza sudah melampaui target program
☐ C. Menghitung capaian dari seluruh peserta: 9 dari 20 remaja (45%) mencapai target, belum 15 dari 20
☐ D. Menelusuri alasan 11 remaja lainnya belum berpenghasilan sebelum menentukan tindak lanjut program
☐ E. Mengeluarkan data 11 remaja yang belum mencapai target dari laporan agar laporan lebih fokus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pada 2027, LKS di Kabupaten Wajo merencanakan pelatihan budi daya jamur tiram bagi pemuda putus sekolah dengan dana Rp12.000.000. Rincian biaya rencana:

Pos biaya	Jenis	Besar biaya
Honor pelatih	tetap	Rp2.400.000
Sewa tempat	tetap	Rp600.000
Modul	per peserta	Rp45.000
Bahan praktik (baglog)	per peserta	Rp235.000
Konsumsi	per peserta	Rp120.000

Pekerja sosial ingin melatih sebanyak mungkin pemuda tanpa melewati dana yang tersedia. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Jumlah peserta paling banyak yang dapat dilatih adalah ....

A. 22 peserta
B. 23 peserta
C. 24 peserta
D. 28 peserta
E. 30 peserta

18. Bu Kurnia (40 tahun), korban kekerasan dalam rumah tangga, selesai didampingi di rumah aman LKS di Kabupaten Sanggau pada Oktober 2027 setelah tujuan layanan tercapai. Kini ia menyewa kamar dan bekerja di warung. Pelaku belum mengetahui tempat tinggal barunya. Bu Kurnia meminta dihubungi lewat pesan singkat saja. Pekerja sosial menyusun rencana bina lanjut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk bina lanjut yang paling tepat adalah ....

A. Tidak perlu bina lanjut karena tujuan layanan sudah tercapai dan kasusnya telah resmi ditutup
B. Menelepon Bu Kurnia setiap hari selama sebulan agar ia tidak merasa sendirian
C. Meminta tetangga kos mengawasi dan melaporkan kegiatan Bu Kurnia kepada pekerja sosial setiap pekan
D. Menjadwalkan kontak berkala yang makin jarang lewat pesan singkat, sesuai cara aman pilihannya
E. Meminta Bu Kurnia datang ke kantor lembaga setiap minggu selama setahun penuh

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pada Mei 2027, pekerja sosial LKS Nusa Mandiri di Kabupaten Klaten akan merujuk Bu Marlina (45 tahun) ke konselor puskesmas. Draf surat rujukan dan lembar persetujuan yang ditandatangani Bu Marlina saat penerimaan ditunjukkan pada gambar. Koordinator meminta draf diperiksa sebelum surat dikirim.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat sebelum surat dikirim adalah ....



A. Mencabut lampiran catatan konseling karena Bu Marlina tidak menyetujui data itu dibagikan
B. Menambahkan riwayat keluarga agar konselor memahami latar belakang masalah Bu Marlina
C. Mengganti tanda tangan petugas dengan tanda tangan koordinator supaya surat lebih resmi
D. Mencabut hasil pemeriksaan kesehatan karena data kesehatan sangat sensitif dan paling berisiko bagi klien
E. Menunda pengiriman surat sampai puskesmas menelepon untuk meminta data lengkap klien

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Ucok (16 tahun) telah enam bulan didampingi di Kabupaten Manokwari, dan sekitar 60 persen tujuan layanan tercapai (ia kembali bersekolah). Pada September 2027, Ucok memberi tahu bahwa minggu depan ia ikut pamannya menetap beberapa bulan di Biak, dan rencana layanan belum selesai. Ia bersedia bertemu pekerja sosial dua kali sebelum berangkat.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan terminasi yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Mencoret nama Ucok dari daftar layanan karena ia memutuskan pergi sebelum tujuan tercapai
- ☐ B. Mengadakan dua pertemuan terakhir untuk merangkum capaian dan menyepakati hal yang belum selesai
- ☐ C. Memberikan nomor ponsel pribadi pekerja sosial agar Ucok bebas menghubungi kapan saja
- ☐ D. Menghubungkan Ucok dengan layanan sosial atau sekolah di Biak dan menyepakati cara berkabar
- ☐ E. Mencatat capaian, alasan kepergian, dan hal belum selesai agar dapat dilanjutkan saat ia kembali

21. Pada Februari 2027, Bu Halimah (38 tahun) mengikuti konseling keluarga di LKS di Kabupaten Pamekasan. Pada pertemuan ketiga, ia batuk berdahak lebih dari tiga minggu, berat badannya turun, dan ia belum pernah memeriksakan diri ke puskesmas. LKS tidak memiliki layanan medis.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Menunda rujukan sampai seluruh sesi konseling selesai agar rencana layanan tidak terganggu

B. Menjelaskan perlunya pemeriksaan, lalu menghubungkan Bu Halimah ke puskesmas atas persetujuannya

C. Memberi obat batuk dari kotak obat lembaga dan memantaunya selama dua minggu ke depan

D. Menghentikan konseling sampai Bu Halimah sembuh karena kesehatan harus lebih dulu diutamakan

E. Meminta Bu Halimah memeriksakan diri sendiri tanpa penjelasan dan tanpa bantuan penghubungan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Pak Ferry (54 tahun), pengemudi ojek di Kabupaten Buleleng, kehilangan kaki kirinya dalam kecelakaan pada Juni 2027. Ia ingin kembali bekerja memakai kaki palsu, memiliki KTP dan kartu BPJS, tetapi berpenghasilan rendah. LKS tidak memiliki layanan itu. Pekerja sosial membandingkan empat lembaga:

Lembaga	Layanan	Syarat	Jarak	Catatan
Klinik Fisioterapi Sehat	latihan gerak saja	kartu BPJS	3 km	biaya ditanggung BPJS
Balai Rehabilitasi Disabilitas	kaki palsu, latihan berjalan, pelatihan kerja	KTP dan surat rujukan	40 km	gratis, ada asrama
RS Swasta Bahari	pembuatan kaki palsu	tanpa syarat	5 km	Rp15.000.000
Yayasan Karya Disabilitas	pelatihan kerja menjahit	usia maksimal 45 tahun	8 km	gratis

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Lembaga rujukan yang paling tepat adalah ....

A. Klinik Fisioterapi Sehat, karena paling dekat dan seluruh biayanya ditanggung BPJS
B. RS Swasta Bahari, karena kaki palsu dapat dibuat tanpa syarat khusus dan lokasinya dekat
C. Yayasan Karya Disabilitas, karena pelatihan kerjanya gratis dan lokasinya cukup dekat
D. Klinik Fisioterapi Sehat dan Yayasan Karya Disabilitas bergantian agar semua layanan dekat rumah
E. Balai Rehabilitasi Disabilitas, karena memenuhi semua kebutuhannya dan asrama mengatasi jarak

23. Pendamping sosial di Kabupaten Maluku Tengah menyusun laporan akhir Oktober 2027 dari rekap status keluarga dampingan berikut.

Status pada 31 Oktober	Jumlah keluarga
Tujuan layanan tercapai	11
Layanan masih berjalan	8
Dirujuk ke lembaga lain	4
Berhenti tanpa pemberitahuan	2
Seluruh keluarga dampingan	25

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kalimat ringkasan yang tepat untuk laporan tersebut adalah ....

A. Sebanyak 15 dari 25 keluarga (60%) berhasil, karena 4 keluarga yang dirujuk ke lembaga lain ikut dihitung
B. Sebanyak 11 dari 25 keluarga (44%) mencapai tujuan; 2 keluarga yang berhenti tidak dilaporkan
C. Sebanyak 11 dari 25 keluarga (44%) mencapai tujuan; 8 berjalan, 4 dirujuk, 2 berhenti tanpa kabar
D. Sebanyak 11 dari 23 keluarga (48%) mencapai tujuan karena 2 keluarga yang berhenti tidak dihitung
E. Sebanyak 19 dari 25 keluarga (76%) berhasil, termasuk 8 keluarga yang layanannya masih berjalan

24. Pendamping sosial di Kabupaten Ende menyusun laporan program bantuan ternak kambing pada 2027. Laporan akan diserahkan kepada tiga pihak: donor (penyandang dana), kepala desa, dan supervisor lembaga. Isi tiap laporan disesuaikan dengan kebutuhan pembacanya dan kerahasiaan data keluarga penerima.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Isi laporan yang sesuai dengan pembacanya adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Laporan untuk donor memuat realisasi penggunaan dana beserta bukti pengeluarannya
☐ B. Laporan untuk kepala desa memuat riwayat pribadi tiap keluarga penerima agar mudah dipantau
☐ C. Laporan untuk donor memuat riwayat masalah rumah tangga penerima supaya donor merasa yakin
☐ D. Laporan untuk supervisor memuat perkembangan tiap keluarga dampingan secara rinci
☐ E. Laporan untuk kepala desa memuat jumlah penerima per dusun tanpa menyebut nama keluarga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pada November 2027, pekerja sosial di Kabupaten Flores Timur menyusun laporan akhir program kelompok usaha bagi 30 ibu keluarga nelayan. Target: 24 dari 30 ibu (80%) membayar angsuran modal tepat waktu setiap bulan. Hasil: 21 ibu. Dari 9 ibu yang menunggak, 7 menunggak pada bulan-bulan paceklik ketika suami mereka tidak melaut; 2 ibu lainnya menunggak hampir sepanjang tahun walaupun usahanya tampak lancar. Dana tahun depan sama besarnya dan hanya cukup untuk satu program.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rekomendasi yang paling tepat dalam laporan adalah ....

A. Menghentikan program karena target 80% tidak tercapai dan dananya lebih baik dipakai untuk kegiatan lain
B. Melanjutkan program tanpa perubahan karena 70% ibu yang membayar tepat waktu sudah cukup baik
C. Menambah pelatihan usaha bagi seluruh ibu agar penghasilan naik dan semua dapat membayar angsuran
D. Menaikkan denda keterlambatan tahun depan agar seluruh ibu terdorong membayar angsuran tepat waktu
E. Melanjutkan program dengan jadwal angsuran yang mengikuti musim melaut dan menelusuri dua ibu lainnya

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien	1, 3, 4, 6, 12, 15	___ / 6	Ulangi hlm. 107
Sub bab 2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi	2, 5, 7, 11, 14, 17	___ / 6	Ulangi hlm. 126
Sub bab 2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial	8, 9, 10, 13, 16	___ / 5	Ulangi hlm. 145
Sub bab 2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut	18, 19, 20, 21, 22	___ / 5	Ulangi hlm. 163
Sub bab 2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial	23, 24, 25	___ / 3	Ulangi hlm. 184

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 3 · Peluang Usaha, Profesi, dan Perkembangan Teknologi Pekerjaan Sosial

SMKPEKSOS-B3

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menganalisis peluang usaha di bidang layanan pekerjaan sosial dan menghitung tarif serta titik impas sederhana
- mencocokkan profil lulusan dengan peluang kerja dan profesi serta batas tugasnya
- menerapkan teknologi informasi dalam layanan dengan menjaga keamanan data klien

Peta bab

Sub bab	Judul
3.1	Bidang usaha layanan pekerjaan sosial
3.2	Peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial
3.3	Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan

Bab 3 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-B3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial

SMKPEKSOS-3.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi memasukkan **peluang usaha** sebagai bagian wawasan dunia kerja bidang pekerjaan sosial. Contoh bidangnya disebut jelas: *day care*, layanan rehabilitasi sosial, *caregiver*, dan *child guide*. Soal tidak bertanya "apa arti *day care*?". Soal akan menceritakan dua lulusan SMK yang ingin membuka usaha, lalu memintamu **memilih bidang usaha yang cocok dengan kebutuhan warga, menghitung tarif, atau menghitung pendapatan**. Hitungannya hanya aritmetika dasar: tambah, kurang, kali, bagi, dan persen. Yang diuji adalah ketelitianmu membaca tabel biaya dan kemampuanmu memilah mana biaya yang tetap dan mana yang berubah mengikuti jumlah klien.

Bentuknya hampir selalu pilihan ganda dengan sebuah tabel kecil di dalam kasus. Pengecohnya biasanya hasil hitungan yang salah karena satu langkah terlewat, misalnya biaya makan tidak ikut dihitung, atau laba dihitung dari tarif padahal soal menyebut laba dari biaya.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan lima bidang usaha layanan pekerjaan sosial beserta siapa yang dilayani, kapan, dan siapa yang membayar;
- menjelaskan secara umum bahwa usaha layanan sosial memerlukan identitas usaha dan izin sesuai bidangnya, serta tahu ke mana harus bertanya;
- membedakan biaya tetap dan biaya variabel pada usaha layanan;
- menghitung tarif dari biaya dan target laba, lalu membulatkannya dengan wajar;
- menghitung titik impas dan jumlah pelanggan minimal;
- memilih bidang usaha berdasarkan data kebutuhan setempat, kemampuan, dan perhitungan biaya.

◆ KONSEP INTI

Banyak keluarga sekarang bekerja dari pagi sampai sore. Anak balita, orang tua yang sudah lanjut usia, atau anggota keluarga yang butuh pendampingan tidak bisa selalu ditemani sendiri. Di sinilah **peluang usaha layanan sosial** muncul: ada kebutuhan nyata yang belum terpenuhi, dan ada orang terlatih yang mampu memenuhinya dengan jasa. Sub bab ini menjelaskan bidang-bidangnya, aturan umum izinnya, lalu cara menghitung tarif dan titik impas supaya usaha itu tidak hanya baik niatnya, tetapi juga **bisa bertahan**.

Satu catatan penting sejak awal. Usaha layanan sosial tetap **layanan sosial**. Klien adalah manusia yang punya martabat, bukan sekadar sumber pendapatan. Nilai pekerjaan sosial dari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 1 (menerima klien apa adanya, menjaga rahasia, menghormati pilihan klien) berlaku sama kuatnya di usaha berbayar. Perhitungan uang di sub bab ini membantu usaha bertahan agar layanan bagi klien bisa terus ada, bukan alasan mengurangi mutu layanan.

1. Lima bidang usaha layanan pekerjaan sosial

Gambar 3.1 merangkum lima bidang yang disebut kisi-kisi. Perhatikan bahwa setiap bidang punya empat ciri: siapa yang dilayani, kapan dan di mana layanan berlangsung, siapa yang membayar, dan kegiatan khasnya.



Gambar 3.1 Lima bidang usaha layanan pekerjaan sosial dengan empat cirinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

a. *Day care* anak. *Day care* (secara harfiah "perawatan siang hari") adalah layanan penitipan dan pengasuhan **pada siang hari**. Orang tua mengantar anak pagi hari dan menjemputnya sore hari. Selama di sana anak makan, tidur siang, bermain, dan mendapat kegiatan yang merangsang tumbuh kembangnya (stimulasi). Pengasuhnya harus sabar, paham kebutuhan anak, dan teliti soal keselamatan. Yang membayar adalah orang tua, biasanya per bulan atau per hari.

b. *Day care* lansia. Pola yang sama dipakai untuk **lanjut usia (lansia)**, yaitu orang yang sudah berusia tua. Lansia tinggal bersama keluarga, tetapi pada siang hari keluarganya bekerja. Pagi hari lansia diantar ke pusat kegiatan, dan sore hari pulang. Di sana lansia berolahraga ringan, makan, dibantu minum obat sesuai petunjuk dokter dan keluarga, berbincang, dan berkegiatan bersama. Keuntungan bagi lansia: tidak kesepian dan tetap aktif. Keuntungan bagi keluarga: tenang saat bekerja. Berbeda dengan panti werdha, lansia tidak menetap; ia tetap tinggal di rumah keluarganya.

c. Layanan rehabilitasi sosial. Rehabilitasi sosial berarti upaya **memulihkan kemampuan seseorang menjalankan peran sosialnya** kembali, misalnya kembali bersekolah, bekerja, atau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bergaul. Sasarannya bisa penyandang disabilitas, orang yang menjalani pemulihan dari ketergantungan, korban kekerasan, atau anak dan remaja bermasalah. Kegiatannya berupa pendampingan, bimbingan, dan pelatihan keterampilan. Berbeda dengan *day care*, layanan ini biasanya berupa **program berjangka** dengan tujuan yang terukur, dan penyelenggaranya lembaga atau balai yang memenuhi standar tertentu. Lulusan SMK biasanya terlibat sebagai pendamping atau asisten di bawah arahan pekerja sosial profesional (lihat sub bab 3.2), bukan sebagai pemimpin program.

d. *Caregiver* panggilan. ***Caregiver*** adalah orang yang memberi perawatan dan pendampingan sehari-hari kepada orang yang membutuhkan, biasanya lansia atau orang yang sedang pulih. Pada usaha **panggilan** (*home care*), *caregiver* **datang ke rumah klien** pada jam yang disepakati. Pekerjaannya membantu mandi, berpakaian, makan, berpindah tempat, menemani berjalan, dan mengingatkan jadwal minum obat. Tarifnya lazim dihitung **per jam** atau **per kunjungan**. Usaha ini hampir tidak butuh gedung, sehingga biaya tetapnya kecil.

e. *Child guide.* Istilah ini dipakai dengan arti yang agak beragam. Dalam buku ini, ***child guide*** berarti **pendamping anak** dalam kegiatan sehari-hari: menemani anak belajar di rumah, mengantar dan mendampingi ke kegiatan, atau memandu anak dalam kegiatan bermain dan belajar yang aman. Pendamping tidak menggantikan orang tua dan tidak mengobati anak; tugasnya menemani, mengarahkan dengan ramah, dan menjaga keselamatan. Pembayaran biasanya per jam atau per paket kegiatan.

Tabel berikut membantumu membandingkan kelimanya.

Bidang	Tempat layanan	Satuan tarif yang lazim	Biaya tetap
Day care anak	tempat khusus (rumah atau ruko yang disiapkan)	per bulan atau per hari	besar: sewa, gaji pengasuh, perlengkapan
Day care lansia	pusat kegiatan	per bulan	besar: sewa, gaji, peralatan
Rehabilitasi sosial	lembaga atau balai	per program	besar, dan standar ketat
Caregiver panggilan	rumah klien	per jam atau per kunjungan	kecil
Child guide	rumah, sekolah, atau tempat kegiatan	per jam atau per paket	kecil

Dua pola terlihat. Usaha yang punya **tempat** (*day care*, rehabilitasi) berbiaya tetap besar, sehingga butuh **banyak klien** agar impas. Usaha yang **mendatangi klien** (*caregiver*, *child guide*) berbiaya tetap kecil, sehingga lebih ringan dimulai, tetapi penghasilannya bergantung pada **jumlah jam** yang terjual.

2. Izin dan standar usaha: yang perlu kamu tahu

Setiap usaha yang berjalan terus-menerus sebaiknya punya **identitas usaha yang resmi**. Di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Indonesia, identitas itu disebut **NIB** (Nomor Induk Berusaha), diurus lewat sistem perizinan daring OSS (*Online Single Submission*). Menurut situs OSS, NIB adalah identitas resmi untuk memulai atau menjalankan usaha di Indonesia. Dengan NIB, pelaku usaha mengurus izin lanjutan yang sesuai bidangnya.

Untuk usaha yang melayani **anak, lansia, atau orang yang sedang menjalani rehabilitasi**, masih ada ketentuan tambahan, misalnya syarat tempat, jumlah dan kualifikasi petugas, serta standar pelayanan. Ketentuan itu **berbeda menurut jenis layanan dan daerah, dan bisa berubah**. Karena itu buku ini sengaja tidak menyebut nomor peraturan atau persyaratan rinci. Langkah yang benar adalah **bertanya langsung ke dinas sosial dan dinas penanaman modal atau pelayanan terpadu di kabupaten atau kota tempat usaha** akan dibuka, lalu memenuhi syarat yang mereka sebutkan. Aturan umumnya begini:

1. **Urus identitas usaha** (NIB) sebelum menerima pelanggan pertama.
2. **Tanyakan izin dan standar sesuai bidang** kepada dinas setempat. Jangan memulai dulu lalu mengurus belakangan.
3. **Pastikan petugas memenuhi syarat kemampuan.** Banyak pemberi kerja dan keluarga klien meminta sertifikat kompetensi atau bukti pengalaman, misalnya sertifikat *caregiver*.
4. **Lindungi data klien.** Usaha layanan menyimpan data pribadi klien: nama, alamat, kondisi kesehatan, dan data keluarga. Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU Nomor 27 Tahun 2022) mengatur bahwa data semacam itu harus diperlakukan hati-hati. Sub bab 3.3 membahasnya.

3. Dua jenis biaya: tetap dan variabel

Sebelum menetapkan tarif, kamu harus tahu **berapa biaya yang harus ditutup**. Biaya usaha layanan terbagi dua, seperti pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Biaya tetap tidak berubah walau jumlah klien berubah; biaya variabel naik dan turun mengikuti jumlah klien. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Biaya tetap adalah biaya yang **jumlahnya sama setiap bulan**, berapa pun jumlah klien yang dilayani. Contohnya sewa tempat, gaji petugas tetap, dan tagihan dasar listrik dan air. Kalau pada bulan tertentu hanya ada tiga lansia yang datang, sewa dan gaji tetap harus dibayar penuh.

Biaya variabel adalah biaya yang **bertambah bila klien bertambah dan berkurang bila klien berkurang**. Contohnya makanan dan kudapan, bahan kegiatan, popok, dan ongkos transpor per kunjungan. Satu klien tambahan berarti satu porsi makan tambahan.

Cara membedakannya: tanyakan, "Kalau klien bertambah satu orang bulan depan, apakah biaya ini ikut naik?" Jika ya, biaya itu variabel. Jika tidak, biaya itu tetap. Beberapa biaya "campuran", misalnya listrik, punya bagian dasar yang tetap dan bagian pemakaian yang ikut naik. Pada soal TKA, soal biasanya sudah memberi tahu atau jelas mana yang tetap dan mana yang variabel.

Rumus total biayanya:

> **Total biaya = biaya tetap + (biaya variabel per klien × jumlah klien)**

4. Menghitung tarif

Tarif adalah harga layanan yang dibayar klien. Tarif yang baik memenuhi tiga syarat: **menutup seluruh biaya, memberi laba secukupnya**, dan **terjangkau oleh warga setempat**. Cara menghitungnya, langkah demi langkah:

1. Jumlahkan **seluruh** biaya tetap per bulan.
2. Hitung biaya variabel per bulan (biaya variabel per klien × jumlah klien yang direncanakan).
3. Jumlahkan keduanya menjadi **total biaya**.
4. Bagi dengan jumlah klien untuk mendapat **biaya per klien**.
5. Tambahkan **laba** yang diinginkan.
6. Bulatkan menjadi angka yang mudah dibayar dan dikenali, lalu bandingkan dengan kemampuan bayar warga.

Soal sering menyebut laba "persen dari total biaya". Artinya laba dihitung dari **biaya**, bukan dari tarif. Misalnya total biaya Rp10.000.000 dan target laba 20 %: laba = 20 % × Rp10.000.000 = Rp2.000.000, jadi total pendapatan yang harus dicapai Rp12.000.000. Baca kalimatnya dengan teliti: "laba 20 % dari biaya" berbeda dengan "laba 20 % dari tarif".

Gambar 3.3 menunjukkan seluruh langkah itu dalam satu tabel.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Menghitung tarif day care lansia: 12 lansia, laba 15 %

Pos biaya	Cara menghitung	Per bulan
BIAYA TETAP		
Gaji 2 caregiver	2 × Rp3.400.000	Rp6.800.000
Sewa rumah	tetap	Rp2.400.000
Listrik, air, dan lain-lain	tetap	Rp700.000
Jumlah biaya tetap		**Rp9.900.000**
BIAYA VARIABEL		
Makan dan kudapan	12 lansia × 22 hari × Rp14.000	Rp3.696.000
Bahan kegiatan	12 lansia × Rp22.000	Rp264.000
Jumlah biaya variabel		**Rp3.960.000**
TOTAL BIAYA	9.900.000 + 3.960.000	**Rp13.860.000**
Biaya per lansia	13.860.000 ÷ 12	Rp1.155.000
Laba 15 % per lansia	15 % × 1.155.000	Rp173.250
Tarif hasil hitungan	1.155.000 + 173.250	Rp1.328.250
TARIF DIPASANG	dibulatkan ke atas	**Rp1.330.000**

Gambar 3.3 Contoh tabel perhitungan tarif untuk 12 lansia dengan target laba 15 % dari biaya (angka latihan, fiktif). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Tarif per jam untuk *caregiver* panggilan dihitung dengan prinsip yang sama, hanya "klien" diganti "jam yang terjual". Jika biaya bulanan Rp1.600.000 dan *caregiver* menargetkan terjual 80 jam per bulan, biaya per jam adalah Rp20.000. Tambahan laba dan upah untuk dirinya sendiri menentukan tarif akhir.

Dua hal lagi yang membuat tarif sosial berbeda dari sekadar menghitung untung. **Pertama**, tarif harus **jujur dan tertulis**: klien berhak tahu apa saja yang termasuk dalam tarif sebelum setuju. **Kedua**, usaha sosial boleh menyediakan keringanan bagi keluarga yang kurang mampu, tetapi keringanan itu harus **diperhitungkan sejak awal** (dari laba atau dari sumbangan), bukan dibiarkan membuat usaha merugi tanpa disadari.

5. Titik impas dan jumlah pelanggan minimal

Titik impas (*break-even point*) adalah keadaan ketika **pendapatan sama persis dengan total biaya**: usaha tidak untung dan tidak rugi. **Jumlah pelanggan minimal** adalah jumlah klien paling sedikit yang diperlukan agar usaha mencapai titik impas.

Gambar 3.4 menggambarkannya. Garis hijau (pendapatan) naik tegak karena setiap klien membayar tarif. Garis oranye (total biaya) dimulai dari biaya tetap, lalu naik lebih landai karena hanya biaya variabel yang bertambah. Di titik pertemuan keduanya, usaha impas. Di kiri titik itu usaha **rugi**, di kanannya **laba**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.4 Titik impas pada usaha day care lansia dengan biaya tetap Rp9.900.000, tarif Rp1.330.000, dan biaya variabel Rp330.000 per lansia (angka latihan, fiktif). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Setiap klien membayar tarif, tetapi sebagian tarif itu langsung habis untuk biaya variabel (misalnya makanan klien itu). Sisanya, yaitu **tarif dikurangi biaya variabel per klien**, adalah **sumbangan klien itu** untuk menutup biaya tetap. Rumusnya:

> **Jumlah pelanggan minimal = biaya tetap ÷ (tarif − biaya variabel per klien)**

Hasil bagi hampir tidak pernah bulat. **Bulatkan ke atas**, karena tidak ada "0,9 lansia" dan membulatkan ke bawah membuat usaha masih rugi. Jika hasilnya 9,9, jumlah minimalnya 10.

Bila usaha menginginkan laba tertentu, **tambahkan target laba ke biaya tetap** pada rumus di atas:

> **Jumlah pelanggan untuk target laba = (biaya tetap + laba yang diinginkan) ÷ (tarif − biaya variabel per klien)**

Dari sini terlihat satu hal yang sering dilupakan. Titik impas tidak mungkin dihitung **tanpa biaya tetap**. Jika kamu hanya membandingkan tarif dengan biaya makan klien, usaha tampak untung sejak klien pertama, padahal sewa dan gaji belum tertutup. Itulah jebakan "titik impas tanpa biaya tetap".

Ada juga **batas kapasitas**. Titik impas yang dihitung boleh saja lebih besar dari jumlah klien yang bisa ditampung tempat dan petugas. Bila itu terjadi, usaha tidak bisa mencapai impas dengan tarif tersebut, dan tarif atau biaya harus diubah.

6. Memilih bidang usaha: dari kebutuhan, bukan dari modal

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Banyak usaha baru gagal bukan karena tidak mampu merawat klien, tetapi karena **memilih bidang yang salah**. Gambar 3.5 menunjukkan urutan yang aman.



Gambar 3.5 Lima langkah memilih bidang usaha: mulai dari kebutuhan warga, bukan dari modal atau tren. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Survei kebutuhan setempat.** Tanyakan langsung kepada warga, ketua RT, kader, atau sekolah: layanan apa yang sebenarnya mereka cari, berapa keluarga yang membutuhkan, dan berapa yang sanggup membayar. Hasil survei adalah **data**, bukan perkiraan.
2. **Periksa siapa yang sudah melayani.** Bila kebutuhan sudah terpenuhi oleh layanan lain yang cukup, usahamu akan berebut klien. Bila belum ada yang melayani, itu peluang.
3. **Cocokkan dengan kemampuanmu.** Sertifikat apa yang kamu punya? Pengalaman PKL di mana? Berapa orang tenaga yang ada? Usaha yang menuntut kemampuan di luar kemampuanmu berisiko bagi klien.
4. **Hitung biaya, tarif, dan titik impas.** Bandingkan tarifnya dengan kemampuan bayar warga dari survei. Bila tarif impas jauh di atas kemampuan bayar, bidang itu belum cocok.
5. **Urus izin dan mulai dari kecil.** Mulailah dengan kapasitas kecil dan tambahkan bila permintaan terbukti.

Dua pertimbangan lain: **kebutuhan terbanyak belum tentu pilihan terbaik** jika sudah banyak pesaing atau jika modal dan izin yang dibutuhkan terlalu besar; dan **kebutuhan sedikit tetapi nyata dan belum terlayani** sering menjadi awal usaha yang sehat, terutama yang berbiaya tetap kecil seperti *caregiver* panggilan.

7. Ringkasan

Usaha layanan pekerjaan sosial mencakup *day care* anak dan lansia, rehabilitasi sosial, *caregiver* panggilan, dan *child guide*. Usaha butuh identitas usaha (NIB) dan izin sesuai bidang yang ditanyakan ke dinas setempat. Total biaya = biaya tetap + biaya variabel. Tarif = biaya per klien + laba, dibulatkan wajar. Titik impas = biaya tetap ÷ (tarif − biaya variabel per klien), dibulatkan ke atas. Bidang usaha dipilih dari data kebutuhan setempat, bukan dari modal atau tren.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Menghitung tarif *day care* lansia "Taman Senja"

Bu Rina dan Dimas, lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kota Pontianak, membuka *day care* lansia "Taman Senja" pada 2027. Mereka menyewa sebuah rumah dan menerima 12 lansia yang datang 22 hari dalam sebulan. Biaya yang mereka catat: gaji 2 *caregiver* Rp3.400.000 per orang, sewa rumah Rp2.400.000, listrik, air, dan lain-lain Rp700.000 per bulan. Makan dan kudapan Rp14.000 per lansia per hari, bahan kegiatan Rp22.000 per lansia per bulan. Mereka menargetkan laba 15 % dari total biaya. Berapa tarif per lansia per bulan yang sebaiknya dipasang?

Langkah 1 — Pisahkan biaya tetap dan variabel. Gaji tetap, sewa, dan listrik tidak berubah menurut jumlah lansia, jadi tetap. Makanan dan bahan kegiatan bertambah bila lansia bertambah, jadi variabel.

Langkah 2 — Jumlahkan biaya tetap. 2 × Rp3.400.000 = Rp6.800.000. Lalu Rp6.800.000 + Rp2.400.000 + Rp700.000 = **Rp9.900.000**.

Langkah 3 — Hitung biaya variabel untuk 12 lansia. Makan dan kudapan: 12 × 22 × Rp14.000 = Rp3.696.000. Bahan kegiatan: 12 × Rp22.000 = Rp264.000. Jumlahnya **Rp3.960.000**.

Langkah 4 — Total biaya. Rp9.900.000 + Rp3.960.000 = **Rp13.860.000**.

Langkah 5 — Biaya per lansia. Rp13.860.000 ÷ 12 = **Rp1.155.000**.

Langkah 6 — Tambahkan laba 15 %. 15 % × Rp1.155.000 = Rp173.250. Tarif hitungan = Rp1.155.000 + Rp173.250 = Rp1.328.250. Cara lain memberi hasil yang sama: laba total = 15 % × Rp13.860.000 = Rp2.079.000, dan Rp2.079.000 ÷ 12 = Rp173.250 per lansia.

Langkah 7 — Bulatkan. Rp1.328.250 dibulatkan **ke atas** menjadi **Rp1.330.000**. Dibulatkan ke atas agar target laba tidak berkurang, dan angkanya mudah diingat keluarga.

Alasan: Jika Bu Rina menghitung hanya biaya makan dan bahan kegiatan (Rp330.000), tarifnya tampak murah, tetapi gaji dan sewa tidak tertutup dan usaha rugi. Semua biaya harus masuk.

Contoh 2 — Menghitung jumlah pelanggan minimal

Dengan tarif Rp1.330.000, berapa lansia minimal yang harus dilayani "Taman Senja" agar impas? Berapa lansia agar laba Rp3.000.000 per bulan?

Langkah 1 — Hitung sumbangan tiap lansia. Tarif Rp1.330.000 dikurangi biaya variabel per lansia. Biaya variabel per lansia = Rp3.960.000 ÷ 12 = Rp330.000. Sumbangan = Rp1.330.000 − Rp330.000 = **Rp1.000.000** per lansia.

Langkah 2 — Titik impas. Rp9.900.000 ÷ Rp1.000.000 = 9,9. **Bulatkan ke atas: 10 lansia.**

Langkah 3 — Buktikan. Pada 10 lansia: pendapatan 10 × Rp1.330.000 = Rp13.300.000. Biaya = Rp9.900.000 + 10 × Rp330.000 = Rp13.200.000. Labanya Rp100.000, jadi impas telah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

terlampaui. Pada 9 lansia: pendapatan Rp11.970.000 dan biaya Rp12.870.000, usaha rugi Rp900.000. Itulah mengapa 9,9 tidak boleh dibulatkan ke bawah.

Langkah 4 — Target laba Rp3.000.000. (Rp9.900.000 + Rp3.000.000) ÷ Rp1.000.000 = 12,9, dibulatkan ke atas menjadi **13 lansia**. Buktikan: pendapatan 13 × Rp1.330.000 = Rp17.290.000; biaya Rp9.900.000 + 13 × Rp330.000 = Rp14.190.000; laba Rp3.100.000, yang memang di atas Rp3.000.000.

Langkah 5 — Cek kapasitas. "Taman Senja" hanya menampung 12 lansia. Pada 12 lansia labanya Rp15.960.000 − Rp13.860.000 = Rp2.100.000. Jadi target Rp3.000.000 **tidak tercapai** pada kapasitas sekarang. Pilihannya: menambah kapasitas, menaikkan tarif, atau menurunkan target laba.

Contoh 3 — Memilih bidang usaha dari data kebutuhan setempat

Tiara, lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kota Banjarmasin pemegang sertifikat *caregiver* lansia dan pengalaman PKL 4 bulan di sebuah panti, ingin membuka usaha di kelurahannya pada 2027. Ia mensurvei 60 keluarga (angka latihan, fiktif) dan mendapat hasil berikut.

Kebutuhan yang disebut	Jumlah keluarga	Yang sudah melayani
Penitipan anak usia 2 sampai 5 tahun saat orang tua bekerja	18	dua *day care* anak dalam radius 1 kilometer, satu penuh dan satu sisa 3 tempat
Bantuan pagi di rumah untuk lansia yang tidak mau pindah (mandi, sarapan, obat)	9	belum ada
Pendamping belajar sore untuk anak SD	11	guru les, tetapi tidak ada pendamping yang berfokus pada kebiasaan belajar

Langkah 1 — Baca kebutuhan. Penitipan anak paling banyak dicari (18 keluarga), tetapi sudah dilayani dua *day care* yang hampir penuh pada jam yang sama, dan hanya 3 tempat yang tersisa. Kebutuhan lansia (9 keluarga) belum dilayani siapa pun.

Langkah 2 — Cocokkan dengan kemampuan. Tiara punya sertifikat *caregiver* lansia dan pengalaman di panti, jadi bidang lansia cocok. Membuka *day care* anak butuh sewa tempat, banyak pengasuh, dan izin lebih rumit, yang belum ia miliki.

Langkah 3 — Hitung biaya. *Caregiver* panggilan berbiaya tetap kecil: Rp1.200.000 per bulan untuk paket data, perlengkapan pribadi, dan pelatihan penyegaran. Biaya variabel (ongkos jalan) Rp5.000 per jam. Tarif yang disurvei bisa diterima keluarga: Rp35.000 per jam.

Langkah 4 — Titik impas. Sumbangan per jam = Rp35.000 − Rp5.000 = Rp30.000. Impas = Rp1.200.000 ÷ Rp30.000 = **40 jam per bulan**. Misalkan satu keluarga memesan 2 jam per kunjungan, 4 kunjungan per minggu, selama 4 minggu: 2 × 4 × 4 = 32 jam per bulan. Dua keluarga saja sudah memberi 64 jam, melewati 40 jam. Dengan 9 keluarga yang berminat, impas jauh lebih mudah dicapai.

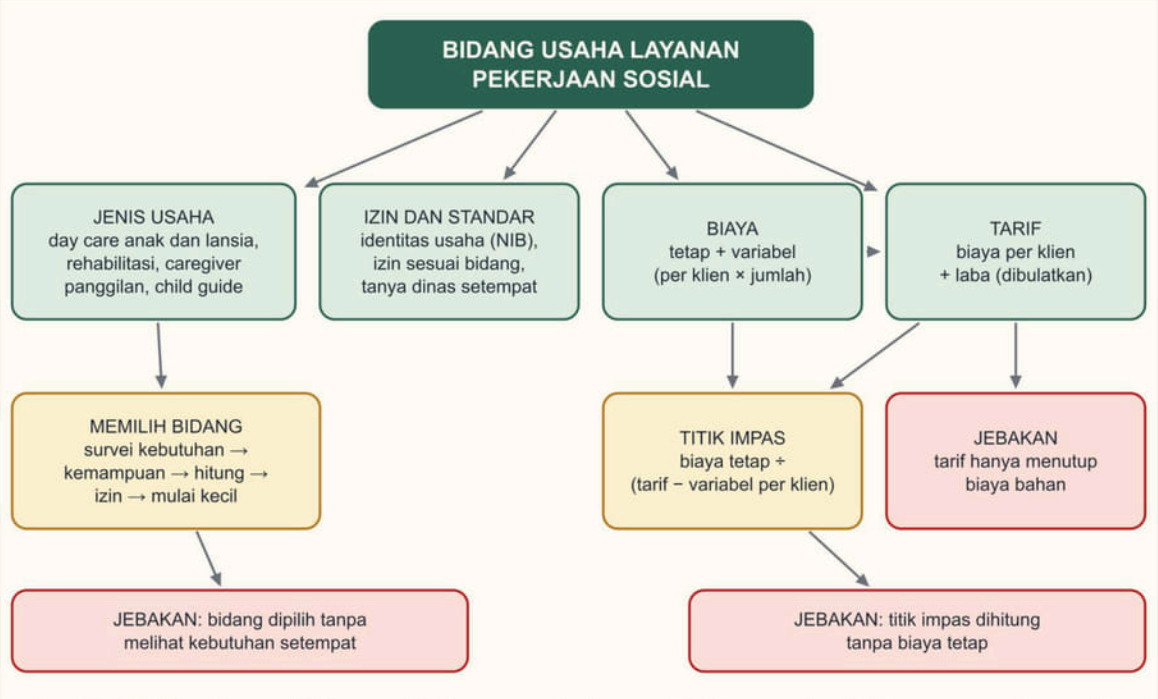
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 5 — Putuskan. Tiara memilih ***caregiver* lansia panggilan**: kebutuhan nyata dan belum terlayani, cocok dengan kompetensinya, dan titik impasnya rendah. Ia tetap mengurus identitas usaha dan menanyakan izin yang diperlukan kepada dinas setempat sebelum memulai, lalu menambah layanan setelah usahanya berjalan.

Alasan: Ia tidak memilih bidang dengan kebutuhan terbanyak karena kebutuhan itu sudah dilayani dan tidak cocok dengan kemampuannya. Ukuran memilih bukan sekadar "paling banyak peminat", melainkan gabungan kebutuhan yang belum terlayani, kemampuan, dan perhitungan biaya.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.6 menghubungkan seluruh isi sub bab ini. Mulailah dari kotak hijau di atas, ikuti panah ke jenis usaha, izin, biaya, dan tarif, lalu lihat jebakan (kotak merah) di ujung masing-masing jalur.



Gambar 3.6 Peta konsep bidang usaha layanan pekerjaan sosial beserta tiga jebakan yang paling sering muncul. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal usaha layanan:

1. **Baca kalimat tanya dulu:** diminta tarif, pendapatan, jumlah klien minimal, atau bidang yang cocok?
2. **Tandai angka dan satuannya** (per bulan, per hari, per jam, per kunjungan). Satuan yang tertukar adalah sumber salah hitung terbanyak.
3. **Pisahkan biaya tetap dan variabel** sebelum menghitung apa pun.
4. **Hitung berurutan dan tulis di pinggir soal.** Jangan mengandalkan perkiraan.
5. **Cocokkan hasil dengan pilihan** dan periksa pilihan yang hasil salahnya mirip, karena pengecoh dibuat dari satu langkah yang terlewat.
6. Untuk soal memilih bidang usaha, **cari kebutuhan yang disebut jelas dalam kasus**, lalu cocokkan jenis layanan, tempat, dan cara pembayarannya.

Jebakan khas:

- **Tarif hanya menutup biaya bahan** (makan, perlengkapan), sedangkan gaji dan sewa terlupa.
- **Titik impas dihitung tanpa biaya tetap**, atau tanpa mengurangi biaya variabel dari tarif.
- **Titik impas tidak dibulatkan ke atas.**
- **Laba dihitung dari tarif**, padahal soal menyebut laba dari biaya (atau sebaliknya).
- **Satuan tertukar:** per hari dengan per bulan, atau jam per hari dengan hari per minggu.
- **Bidang dipilih karena modal atau tren**, bukan karena kebutuhan yang disebut dalam kasus.
- **Layanan menetap (panti) dipilih padahal klien ingin tetap di rumah**, atau layanan siang hari dipilih padahal kebutuhannya hanya pagi selama beberapa jam di rumah klien.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menghitung tarif dari tabel biaya dan target laba. Pakai langkah di Konsep inti bagian 4 dan Gambar 3.3: jumlahkan **semua** biaya, bagi dengan jumlah klien, lalu tambahkan laba, dan perhatikan laba dihitung dari apa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Dua lulusan SMK Pekerjaan Sosial membuka usaha penitipan lansia harian "Rumah Ceria" di Kota Malang pada 2027. Biaya per bulan:

Pos biaya	Jumlah per bulan
Gaji 3 caregiver	Rp9.000.000
Sewa rumah	Rp3.000.000
Makan dan kudapan	Rp4.800.000
Listrik, air, dan lain-lain	Rp1.200.000

Usaha ini melayani 20 lansia dan menargetkan laba 20% dari total biaya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tarif per lansia per bulan yang sesuai target tersebut adalah ....

A. Rp792.000
B. Rp900.000
C. Rp1.008.000
D. Rp1.080.000
E. Rp1.125.000

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Tarif = (total biaya + laba) ÷ jumlah pelanggan. Bila laba 20% dari biaya, total pendapatan yang dibutuhkan = 120% × total biaya.

Langkah:
1. Total biaya: 9.000.000 + 3.000.000 + 4.800.000 + 1.200.000 = Rp18.000.000.
2. Pendapatan dibutuhkan: 18.000.000 × 1,2 = Rp21.600.000.
3. Tarif: 21.600.000 ÷ 20 = Rp1.080.000.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✗ Jebakan: biaya makan dan kudapan terlewat (13.200.000 × 1,2 ÷ 20).
- **B.** ✗ Jebakan: hanya biaya dibagi 20 tanpa laba.
- **C.** ✗ Jebakan: baris listrik, air, dan lain-lain terlewat (16.800.000 × 1,2 ÷ 20).
- **D.** ✓ Semua biaya dijumlahkan, ditambah laba 20%, lalu dibagi 20 lansia.
- **E.** ✗ Jebakan: laba dihitung 20% dari tarif, bukan dari biaya (900.000 ÷ 0,8).

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Pada soal pertama, tentukan dulu kebutuhan yang disebut dalam kasus lalu cocokkan dengan jenis layanan di Gambar 3.1. Pada soal kedua, perhatikan satuan jam, hari, dan minggu sebelum mengalikan.

1. Dua lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kota Serang melakukan survei di sebuah perumahan pada 2027. Hasilnya: ada 30 lansia yang anak-anaknya bekerja dari pagi sampai sore. Para lansia ingin tetap tinggal di rumah masing-masing. Bantuan yang paling dibutuhkan adalah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membantu mandi, menyiapkan sarapan, dan mengingatkan minum obat pada pagi hari selama sekitar 2 jam. Keluarga bersedia membayar per kunjungan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bidang usaha yang paling sesuai dengan hasil survei tersebut adalah ....

A. Penitipan lansia harian yang buka mulai pagi sampai sore hari
B. Panti werdha swasta yang menampung lansia untuk tinggal menetap
C. Balai rehabilitasi sosial yang melatih kemandirian lansia
D. Katering sehat yang mengantar sarapan ke rumah setiap pagi
E. Layanan caregiver kunjungan rumah yang dibayar per kunjungan

2. Mira, lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kota Madiun, membuka jasa caregiver lansia panggilan pada 2027 dengan tarif Rp40.000 per jam. Jadwal tetapnya:

Klien	Jam per hari	Hari per minggu
Eyang Har	3 jam	6 hari
Oma Lies	2 jam	5 hari

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pendapatan kotor Mira dari kedua klien selama 4 minggu adalah ....

A. Rp1.120.000
B. Rp2.880.000
C. Rp4.480.000
D. Rp4.800.000
E. Rp5.600.000

Kunci singkat: 1. E 2. C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Sebuah *day care* anak menerima 10 anak. Biaya tetapnya Rp8.000.000 per bulan dan biaya variabel Rp300.000 per anak. Berapa tarif per anak agar impas di 10 anak, dan mengapa jawabanmu akan salah bila kamu hanya menghitung biaya variabel?
- Dua kelurahan sama-sama membutuhkan layanan lansia. Di kelurahan pertama sudah ada dua *day care* lansia yang penuh; di kelurahan kedua belum ada layanan apa pun, tetapi lansianya lebih sedikit. Bagaimana kamu menimbang pilihan membuka usaha, dan data apa yang kamu minta lebih dulu?
- **Yang harus kuingat:** usaha layanan dipilih dari kebutuhan setempat yang belum terlayani dan cocok dengan kemampuanmu; total biaya = biaya tetap + biaya variabel; tarif = biaya per klien + laba, dibulatkan; jumlah pelanggan minimal = biaya tetap ÷ (tarif − biaya variabel per klien), dibulatkan ke atas; identitas usaha (NIB) dan izin sesuai bidang ditanyakan ke dinas setempat.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-3.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.2 · Peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial

SMKPEKSOS-3.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu memahami **peluang usaha dan profesi** di bidang pekerjaan sosial. Pada soal, bagian profesi hampir selalu berbentuk kasus pendek: seorang lulusan SMK memiliki sertifikat dan pengalaman tertentu, lalu kamu diminta **mencocokkannya dengan lowongan yang tersedia**, atau seorang *caregiver* menghadapi keadaan di tempat kerja dan kamu diminta **menentukan tindakan yang sesuai dengan batas tugasnya**. Soal tidak menanyakan daftar nama profesi. Soal menanyakan apakah kamu paham siapa mengerjakan apa, dan di mana batasnya.

Bentuknya pilihan ganda, kadang disertai tabel lowongan atau tabel syarat. Pengecohnya sering berupa pilihan yang tampak mulia, tetapi melewati batas tugas (misalnya *caregiver* mengobati sendiri) atau pilihan yang tampak keren, tetapi persyaratannya belum dipenuhi (misalnya melamar sebagai pekerja sosial profesional padahal belum bersertifikat).

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial dan tugas pokok masing-masing;
- menyusun *job profile* (gambaran pekerjaan) sebuah profesi, yaitu tujuan, tugas, syarat, tempat kerja, hasil kerja, dan batasnya;
- menyebutkan tempat kerja yang tersedia bagi lulusan SMK Pekerjaan Sosial;
- mencocokkan profil lulusan dengan lowongan berdasarkan syarat dan kompetensinya;
- menilai apakah suatu tindakan masih dalam batas tugas atau sudah melampauinya;
- menjelaskan sikap integritas dalam pekerjaan layanan sosial.

◆ KONSEP INTI

Layanan sosial tidak dikerjakan satu orang. Seorang lansia yang dirawat di rumah, misalnya, mungkin ditangani oleh *caregiver* yang datang setiap pagi, koordinator lembaga yang mengatur jadwal, pekerja sosial yang menilai kebutuhan keluarganya, dan tenaga kesehatan yang menangani penyakitnya. Setiap orang punya **peran, kemampuan, dan batas** yang berbeda. Memahami peran-peran itu membantumu melakukan dua hal: **memilih jalur kerja yang cocok** setelah lulus, dan **bekerja dengan aman** karena tahu kapan harus berhenti dan menyerahkan kepada orang yang tepat.

1. Profesi di bidang layanan pekerjaan sosial

Gambar 3.7 memperlihatkan enam peran yang paling sering ditemui. Setiap kotak memuat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tugas pokok dan syarat umum. Syarat itu bersifat umum: **syarat pasti berbeda pada setiap lowongan**, jadi selalu baca persyaratannya.



Gambar 3.7 Enam peran di bidang layanan pekerjaan sosial beserta tugas pokok dan syarat umumnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pekerja sosial. Menurut Undang-Undang tentang Pekerja Sosial (UU Nomor 14 Tahun 2019), pekerja sosial adalah orang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta **sudah mendapat sertifikat kompetensi**. Tugasnya paling luas: menilai kebutuhan klien (asesmen), merencanakan dan menjalankan intervensi, mengevaluasi hasilnya, merujuk, dan menyusun laporan. Dalam praktik, lowongan pekerja sosial profesional biasanya meminta pendidikan tinggi di bidang kesejahteraan sosial ditambah sertifikat itu. Artinya, lulus dari SMK Pekerjaan Sosial **belum otomatis** membuatmu pekerja sosial profesional. Lulusan SMK adalah calon tenaga pendukung yang terampil, dan bisa melanjutkan ke jalur pekerja sosial (bagian 6).

Pendamping program bantuan sosial. Orang yang mendampingi keluarga penerima manfaat sebuah program, misalnya bantuan untuk keluarga kurang mampu: memastikan bantuan sampai kepada yang berhak, memantau perkembangan keluarga, dan membuat laporan. Syarat pendidikannya berbeda menurut program, dan banyak program meminta diploma atau sarjana.

***Caregiver*.** Memberi perawatan dan pendampingan sehari-hari kepada lansia atau orang yang sedang pulih, di rumah klien, lembaga *home care*, atau panti. Ini jalur kerja yang paling langsung terbuka bagi lulusan SMK yang memiliki sertifikat kompetensi.

Pengasuh atau petugas *day care*. Mengasuh anak, atau menemani lansia, selama jam layanan. Pekerjaannya meliputi menyiapkan makan, menemani bermain atau berkegiatan, menjaga keselamatan, dan melaporkan perkembangan kepada keluarga. Syaratnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

umumnya SMK atau SMA dengan pengalaman mengasuh atau mendampingi.

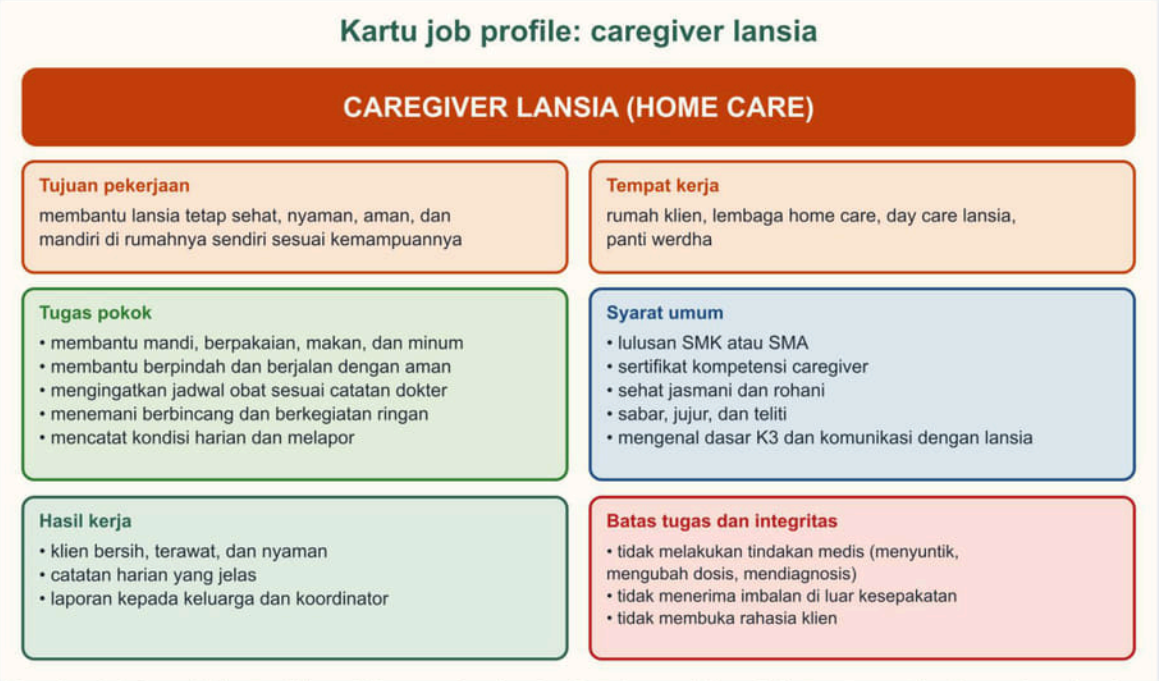
Petugas panti atau LKS. Panti adalah tempat pelayanan sosial bagi kelompok tertentu, misalnya anak yatim, lansia, atau penyandang disabilitas. **LKS** (lembaga kesejahteraan sosial) adalah lembaga yang menyelenggarakan layanan sosial. Petugas membantu menyiapkan kebutuhan harian penghuni, mencatat kegiatan, mengurus administrasi, dan menjaga keamanan. Tidak semua petugas melayani klien secara langsung; ada juga yang bekerja di bagian pencatatan dan data.

Penyuluh sosial. Orang yang memberi informasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang layanan dan permasalahan sosial. Penyuluh sosial biasanya ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga yang membutuhkan.

Perhatikan satu pola: **semakin luas wewenang dan semakin berat risiko keputusan, semakin tinggi syarat pendidikan dan sertifikatnya**. Pekerja sosial memutuskan rencana layanan dan merujuk klien; *caregiver* menjalankan perawatan sehari-hari sesuai rencana. Keduanya penting, dan keduanya bekerja sama.

2. *Job profile*: cara membaca sebuah pekerjaan

Job profile (profil pekerjaan) adalah gambaran lengkap sebuah pekerjaan dalam satu lembar: untuk apa pekerjaan itu ada, apa saja tugasnya, siapa yang boleh mengerjakannya, di mana, apa hasilnya, dan apa batasnya. Gambar 3.8 menunjukkan contoh kartu *job profile* untuk *caregiver* lansia.



Gambar 3.8 Contoh kartu job profile caregiver lansia. Kotak merah berisi batas tugas dan integritas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Kartu ini punya tujuh bagian. **Tujuan** menjelaskan alasan pekerjaan ada. **Tugas pokok** adalah pekerjaan yang dilakukan setiap hari. **Syarat umum** adalah pendidikan, sertifikat, dan sikap. **Tempat kerja** menyebut lokasi. **Hasil kerja** adalah bukti pekerjaan berjalan baik:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

klien terawat, catatan lengkap, laporan terkirim. Terakhir, **batas tugas dan integritas** menyebut hal yang tidak boleh dilakukan.

Mengapa membaca *job profile* penting? Pertama, ketika kamu melamar, kamu bisa mencocokkan **syarat** dengan **kemampuanmu**. Kedua, setelah bekerja, kamu bisa menilai apakah sebuah permintaan (misalnya dari keluarga klien) masih termasuk tugasmu. Ketiga, lembaga memakainya untuk menilai kinerja secara adil.

Kamu dapat membuat *job profile* untuk profesi lain dengan tujuh bagian yang sama. Cobalah untuk pengasuh *day care* anak: tujuan (anak aman dan berkembang), tugas pokok (menyiapkan makan, menemani bermain, mencatat kegiatan), syarat (SMK atau SMA, pengalaman), tempat (*day care*), hasil (anak nyaman dan laporan harian ke orang tua), batas (tidak memberi obat tanpa petunjuk orang tua dan tenaga kesehatan; tidak membiarkan anak tanpa pengawasan).

3. Tempat kerja lulusan SMK Pekerjaan Sosial

Gambar 3.9 menunjukkan enam jenis tempat kerja.



Gambar 3.9 Enam jenis tempat kerja bagi lulusan SMK Pekerjaan Sosial; usaha mandiri dibahas di sub bab 3.1. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **LKS dan yayasan.** Lembaga milik masyarakat yang menyelenggarakan layanan sosial, misalnya pendampingan anak, keluarga, atau penyandang disabilitas.
2. **Panti.** Panti asuhan, panti werdha (untuk lansia), dan panti bagi penyandang disabilitas. Lulusan SMK bisa bekerja sebagai pendamping, pengasuh, atau petugas administrasi.
3. **Instansi pemerintah.** Dinas sosial, kantor kelurahan, dan program bantuan pemerintah. Banyak jabatan di instansi pemerintah memiliki syarat dan jalur seleksi tersendiri, yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

diumumkan secara resmi; ikuti pengumuman resmi itu.

4. ***Day care* dan usaha *home care*.** Usaha layanan anak dan lansia seperti pada sub bab 3.1.
5. **Program tanggung jawab sosial perusahaan** (*corporate social responsibility*, CSR). Banyak perusahaan menjalankan program sosial bagi masyarakat sekitar dan memerlukan tenaga pendamping.
6. **Komunitas dan relawan.** Kegiatan sosial warga yang digerakkan secara sukarela. Pekerjaan ini sering tidak berbayar atau berbayar kecil, tetapi menjadi tempat berlatih dan membangun pengalaman yang berharga.

4. Kompetensi lulusan SMK

Pemberi kerja menilai kamu dari tiga hal.

Kompetensi teknis: kemampuan yang kamu pelajari di SMK dan PKL, misalnya membantu mobilisasi klien dengan aman, menyiapkan makanan sesuai kebutuhan, mencatat kondisi harian, berkomunikasi dengan klien dan keluarga, dan memahami dasar keselamatan kerja (dibahas di Bab 5).

Sikap kerja: sabar, jujur, teliti, disiplin, mau belajar, dan menjaga rahasia klien. Pada pekerjaan layanan sosial, sikap sering lebih menentukan daripada keterampilan, sebab klien menitipkan keselamatan dan martabatnya kepadamu.

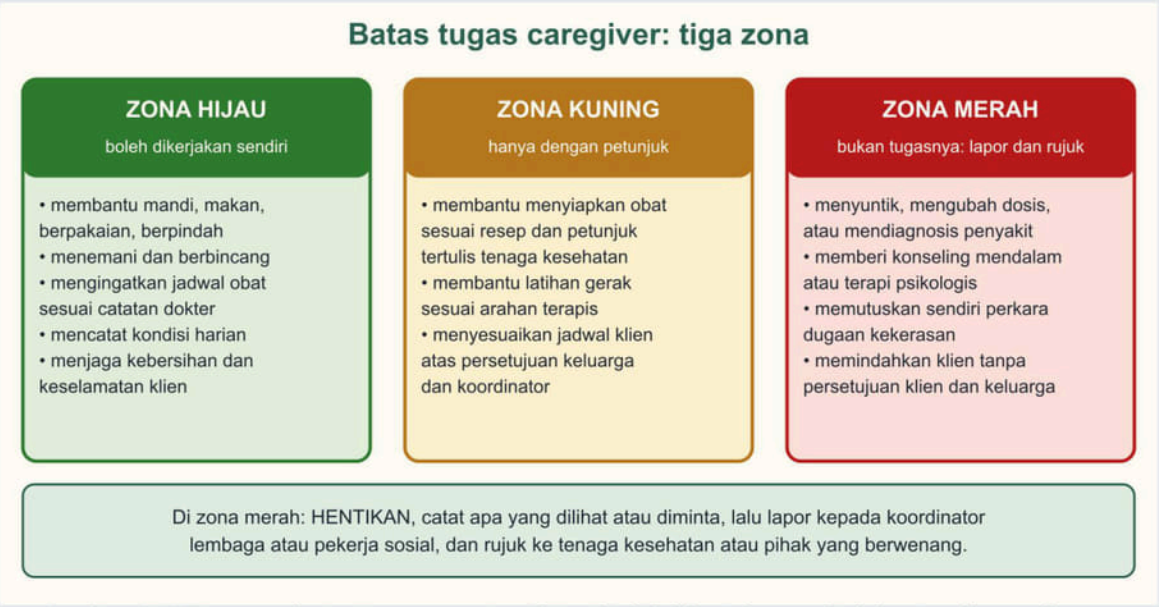
Bukti kemampuan: ijazah, **sertifikat kompetensi** dari lembaga sertifikasi yang diakui (banyak lowongan *caregiver* memintanya), dan **pengalaman**, termasuk PKL dan kegiatan relawan. Sertifikat dan pengalaman memberi tahu pemberi kerja bahwa kemampuanmu sudah teruji.

Untuk mencocokkan profil dengan lowongan, perhatikan **syarat wajib**: pendidikan minimal, sertifikat yang diminta, dan pengalaman. Lowongan yang menuntut syarat yang belum kamu miliki, misalnya gelar sarjana atau sertifikat pekerja sosial, belum dapat kamu lamar, walaupun tugasnya menarik. Pilihlah lowongan yang syaratnya sudah kamu penuhi **dan** tugasnya sesuai kemampuanmu.

5. Batas tugas dan integritas

Batas tugas. Setiap profesi punya wilayah kerja. Menyeberangi batas itu berbahaya bagi klien, dan bagimu. Misalnya, mengubah dosis obat dapat mencelakakan klien, dan *caregiver* tidak punya pendidikan untuk menilainya. Gambar 3.10 membagi pekerjaan *caregiver* menjadi tiga zona.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.10 Tiga zona batas tugas caregiver: hijau (boleh dikerjakan sendiri), kuning (hanya dengan petunjuk), merah (bukan tugasnya; lapor dan rujuk). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Zona hijau**: pekerjaan perawatan sehari-hari yang menjadi tugas pokok, seperti membantu mandi, makan, berpindah, menemani, mencatat, dan **mengingatkan** jadwal obat sesuai catatan dokter.
- **Zona kuning**: pekerjaan yang boleh dikerjakan **hanya bila ada petunjuk jelas** dari pihak yang berwenang, misalnya membantu menyiapkan obat sesuai resep dan petunjuk tertulis tenaga kesehatan, atau membantu latihan gerak sesuai arahan terapis.
- **Zona merah**: bukan tugas *caregiver*, seperti menyuntik, mengubah dosis, mendiagnosis penyakit, memberi konseling mendalam, atau memutuskan sendiri perkara dugaan kekerasan. Di zona ini caregiver **berhenti, mencatat, melapor, dan merujuk**.

Satu hal yang sering membingungkan: **batas tugas tidak berubah karena ada permintaan**. Keluarga yang meminta, klien yang memohon, atau rasa kasihan tidak menjadikan tindakan zona merah menjadi boleh. Bahkan dalam keadaan darurat (misalnya klien tiba-tiba sesak), *caregiver* tidak mencoba mengobati sendiri, tetapi **memanggil bantuan medis dan menghubungi keluarga serta koordinator**, lalu menemani klien dengan tenang sampai bantuan datang.

Saat menemukan hal yang mengkhawatirkan di luar tugasnya, misalnya tanda yang menimbulkan dugaan bahwa klien diperlakukan dengan buruk di rumah, langkah yang tepat adalah **mencatat apa yang dilihat dengan jujur dan objektif, lalu segera melapor kepada koordinator lembaga atau pekerja sosial** yang berwenang menanganinya. *Caregiver* tidak menghakimi dan tidak menginterogasi anggota keluarga.

Integritas. Integritas berarti **jujur dan konsisten menjaga nilai**, walaupun tidak ada yang melihat. Dalam layanan sosial, integritas tampak dalam beberapa hal:

- **Tidak menerima imbalan dari klien atau keluarganya di luar kesepakatan resmi.** Hadiah, uang, atau barang dapat menimbulkan rasa berutang dan membuat pelayanan tidak adil bagi klien lain. Bila ditawari, tolak dengan sopan, jelaskan aturan lembaga, dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

laporkan kepada koordinator. Klien yang ingin berterima kasih dapat menyampaikannya melalui lembaga.

- **Tidak meminjam uang atau barang dari klien**, dan tidak memanfaatkan kepercayaan klien.
- **Menjaga rahasia klien**: tidak menceritakan kondisi, masalah keluarga, atau data klien kepada orang lain tanpa dasar yang sah.
- **Mencatat dan melapor dengan jujur**, termasuk melaporkan kekeliruan sendiri.
- **Hadir tepat waktu dan menjalankan tugas sesuai jadwal** karena klien bergantung padamu.

6. Jalur lanjutan

Lulus SMK bukan akhir perjalanan. Gambar 3.11 menunjukkan satu contoh jalur.



Gambar 3.11 Contoh jalur karier dari lulusan SMK sampai pekerja sosial; membuka usaha adalah cabang lain. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Setelah lulus, kamu bisa bekerja sebagai *caregiver*, pengasuh, atau pendamping sambil mengumpulkan sertifikat dan pengalaman. Dengan pengalaman dan pelatihan, kamu dapat naik menjadi penyelia atau koordinator layanan. Bila ingin menjadi pekerja sosial, kamu dapat **melanjutkan kuliah di bidang kesejahteraan sosial**, lalu memperoleh sertifikat kompetensi pekerja sosial lewat jalur resmi, yaitu pendidikan profesi dan uji kompetensi. Cabang lainnya adalah membuka usaha sendiri (sub bab 3.1). Jalur ini hanya contoh; banyak jalur lain yang sah.

7. Ringkasan

Peran di layanan sosial saling melengkapi: pekerja sosial (berwenang menilai dan merencanakan, bersertifikat), pendamping program, *caregiver*, pengasuh, petugas panti, dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

penyuluh. *Job profile* menjelaskan tujuan, tugas, syarat, tempat, hasil, dan batas sebuah pekerjaan. Lowongan dicocokkan dengan syarat wajib dan kemampuan. Batas tugas *caregiver* terbagi tiga zona: hijau, kuning, merah. Integritas berarti tidak menerima imbalan di luar kesepakatan, menjaga rahasia, dan melapor dengan jujur.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Mencocokkan empat profil dengan lowongan

Sebuah lembaga di Kota Jambi membuka lima lowongan pada 2027. Empat orang melamar.

Lowongan	Syarat utama
L1. Pengasuh *day care* anak	SMK atau SMA, sabar, pengalaman bekerja atau PKL di tempat penitipan anak
L2. *Caregiver* lansia (*home care*)	SMK atau SMA, sertifikat *caregiver* lansia
L3. Pendamping program bantuan sosial	diploma atau sarjana semua jurusan
L4. Pekerja sosial di lembaga rehabilitasi	sarjana kesejahteraan sosial, sertifikat kompetensi pekerja sosial
L5. Petugas pencatatan data panti	SMK atau SMA, teliti, mampu memakai lembar kerja

Pelamar	Profil
Dewi	lulusan SMK Pekerjaan Sosial, PKL 4 bulan di *day care* anak, belum punya sertifikat
Fajar	lulusan SMK Pekerjaan Sosial, sertifikat *caregiver* lansia, PKL di panti werdha
Nanda	lulusan SMK Pekerjaan Sosial, mahir lembar kerja, PKL di bagian administrasi sebuah panti
Rahma	sarjana kesejahteraan sosial, memiliki sertifikat kompetensi pekerja sosial

Langkah 1 — Catat syarat wajib tiap lowongan. Ada syarat pendidikan, sertifikat, dan pengalaman. Syarat wajib harus dipenuhi lebih dulu.

Langkah 2 — Cek tiap pelamar terhadap syarat wajib. Dewi memenuhi pendidikan dan pengalaman L1; L2 butuh sertifikat yang belum ia punya; L3 dan L4 butuh gelar. Fajar memenuhi L2 (sertifikat) dan juga L1 secara pendidikan, tetapi sertifikat dan pengalamannya paling kuat di L2. Nanda memenuhi L5 dan tidak memenuhi L2, L3, atau L4. Rahma memenuhi L4 dan L3.

Langkah 3 — Pilih yang paling tepat. Dewi → L1. Fajar → L2. Nanda → L5. Rahma → L4 (sertifikat pekerja sosialnya hanya dihargai penuh di L4, sedangkan L3 tidak memakai sertifikat itu).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 4 — Perhatikan yang tersisa. L3 (pendamping program) tidak dipilih siapa pun. Dewi, Fajar, dan Nanda belum bisa melamar L3 karena syarat diploma atau sarjana. Mereka dapat mempertimbangkannya setelah menempuh pendidikan lanjutan.

Alasan: Pencocokan memakai syarat wajib dulu (pendidikan, sertifikat, pengalaman), baru kemudian kecocokan tugas. Menarik atau tidaknya sebuah lowongan bukan ukuran kecocokan.

Contoh 2 — Menilai tindakan terhadap batas tugas

Yoga, *caregiver* di sebuah lembaga *home care* di Kota Kendari, merawat Pak Hasan (79 tahun) pada 2027. Dalam satu pekan, empat hal terjadi. Tentukan zona setiap tindakan dan apa yang sebaiknya dilakukan Yoga.

No	Keadaan	Zona	Yang dilakukan Yoga
1	Putri Pak Hasan meminta Yoga menyuntikkan obat penurun gula darah karena perawat belum datang	merah	menolak dengan sopan, menjelaskan bahwa itu tindakan tenaga kesehatan, menghubungi koordinator agar perawat datang
2	Catatan dokter menyebut obat tekanan darah diminum pukul 07.00; Pak Hasan sering lupa	hijau	mengingatkan dan menemani Pak Hasan meminum obat sesuai jadwal, lalu mencatatnya
3	Pak Hasan tiba-tiba mengeluh sesak dan nyeri dada	merah (darurat)	memanggil bantuan medis, menghubungi keluarga dan koordinator, menemani dengan tenang; tidak memberi obat sendiri
4	Putra Pak Hasan meminta Yoga menengahi pertengkaran keluarga soal rumah	merah	tidak ikut memutuskan; menyarankan keluarga menghubungi lembaga agar pekerja sosial yang menangani

Langkah 1 — Tanya: apakah ini tugas pokok caregiver? Mengingatkan obat (no. 2) memang tugas pokok. Menyuntik (no. 1) tidak.

Langkah 2 — Tanya: apakah tindakan ini butuh pendidikan yang tidak dimiliki caregiver? Menyuntik, menilai sesak dan nyeri dada, dan menengahi sengketa keluarga membutuhkan kemampuan khusus.

Langkah 3 — Bila di luar batas, apa langkah aman? Berhenti, catat, lapor, dan rujuk. Pada keadaan darurat (no. 3), langkah paling cepat adalah memanggil bantuan medis dan menemani klien, bukan mencoba mengobati.

Alasan: Batas tugas melindungi klien dari tindakan yang salah dan melindungi *caregiver* dari tanggung jawab yang bukan wewenangnya. Permintaan keluarga tidak mengubah batas.

Contoh 3 — Menanggapi tawaran imbalan

Pita, pengasuh sebuah *day care* lansia di Kota Ambon, bertemu Oma Wati (82 tahun) setiap hari pada 2027. Suatu pagi Oma ingin memberinya sebuah cincin emas kecil "sebagai tanda terima kasih" dan meminta Pita merahasiakannya dari anak-anaknya. Di hari yang sama, putri Oma

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

meminta Pita tidak mencatat uang kegiatan yang dititipkan karena "hanya sedikit". Bagaimana sikap Pita?

Langkah 1 — Kenali soal integritas. Ini dua hal berbeda: imbalan pribadi dari klien, dan permintaan untuk tidak mencatat uang.

Langkah 2 — Tolak cincin dengan sopan. Pita berterima kasih, menjelaskan bahwa aturan lembaga melarang menerima hadiah dari klien, dan mengatakan bahwa kebaikan Oma sudah cukup berharga. Alasannya: imbalan dapat membuat layanan tidak adil bagi klien lain dan membuat Pita seolah berutang.

Langkah 3 — Jangan berjanji merahasiakan. Pita tidak menyetujui "rahasia" semacam ini. Ia melaporkannya kepada koordinator agar lembaga dapat menangani dengan tepat, termasuk memberi tahu keluarga bila perlu.

Langkah 4 — Catat uang titipan. Uang kegiatan **wajib dicatat**: tanggal, jumlah, keperluan, dan penerima. Ini bukti kejujuran Pita dan melindungi keluarga serta lembaga.

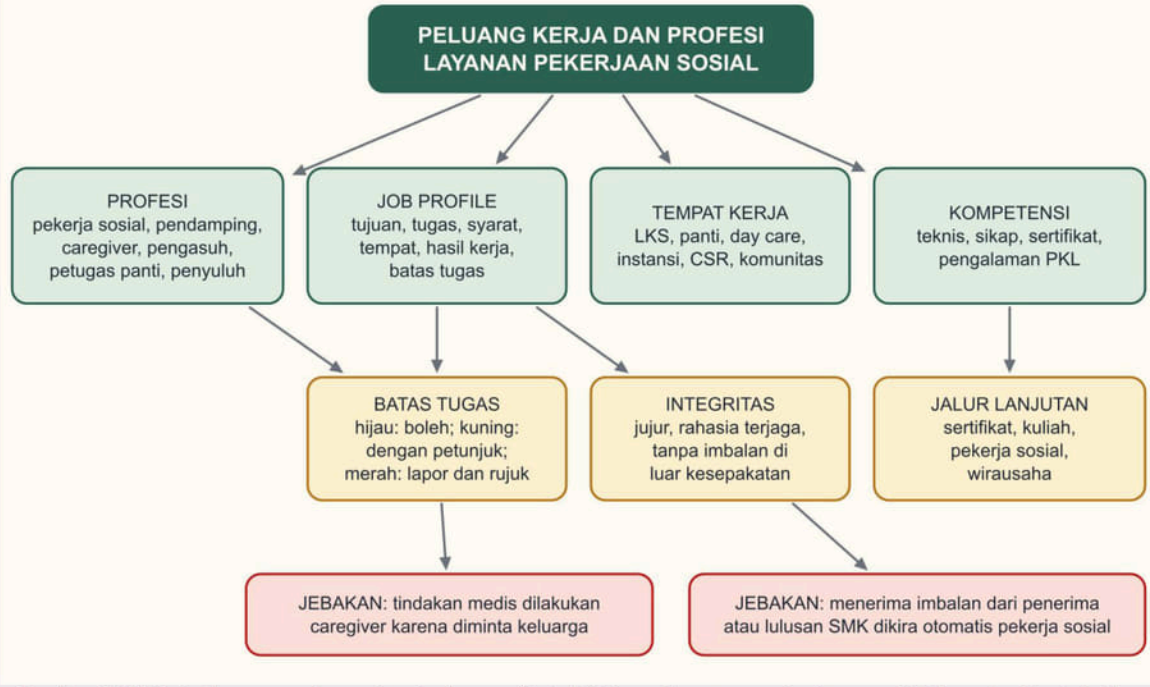
Langkah 5 — Lanjutkan layanan seperti biasa. Pita tetap ramah dan tidak memperlakukan Oma berbeda setelah menolak.

Alasan: Menerima imbalan dari penerima layanan melanggar integritas walaupun nilainya kecil dan niat klien baik. Mencatat uang adalah bagian dari kejujuran, bukan soal kecurigaan.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.12 menghubungkan semua isi sub bab ini. Mulailah dari kotak hijau di atas, lalu ikuti panah ke profesi, *job profile*, tempat kerja, dan kompetensi; dari situ lihat batas tugas, integritas, dan jalur lanjutan, serta dua jebakan di bagian bawah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.12 Peta konsep peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial beserta dua jebakan khas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal profesi:

1. **Tandai siapa tokohnya**: lulusan SMK, bersertifikat atau tidak, pengalaman apa.
2. **Tandai kata tanya**: lowongan yang cocok, atau tindakan yang sesuai peran.
3. Untuk soal lowongan, **cocokkan syarat wajib** (pendidikan, sertifikat, pengalaman) dengan profil, lalu cek kecocokan tugas.
4. Untuk soal tindakan, tanyakan: **apakah ini tugas pokok, perlu petunjuk, atau bukan wewenangnya?** Bila bukan wewenang, jawabannya hampir selalu mencatat dan melapor kepada pihak yang berwenang.
5. **Hindari dua ekstrem**: bertindak di luar batas, atau diam dan tidak melapor.

Jebakan khas:

- **Caregiver melakukan tindakan medis** (menyuntik, mengubah dosis, mengobati) karena diminta atau karena kasihan.
- **Lulusan SMK dianggap otomatis pekerja sosial profesional**, atau melamar lowongan yang syarat gelar dan sertifikatnya belum dipenuhi.
- **Menerima imbalan dari penerima layanan** karena niatnya baik.
- **Diam saja** ketika menemukan tanda yang mengkhawatirkan, dengan alasan "bukan tugas saya". Melapor kepada pihak yang berwenang tetap tugas setiap petugas.
- **Menginterogasi atau menghakimi keluarga klien** alih-alih mencatat dan melapor.
- **Langsung melapor ke luar lembaga** tanpa melalui koordinator atau pekerja sosial, padahal lembaga punya prosedur penanganan.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu memilih lowongan yang cocok dari sebuah tabel. Pakai langkah di Konsep inti bagian 4 dan Contoh 1: cek syarat wajib setiap lowongan satu per satu, lalu coret yang syaratnya belum dipenuhi.

►. Andi lulus dari SMK program keahlian Pekerjaan Sosial pada Mei 2027. Ia memiliki sertifikat kompetensi caregiver lansia dan pernah praktik kerja lapangan selama 4 bulan di panti werdha. Ia melihat lowongan berikut di Kabupaten Garut.

Lowongan	Syarat utama
Pendamping program bantuan sosial	lulusan S1 semua jurusan
Pekerja sosial profesional	S1 kesejahteraan sosial, sertifikat pekerja sosial
Caregiver lansia (home care)	SMK/SMA, sertifikat caregiver, pengalaman merawat lansia
Konselor rehabilitasi narkoba	S1 psikologi, pengalaman 2 tahun
Pengasuh day care anak	SMK/SMA, pengalaman mengasuh anak usia dini

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Lowongan yang paling sesuai dengan profil Andi adalah ....

A. Pendamping program bantuan sosial
B. Pekerja sosial profesional
C. Caregiver lansia (home care)
D. Konselor rehabilitasi narkoba
E. Pengasuh day care anak

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Peluang kerja lulusan SMK Pekerjaan Sosial ditentukan oleh kesesuaian jenjang pendidikan, sertifikat kompetensi, dan pengalaman dengan syarat jabatan.

Langkah:
1. Andi: lulusan SMK, sertifikat caregiver lansia, pengalaman PKL di panti werdha.
2. Lowongan dengan syarat SMK + sertifikat caregiver + pengalaman lansia: caregiver home care.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✗ Mensyaratkan lulusan S1.
- **B.** ✗ Mensyaratkan S1 kesejahteraan sosial dan sertifikat pekerja sosial.
- **C.** ✓ Jenjang, sertifikat, dan pengalaman Andi semuanya sesuai.
- **D.** ✗ Mensyaratkan S1 psikologi dan pengalaman 2 tahun.
- **E.** ✗ Jebakan: jenjang SMK sesuai, tetapi pengalaman Andi di bidang lansia, bukan anak usia dini.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Tanyakan: apakah tindakan ini tugas pokok, perlu petunjuk, atau bukan wewenang? Lalu cocokkan dengan zona pada Gambar 3.10.

1. Lina, lulusan SMK yang bekerja sebagai caregiver di lembaga home care di Kota Tangerang, merawat Oma Tuti (81 tahun) setiap pagi pada 2027. Dua kali dalam seminggu ini Lina melihat memar baru di lengan Oma, dan Oma tampak ketakutan setiap kali putranya pulang. Lembaga tempat Lina bekerja memiliki koordinator dan pekerja sosial yang menangani dugaan kekerasan terhadap klien.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Lina yang paling sesuai dengan peran profesinya adalah ....

A. Mencatat tanda yang dilihatnya dan segera melapor kepada koordinator lembaga
B. Menanyai putra Oma secara langsung tentang penyebab memar di lengan ibunya
C. Diam saja karena menangani dugaan kekerasan bukan bagian dari tugas caregiver
D. Mengobati memar Oma dan menunggu tanda lain sebelum memberi tahu siapa pun
E. Melapor langsung ke polisi tanpa memberi tahu lembaga tempatnya bekerja

Kunci singkat: 1. A

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang lulusan SMK Pekerjaan Sosial bersertifikat *caregiver* melihat lowongan "pekerja sosial profesional" yang menarik. Mengapa ia belum dapat melamarnya, dan jalur apa yang bisa ia tempuh?
- Keluarga klien memintamu memberi obat dengan dosis yang "biasanya diminum bapak" tanpa sepengetahuan dokter. Apa zonanya, dan apa tiga langkahmu?
- **Yang harus kuingat:** syarat lowongan dicocokkan dulu (pendidikan, sertifikat, pengalaman); pekerja sosial butuh sertifikat kompetensi; *caregiver* bekerja di zona hijau, dengan petunjuk di zona kuning, dan di zona merah ia berhenti, mencatat, melapor, dan merujuk; integritas berarti tidak menerima imbalan di luar kesepakatan dan menjaga rahasia klien.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-3.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan

SMKPEKSOS-3.3

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini bertanda bintang karena soalnya paling banyak di Bab 3 dan banyak yang sulit. Kisi-kisi resmi menyebut **perkembangan teknologi dalam praktik pekerjaan sosial**, dari cara konvensional sampai Industri 4.0, dan **pemanfaatan teknologi informasi** dalam layanan. Pada soal, teknologi hampir tidak pernah ditanyakan sebagai pengetahuan murni ("apa itu basis data?"). Soal menceritakan sebuah lembaga yang ingin memakai grup percakapan, formulir daring, media sosial, chatbot, atau lembar kerja, lalu bertanya **cara yang tepat agar layanan tetap cepat tetapi data klien tetap aman**.

Bentuknya beragam: pilihan ganda biasa, pilihan ganda kompleks (pilih semua yang benar), dan pernyataan Benar/Salah. Pada pilihan ganda kompleks, biasanya ada pilihan yang **benar tetapi tidak lengkap** dan pilihan yang **terdengar aman padahal masih membuka data**, misalnya "wajah diburamkan tetapi seragam sekolah tetap terlihat". Kuncinya: tanyakan selalu, "Dengan cara ini, siapa yang bisa melihat data klien, dan apakah klien sudah mengizinkannya?"

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan perkembangan teknologi dalam layanan sosial dari cara konvensional sampai Industri 4.0 beserta manfaat dan risikonya;
- menjelaskan data apa saja yang tergolong sensitif dan mengapa harus dilindungi;
- menerapkan perlindungan data klien: izin, pembatasan akses, akun pribadi, dan anonimisasi;
- mengatur penggunaan grup percakapan, lembar kerja, dan formulir daring secara aman;
- menyusun kampanye media sosial yang tidak membuka identitas klien;
- melaksanakan konseling jarak jauh (telekonseling) dengan langkah yang aman.

◆ KONSEP INTI

Seorang pekerja sosial zaman dahulu mencatat kasus di buku tulis, menyimpannya di lemari, dan menghubungi klien lewat kunjungan atau surat. Sekarang kasus bisa dicatat di aplikasi, klien dapat mengadu lewat pesan singkat pukul dua dini hari, dan konseling dapat dilakukan lewat layar ponsel. Teknologi membuat layanan lebih **cepat, luas, dan rapi**. Di sisi lain, data klien (nama, alamat, kondisi kesehatan, masalah keluarga) kini bisa **tersebar dalam hitungan detik** kalau salah menanganinya. Sub bab ini mengajarkan cara memetik manfaat teknologi tanpa mengorbankan klien.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Dari catatan kertas sampai Industri 4.0

Gambar 3.13 menunjukkan lima tahap perkembangan. Tahap baru tidak menghapus yang lama: banyak lembaga memakai kertas dan aplikasi sekaligus.



Gambar 3.13 Lima tahap perkembangan teknologi dalam layanan sosial beserta manfaat dan risiko khasnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Konvensional berarti cara tradisional: buku register, formulir kertas, telepon, surat, dan kunjungan langsung. Kelebihannya, petugas dekat dengan klien dan caranya mudah dipahami semua orang. Kekurangannya, berkas bisa hilang, rusak, atau sulit dicari, dan laporan lambat disusun.

Digitalisasi awal adalah ketika data mulai disimpan dalam komputer: lembar kerja (*spreadsheet*, aplikasi tabel seperti untuk daftar penerima bantuan), berkas digital, dan surel (surat elektronik). Data lebih rapi dan mudah dihitung atau dicari. Risikonya, berkas digital bisa disalin dan dibagikan dengan sangat mudah.

Internet dan ponsel membawa aplikasi pesan, grup percakapan, media sosial, dan formulir daring. Layanan menjadi cepat dan menjangkau banyak orang. Risikonya, data klien mudah bocor lewat grup yang berisi banyak orang atau lewat unggahan.

Layanan daring terpadu berarti data dan layanan dikelola dalam satu sistem: **basis data** (kumpulan data yang tersimpan rapi dan bisa dicari), aplikasi layanan dan pengaduan, serta **telekonseling** (konseling lewat sambungan jarak jauh). Klien dapat dijangkau tanpa batas jarak, dan data dari berbagai tempat terhubung. Risikonya, akses bisa salah orang, dan klien yang tidak punya ponsel atau sinyal tertinggal.

Industri 4.0 adalah masa ketika manusia, mesin, dan data terhubung lewat internet dan banyak pekerjaan diotomatiskan. Dalam layanan sosial, contohnya **kecerdasan buatan** (program komputer yang meniru sebagian cara berpikir manusia) yang dipakai untuk

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menjawab pertanyaan umum lewat ***chatbot***, sensor dan alat pantau (misalnya gelang darurat untuk lansia), dan analisis data besar untuk melihat pola masalah di suatu wilayah. Manfaatnya layanan bisa tersedia 24 jam dan pola masalah tampak. Risikonya, keputusan penting diserahkan ke mesin, atau data klien dipakai sembarangan.

2. Manfaat dan risiko, dan satu contoh: chatbot

Setiap teknologi memberi manfaat dan membawa risiko. Cara menilainya sederhana: tanyakan **untuk pekerjaan apa teknologi ini cocok, dan untuk pekerjaan apa tidak**.

Ambil contoh *chatbot*. Layanan pengaduan sebuah kota hanya menerima telepon pada jam kerja, sehingga pesan malam hari baru dibalas esok harinya. Memasang *chatbot* yang aktif 24 jam jelas membantu. Tetapi ada **batas** yang harus jelas:

- ***Chatbot* cocok** menjawab pertanyaan umum: syarat layanan, jam buka, alamat, dan cara mendaftar.
- ***Chatbot* cocok meneruskan tanda bahaya**: bila pesan memuat kata yang menunjukkan keadaan gawat, pesan itu diteruskan otomatis kepada **petugas jaga** yang dapat dihubungi malam itu.
- ***Chatbot* tidak cocok menggantikan konseling** bagi orang yang sedang mengalami kekerasan atau krisis. Orang yang membutuhkan didengarkan, dinilai kebutuhannya, dan dilindungi oleh **manusia terlatih**. Menyerahkan itu kepada mesin demi menghemat lembur petugas membahayakan klien.

Prinsipnya: **teknologi membantu manusia, tidak menggantikan penilaian profesional**. Mesin bagus untuk pekerjaan berulang dan informasi umum; manusia diperlukan bila ada keadaan gawat, perasaan, atau keputusan yang menyangkut hak dan keselamatan klien.

3. Data klien: apa yang dilindungi dan mengapa

Data pribadi adalah keterangan tentang seseorang yang membuat orang itu dapat dikenali: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, foto wajah. Undang-Undang tentang Pelindungan Data Pribadi (UU Nomor 27 Tahun 2022) membedakan data pribadi **umum** (misalnya nama lengkap) dan data pribadi yang bersifat **spesifik**, yang bila disalahgunakan menimbulkan dampak lebih besar bagi pemiliknya. Contoh data spesifik menurut undang-undang itu antara lain **data dan informasi kesehatan, data anak, dan data keuangan pribadi**. Dalam layanan sosial, hampir semua data klien tergolong spesifik atau sangat dekat dengannya: kondisi kesehatan lansia, identitas anak, keadaan ekonomi keluarga, riwayat kekerasan.

Beberapa pokok ketentuan yang relevan untukmu, dengan kata sederhana:

- **Pemilik data berhak memberi atau menolak izin.** Persetujuan harus jelas, untuk tujuan tertentu, dan dapat ditarik kembali.
- **Data anak diproses secara khusus** dan memerlukan persetujuan orang tua atau wali.
- **Pengelola data wajib menjaga keamanan data.** Bila data bocor, pengelola harus memberi tahu pemiliknya dan pihak berwenang dalam waktu yang singkat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

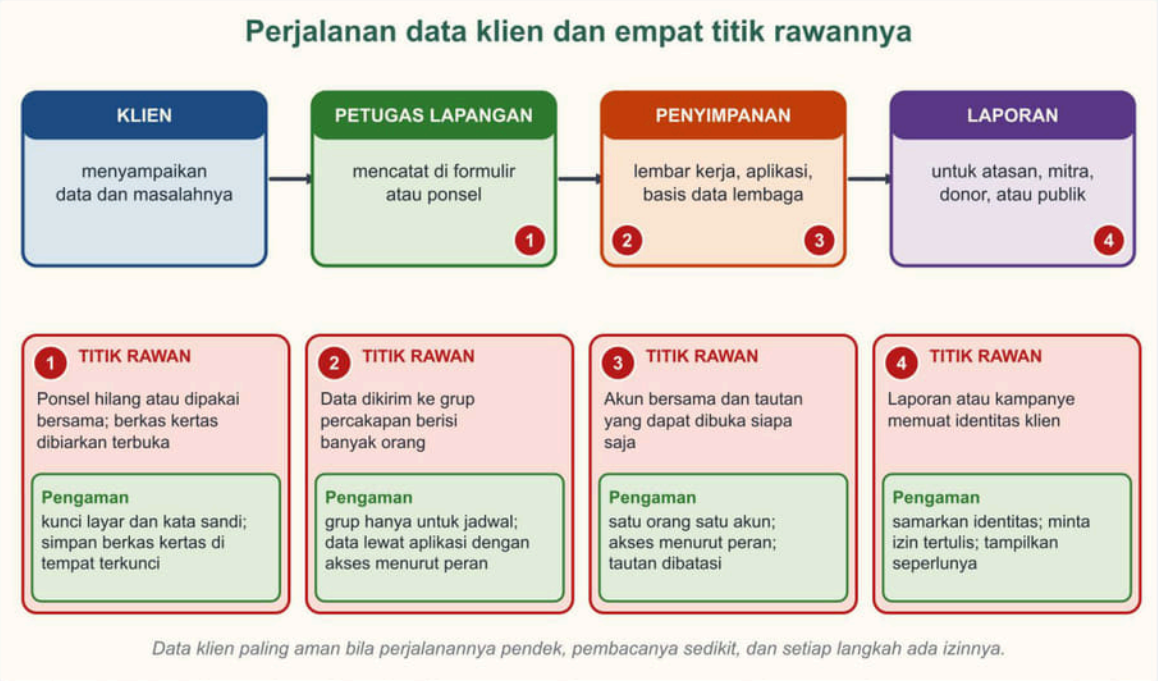
Dari sini lahir kebiasaan yang harus kamu pegang:

1. **Minta seperlunya.** Kumpulkan hanya data yang benar-benar diperlukan untuk layanan.
2. **Jelaskan tujuan** dan **minta izin** sebelum memakai data untuk hal di luar layanan, misalnya kampanye atau laporan ke donor.
3. **Batasi pembaca.** Hanya orang yang perlu yang boleh melihat.
4. **Simpan dengan aman** dan **hapus atau samarkan** bila tujuan sudah selesai.

Dalam pekerjaan sosial, ini sejalan dengan nilai **kerahasiaan**: apa yang klien ceritakan kepadamu tidak boleh dibagikan tanpa dasar yang sah. Teknologi tidak mengubah nilai itu; ia hanya membuat pelanggarannya lebih cepat dan lebih luas.

4. Aliran data klien dan titik rawannya

Untuk melindungi data, kamu perlu tahu **ke mana data itu pergi**. Gambar 3.14 menunjukkan perjalanan data dari klien sampai laporan, dengan empat titik rawan.



Gambar 3.14 Perjalanan data klien dari klien sampai laporan, empat titik rawan, dan pengamannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Titik rawan 1: ponsel dan berkas kertas. Ponsel petugas dapat hilang atau dipakai bersama anggota keluarga; berkas kertas dapat dibiarkan terbuka di meja. Pengamannya: kunci layar dan kata sandi, serta lemari terkunci untuk berkas.

Titik rawan 2: grup percakapan. Mengirim data klien ke grup yang beranggotakan banyak orang berarti semua anggota (juga yang sudah keluar dari lembaga, atau yang ponselnya dipinjam orang lain) dapat membaca dan menyimpannya. Pengamannya: grup hanya untuk **koordinasi** seperti jadwal dan pengingat, sedangkan data kasus disimpan di aplikasi pencatatan yang **hak aksesnya diatur menurut peran**.

Titik rawan 3: akun bersama dan tautan terbuka. Bila satu akun dipakai bergantian, tidak jelas siapa yang membuka atau mengubah data, dan akun itu tetap terbuka bagi orang yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sudah tidak bertugas. Tautan berkas yang bisa dibuka "siapa pun yang punya tautan" mudah diteruskan. Pengamannya: **satu orang satu akun**, akses sesuai peran, dan tautan yang dibatasi hanya bagi orang tertentu.

Titik rawan 4: laporan dan kampanye. Laporan kepada mitra atau donor, dan unggahan di media sosial, sering memuat identitas klien melebihi kebutuhan. Pengamannya: samarkan, minta izin tertulis, dan tampilkan seperlunya.

5. Empat kebiasaan melindungi data

a. Izin. Sebelum data atau cerita klien dipakai di luar layanan, jelaskan **untuk apa, siapa yang akan melihat, dan berapa lama**, lalu minta persetujuan yang jelas, **tertulis** bila untuk publik. Untuk klien anak, izin diminta dari orang tua atau wali, dan pendapat anak tetap didengar sesuai usianya. Klien berhak menolak tanpa kehilangan layanan.

b. Akses menurut peran. Setiap orang hanya boleh melihat data yang ia **perlukan** untuk tugasnya. Petugas lapangan melihat kasus yang ia tangani; relawan yang hanya membantu kegiatan tidak perlu melihat data kasus; atasan melihat rekap. Prinsip ini disebut **akses berbasis peran**.

c. Akun pribadi dan kata sandi. Setiap petugas punya akun sendiri. Kata sandi dibuat **panjang dan sulit ditebak**, tidak dibagikan, dan tidak ditulis di tempat terbuka. Bila tersedia, aktifkan **verifikasi dua langkah**, yaitu cara masuk yang meminta bukti kedua (misalnya kode yang dikirim ke ponsel) selain kata sandi. Petugas yang berhenti bekerja harus segera dicabut aksesnya.

d. Anonimisasi. Anonimisasi berarti menghilangkan atau menyamarkan identitas sehingga orang tidak dapat dikenali. Caranya: hapus nama lengkap (pakai inisial atau nama samaran), alamat, nama sekolah atau tempat kerja, nomor identitas dan telepon, serta wajah. Tetapi hati-hati: **kombinasi detail kecil dapat membuat orang dikenali kembali**. Contohnya, "seorang siswa kelas 8 yang ibunya penjual sayur di pasar kecamatan X dan selalu memakai seragam sekolah tertentu" mudah ditebak warga setempat walaupun tanpa nama. Anonimisasi yang baik juga menghapus rincian yang menjadikan klien mudah dikenali, atau mengubahnya sehingga tidak merujuk pada satu orang. Mengburamkan wajah tetapi membiarkan seragam, suara, dan lokasi terlihat **belum cukup**.

6. Grup percakapan dan lembar kerja

Grup percakapan berguna untuk koordinasi cepat, tetapi sulit dikendalikan. Aturan yang aman: grup dipakai untuk **jadwal, pengumuman, dan pengingat**; **data klien dan dokumen identitas tidak dikirim lewat grup**; anggota dibatasi pada yang perlu; ada pengurus (admin) yang mengeluarkan anggota yang sudah tidak bertugas; dan foto atau pesan yang terlanjur salah kirim segera dihapus serta dilaporkan kepada penanggung jawab.

Lembar kerja sering dipakai untuk mendata penerima layanan. Dua kesalahan yang umum: (1) data **ganda**, yaitu satu orang tercatat dua kali sehingga bantuan atau jatah terhitung dua kali, dan (2) data **bocor** karena berkas dibagikan seluruhnya. Untuk **memeriksa data ganda**:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pilih **kunci unik**, yaitu kolom yang berbeda untuk setiap orang, misalnya nomor identitas. Nama saja tidak bisa menjadi kunci karena banyak orang bernama sama. Nomor telepon juga bukan kunci karena satu keluarga bisa memakai satu nomor.
2. **Urutkan** data menurut kunci, lalu **tandai** nilai kunci yang muncul lebih dari sekali.
3. Periksa juga **kombinasi lain** (misalnya nama dan tanggal lahir) untuk menemukan orang yang sama dengan kunci yang salah ketik.
4. **Verifikasi** tanda-tanda itu ke sumber asli sebelum mengubah apa pun. **Jangan langsung menghapus**: dua orang bernama sama bisa orang yang berbeda.
5. Simpan salinan data asli, lalu gabungkan atau hapus baris yang benar-benar ganda.

Berkas lembar kerja yang berisi nomor identitas dilindungi kata sandi dan hanya dibagikan bagian yang diperlukan.

7. Formulir daring

Formulir daring memudahkan klien atau warga mendaftar tanpa datang. Tetapi formulir yang dirancang buruk mengumpulkan data berlebihan. Gambar 3.15 membandingkan dua rancangan.



Gambar 3.15 Formulir daring yang tidak aman (kiri) dan yang aman (kanan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Formulir **tidak aman** meminta nama lengkap, nama ibu kandung, nomor identitas, foto kartu keluarga, alamat lengkap, penyakit, dan foto wajah, semuanya untuk semua orang, tanpa menjelaskan tujuan, dan hasilnya disimpan di tabel yang tautannya dapat dibuka siapa saja. Formulir **aman** meminta hanya yang diperlukan (nama panggilan atau inisial, kelompok usia, kebutuhan layanan, cara dihubungi pilihan klien), memberi **kotak persetujuan** yang menjelaskan tujuan, dan menyimpan hasilnya sehingga hanya petugas berwenang dengan akun pribadi yang dapat membuka. Data lengkap baru diminta kemudian, saat klien sudah menjadi penerima layanan dan memang diperlukan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Satu hal lagi: **tidak semua klien punya ponsel atau sinyal**. Lembaga yang beralih ke formulir daring tetap menyediakan **cara lain** (datang langsung atau telepon) dan meminta **persetujuan klien** untuk perubahan cara layanan.

8. Kampanye media sosial tanpa membuka identitas klien

Lembaga sosial sering memakai media sosial untuk mengajak masyarakat peduli atau mengumpulkan sumbangan. Ada godaan besar untuk memasang foto klien yang mengharukan karena "lebih menggerakkan hati". Tetapi menjadikan klien sebagai alat promosi tanpa izin melanggar martabat dan kerahasiaan klien, apalagi bila klien anak. Sekali terunggah, foto sulit ditarik kembali.

Gambar 3.16 memperlihatkan sebuah poster contoh dan membagi isinya menjadi tiga golongan.



Gambar 3.16 Poster kampanye contoh dengan ilustrasi tokoh rekaan, serta pembagian isi menjadi boleh tampil, boleh dengan syarat, dan jangan tampil. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Boleh tampil:** pesan kampanye, ilustrasi dan tokoh rekaan, dan nomor layanan lembaga.
- **Boleh dengan syarat:** kisah klien, **hanya dengan izin tertulis klien** (dan orang tua atau wali bila anak), identitas disamarkan, tanpa detail yang membuat klien dapat dikenali.
- **Jangan tampil:** foto atau video wajah klien (terutama anak); nama lengkap, alamat, nama sekolah, nomor telepon dan identitas; seragam, plat kendaraan, atau latar yang membuat klien dikenali; diagnosis atau kondisi pribadi.

Ada pula **etika menanggapi komentar**. Bila seseorang di kolom komentar mengaku mengalami masalah, jangan menanyakan rincian kejadiannya di tempat terbuka. Ajak ia **berpindah ke jalur pribadi dan aman**: tulis nomor layanan pengaduan lembaga dan minta ia menghubunginya, atau balas dengan pesan pribadi yang menawarkan bantuan tanpa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mengorek cerita.

Cara kampanye yang kuat dan tetap aman adalah menyampaikan **kisah gabungan** atau **tokoh rekaan** yang mewakili pengalaman banyak klien, dengan pesan jelas dan **nomor layanan** yang bisa dihubungi. Cara ini menggerakkan hati tanpa mengorbankan siapa pun.

9. Telekonseling: konseling jarak jauh yang aman

Telekonseling adalah konseling yang dilakukan lewat telepon, panggilan video, atau pesan. Cara ini berguna bagi klien yang tinggal jauh, sulit meninggalkan rumah, atau lebih nyaman bercerita dari rumah. Tetapi cara ini punya risiko khusus: orang lain bisa mendengar dari ruangan sebelah, sambungan bisa putus pada saat penting, dan petugas tidak melihat keadaan klien secara utuh. Gambar 3.17 menunjukkan tujuh langkahnya.



Gambar 3.17 Tujuh langkah telekonseling yang aman, termasuk keputusan pada tanda bahaya. Kotak kuning menunjukkan keadaan ketika cara ini tidak cocok. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Persetujuan.** Klien (atau wali bila anak) setuju memakai cara daring. Cara ini pilihan, bukan keharusan.
2. **Kesiapan klien.** Pastikan klien berada di **tempat yang cukup pribadi**, ponsel dan sinyalnya memadai, dan identitasnya sesuai.
3. **Alat yang aman.** Pakai aplikasi yang ditetapkan lembaga dan uji suara serta gambar sebelum mulai.
4. **Aturan sesi.** Sepakati durasi, bahwa sesi **tidak direkam tanpa izin**, dan kontak yang dipakai bila sambungan putus.
5. **Pelaksanaan.** Dengarkan dengan aktif, tanyakan apakah klien merasa aman dan bebas berbicara, dan perhatikan suara serta jeda, karena bahasa tubuh terbatas.
6. **Tanda bahaya?** Bila klien menyebut sedang dalam bahaya atau ingin menyakiti dirinya,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

ubah rencana: aktifkan prosedur darurat lembaga, hubungi penanggung jawab atau pekerja sosial, dan rujuk ke pihak yang berwenang. Jangan menutup sambungan begitu saja dan jangan menangani sendirian.

7. **Catat dan simpan.** Tuliskan catatan di tempat yang aman, lalu jadwalkan lanjutan.

Telekonseling **tidak cocok** bila klien sedang dalam bahaya saat ini, tidak punya tempat yang pribadi, atau belum menyetujuinya. Dalam keadaan itu, tawarkan cara lain atau tatap muka.

10. Etika memakai teknologi

Ringkasnya, ada empat pegangan:

- **Klien berhak memilih** cara layanan dan berhak atas cara lain bila tidak mampu memakai teknologi.
- **Mesin tidak menggantikan keputusan profesional** pada hal yang menyangkut keselamatan dan hak klien.
- **Data klien tidak dimasukkan ke alat apa pun tanpa dasar yang jelas.** Misalnya, jangan menempelkan data lengkap klien ke program kecerdasan buatan umum yang tidak dikelola lembaga, karena data itu keluar dari kendali lembaga.
- **Data adalah tanggung jawab bersama**: semua orang yang menyentuh data klien wajib menjaganya.

11. Ringkasan

Teknologi layanan sosial berkembang dari kertas, komputer, internet, layanan daring terpadu, sampai Industri 4.0. Manfaatnya cepat, luas, dan rapi; risikonya bocornya data, salah akses, dan klien yang tertinggal. Data klien sering tergolong spesifik (kesehatan, anak, keuangan), sehingga harus dilindungi dengan izin, akses menurut peran, akun pribadi, dan anonimisasi. Grup percakapan hanya untuk koordinasi, lembar kerja diperiksa data gandanya dengan kunci unik, formulir daring meminta seperlunya, kampanye tidak membuka identitas klien, dan telekonseling dilakukan dengan persetujuan, tempat pribadi, dan prosedur darurat.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Menandai data pada draf kampanye galang dana

LKS "Pelita Hati" di Kota Palu menyusun poster daring untuk menggalang dana ruang bermain *day care* anak pada 2027. Seorang relawan mengusulkan delapan unsur untuk dimuat. Tandai mana yang boleh, mana yang bersyarat, dan mana yang tidak boleh.

No	Unsur usulan	Golongan	Alasan
1	Foto wajah anak yang sedang bermain, lengkap dengan nama panggilannya	jangan	wajah anak dapat dikenali; foto tersebar sulit ditarik

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2	Ilustrasi anak-anak bermain buatan relawan	boleh	tokoh rekaan, tidak mengidentifikasi siapa pun
3	Kisah seorang anak dan ibunya, ditulis dengan nama samaran, sudah disetujui ibunya secara tertulis	bersyarat	ada izin tertulis dan identitas disamarkan; tetap hapus detail yang mengenali
4	Alamat lengkap *day care* dan nomor rekening lembaga	boleh	milik lembaga, bukan data klien; diperlukan untuk donasi
5	Nama sekolah tempat sebagian anak bersekolah	jangan	dapat membantu orang mengenali anak
6	Foto kegiatan dari belakang, wajah tidak tampak, seragam khas sekolah terlihat	jangan	seragam dan latar masih dapat mengenali anak
7	Diagnosis seorang anak yang sedang menjalani terapi	jangan	data kesehatan anak, tergolong spesifik
8	Nomor layanan lembaga untuk keluarga yang membutuhkan	boleh	membantu orang lain mengakses layanan

Langkah 1 — Tanyakan untuk tiap unsur: apakah ini data klien, dan dapatkah orang mengenali klien dari unsur ini (sendiri atau digabung dengan unsur lain)?

Langkah 2 — Golongkan. Unsur tentang lembaga (4, 8) dan tokoh rekaan (2) boleh. Unsur yang berasal dari kisah klien (3) boleh hanya dengan izin tertulis. Unsur yang mengidentifikasi atau membuka kondisi pribadi klien (1, 5, 6, 7) tidak boleh.

Langkah 3 — Periksa unsur yang tampak aman. Unsur 6 tampak aman karena wajah tidak terlihat, tetapi seragam khas dan latar yang sama bisa dikenali warga sekitar. Satu detail yang tertinggal sudah cukup membuka identitas.

Langkah 4 — Susun versi akhir. Poster memuat 2, 4, 8, dan 3 yang sudah disamarkan; unsur 1, 5, 6, 7 dibuang.

Alasan: Tujuan galang dana baik, tetapi kebaikan tujuan tidak membenarkan membuka identitas klien. Kampanye yang kuat dapat dibuat dari tokoh rekaan dan kisah yang disamarkan dengan izin.

Contoh 2 — Menemukan data ganda di lembar kerja

Panitia pelatihan keterampilan bagi penyandang disabilitas di sebuah kecamatan di Kota Kupang (2027) mendata sepuluh pendaftar. Angka identitas di bawah ini hanya contoh dan lebih pendek dari identitas sungguhan.

No	ID	Nama	Tanggal lahir	Telepon
1	41017	Sri Wahyuni	12-03-1990	0812-A
2	41022	Ahmad Fauzi	05-07-1985	0813-B
3	41017	Sri Wahyuni	12-03-1990	0857-C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4	41031	Ahmad Fauzi	21-11-2001	0812-D
5	41045	Dewi Lestari	30-01-1995	0821-E
6	41054	Dewi Lestari	30-01-1995	0821-E
7	41060	Made Suarta	15-09-1978	0877-F
8	41068	Nyoman Arini	08-04-1982	0831-G
9	41072	Yusuf Rahman	17-06-1999	0831-G
10	41080	Rina Kartika	02-12-1993	0852-H

Ketua panitia meminta agar tidak ada orang yang terdaftar dua kali. Temukan data gandanya.

Langkah 1 — Pilih kunci unik. ID dipilih sebagai kunci karena seharusnya berbeda untuk setiap orang. Nama tidak dipakai karena banyak orang bernama sama, dan telepon tidak dipakai karena satu keluarga dapat berbagi nomor.

Langkah 2 — Urutkan menurut ID dan tandai ID yang muncul lebih dari sekali. ID 41017 muncul pada baris 1 dan 3. Nama dan tanggal lahirnya sama, hanya nomor teleponnya berbeda (mungkin nomor baru). Ini **data ganda yang pasti**.

Langkah 3 — Periksa kombinasi lain. Nama dan tanggal lahir yang sama dengan ID berbeda: baris 5 dan 6 (Dewi Lestari, 30-01-1995, telepon yang sama). Besar kemungkinan orang yang sama dengan ID yang salah ketik atau daftar dua kali. Ini **dugaan data ganda**.

Langkah 4 — Jangan terpancing kemiripan. Baris 2 dan 4 sama-sama bernama Ahmad Fauzi, tetapi ID dan tanggal lahirnya berbeda (1985 dan 2001): **dua orang berbeda**. Baris 8 dan 9 memakai nomor telepon yang sama, tetapi nama, ID, dan tanggal lahir berbeda: **dua orang dari satu keluarga atau berbagi nomor**.

Langkah 5 — Verifikasi sebelum bertindak. Panitia menghubungi atau memeriksa formulir asli Dewi Lestari untuk memastikan baris 5 dan 6 memang orang yang sama, lalu menyimpan salinan data asli, menggabungkan baris 1 dan 3, serta baris 5 dan 6 bila terbukti sama.

Hasil: dari 10 baris, 2 pasang ganda (1 dengan 3, dan 5 dengan 6 setelah diverifikasi), sehingga ada **8 orang berbeda**.

Alasan: Jika panitia mengurutkan menurut nama lalu menghapus semua baris bernama sama, Ahmad Fauzi yang kedua (orang berbeda) ikut terhapus dan ia kehilangan haknya. Jika panitia menghapus baris dengan telepon sama, Yusuf Rahman kehilangan haknya. Kunci unik dan verifikasi mencegah kedua kesalahan itu.

Contoh 3 — Menyusun aturan grup percakapan lembaga

Day care anak "Mentari" di Kota Samarinda memakai satu grup percakapan bersama 14 orang tua pada 2027. Dalam sebulan terakhir, guru mengirim foto kegiatan yang memperlihatkan wajah banyak anak, laporan perkembangan tiap anak (termasuk catatan tentang anak yang sering menangis), dan daftar anak yang belum membayar iuran. Seorang orang tua keberatan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

karena foto anaknya terlihat di grup yang berisi orang tua lain. Susun aturan grup yang memperbaiki hal ini tanpa mengurangi kecepatan komunikasi.

Langkah 1 — Tetapkan tujuan grup. Grup dipakai untuk **informasi yang boleh dibaca semua orang tua**: jadwal, pengumuman libur, pengingat membawa perlengkapan.

Langkah 2 — Pisahkan informasi menurut pembacanya. Laporan perkembangan seorang anak hanya boleh dibaca **orang tua anak itu**, sehingga dikirim lewat pesan pribadi atau buku penghubung. Tagihan iuran juga dikirim pribadi. Catatan yang menyangkut perilaku atau kesehatan anak tidak pernah masuk grup.

Langkah 3 — Atur foto. Foto kegiatan yang memperlihatkan wajah anak hanya dikirim bila **orang tua semua anak yang tampak sudah memberi izin tertulis** untuk tujuan itu. Selain itu, kirim foto yang tidak memperlihatkan wajah, atau kirim foto seorang anak hanya kepada orang tuanya.

Langkah 4 — Atur keanggotaan. Admin grup adalah pengelola *day care*. Hanya orang tua atau wali yang terdaftar yang menjadi anggota. Bila anak berhenti, orang tuanya keluar dari grup.

Langkah 5 — Atur kesalahan. Bila ada pesan atau foto salah kirim, segera dihapus dan penanggung jawab diberi tahu.

Langkah 6 — Sepakati bersama. Aturan dijelaskan kepada semua orang tua, dan mereka menyetujuinya. Orang tua yang keberatan fotonya tampil dapat menolak tanpa kehilangan layanan.

Aturan akhir (ringkas):

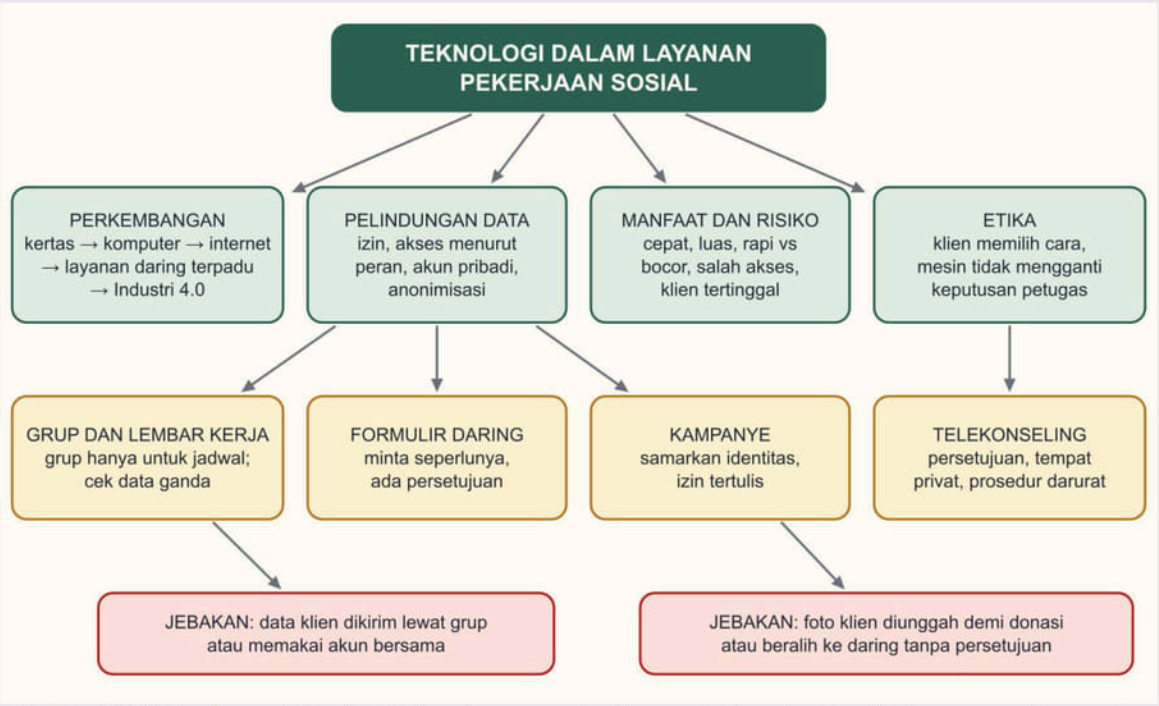
1. Grup untuk jadwal, pengumuman, dan pengingat.
2. Laporan perkembangan dan tagihan dikirim pribadi.
3. Tidak ada data kesehatan atau perilaku anak di grup.
4. Foto berwajah hanya dengan izin tertulis semua orang tua yang anaknya tampak.
5. Hanya orang tua atau wali yang terdaftar menjadi anggota.
6. Pesan salah kirim segera dihapus dan dilaporkan.

Alasan: Aturan ini tetap cepat karena pengumuman masih lewat grup. Yang berubah hanyalah siapa yang boleh membaca apa. Laporan pribadi kembali menjadi pribadi.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.18 menghubungkan seluruh isi sub bab ini. Mulailah dari kotak hijau di atas. Dari perkembangan teknologi dan manfaat serta risikonya, perhatikan jalur pelindungan data yang bercabang ke grup dan lembar kerja, formulir daring, dan kampanye, lalu jalur etika yang menuju telekonseling. Dua jebakan paling sering ada di bagian bawah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.18 Peta konsep teknologi dalam layanan pekerjaan sosial beserta dua jebakan yang paling sering muncul. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal teknologi dan data klien:

1. **Cari tujuan lembaga** dalam cerita: koordinasi, kampanye, pendataan, atau konseling.
2. **Tanyakan tiga hal untuk setiap pilihan**: siapa yang dapat melihat data, apakah klien sudah mengizinkan, dan apakah data yang dibagikan memang diperlukan.
3. **Cari pilihan yang menjaga dua hal sekaligus**: layanan tetap cepat dan data tetap terlindungi. Pilihan yang menghentikan layanan, atau yang membuka data, biasanya salah.
4. Pada soal **pilih semua yang benar**, nilai setiap pilihan sendiri-sendiri; jangan berhenti pada jawaban pertama yang benar.
5. Pada soal **Benar/Salah**, nilai tiap pernyataan satu per satu, dan waspadai pernyataan yang terdengar baik tetapi mengorbankan klien.
6. Pada soal **data ganda**, pilih cara yang memakai kunci unik dan menghindari penghapusan otomatis.

Jebakan khas:

- **Foto klien diunggah demi donasi**, atau identitas disamarkan separuh (wajah diburamkan tetapi seragam, suara, dan lokasi terlihat).
- **Grup percakapan berisi data klien** (foto kartu keluarga, perkembangan kasus), atau dianggap aman karena "foto dihapus dari galeri" atau "nama diganti inisial tetapi foto dokumen tetap dikirim".
- **Satu akun bersama** atau **tautan yang dapat dibuka siapa saja** dianggap praktis.
- **Beralih ke layanan daring tanpa persetujuan klien**, atau tanpa cara lain bagi klien yang tidak punya ponsel.
- ***Chatbot* dipakai menggantikan konseling** bagi orang dalam krisis.
- **Data ganda dicari dari nama saja** lalu baris dihapus, atau dari nomor telepon yang kosong.
- **Menanyakan rincian kejadian kepada korban di kolom komentar terbuka.**

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu menilai beberapa langkah perbaikan sekaligus. Pakai bagian 4 dan 6 serta Gambar 3.14: setiap pilihan dinilai dengan tiga pertanyaan (siapa yang dapat melihat, izin, kebutuhan), dan pilihan benar adalah yang menjaga data sambil tetap memungkinkan koordinasi.

►. Sebuah LKS perlindungan anak di Kabupaten Sumedang memakai satu grup percakapan beranggotakan 12 orang (petugas tetap dan relawan) untuk berkoordinasi. Di grup itu sering dikirim foto kartu keluarga klien dan perkembangan kasus. Pada 2027 pengurus ingin memperbaiki cara kerja ini tanpa mengurangi kecepatan koordinasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tetap memakai grup yang sama, asalkan foto kartu keluarga dihapus dari galeri ponsel setelah dikirim.

☐ B. Memindahkan data kasus ke aplikasi pencatatan yang hak aksesnya diatur sesuai peran petugas.

☐ C. Tetap mengirim data lewat grup, tetapi nama anak diganti inisial sementara foto kartu keluarga tetap dikirim.

☐ D. Membatasi grup percakapan untuk koordinasi jadwal tanpa memuat identitas dan dokumen klien.

☐ E. Menyimpan rekap kasus di folder daring yang tautannya dapat dibuka siapa pun agar mudah diakses tim.

Pembahasan **Kunci: B, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Teknologi informasi mempercepat layanan sosial, tetapi data klien harus dilindungi: dibagi hanya kepada yang berwenang, memakai sistem dengan pengaturan hak akses, dan tidak beredar di saluran terbuka.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: foto sudah terlihat dan tersimpan di ponsel semua anggota, termasuk relawan yang tidak menangani kasus itu.

• **Pernyataan 2** ✓ Hak akses berdasarkan peran memastikan hanya petugas yang menangani kasus yang dapat membuka datanya.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: inisial tidak melindungi identitas bila foto kartu keluarga, yang memuat nama dan alamat lengkap, tetap dikirim.

• **Pernyataan 4** ✓ Grup tetap berguna untuk koordinasi cepat, sedangkan data pribadi tidak lagi beredar di sana.

• **Pernyataan 5** ✗ Tautan terbuka berarti orang di luar tim pun dapat membuka data anak.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Pada soal kampanye, nilai setiap unsur dengan tiga golongan di Gambar 3.16. Pada soal data ganda, tentukan dulu kunci unik. Pada soal chatbot, pisahkan tugas yang cocok untuk mesin dan tugas yang harus dikerjakan manusia.

1. Sebuah LKS di Kota Sukabumi akan membuat kampanye anti-perundungan di media sosial pada 2027. Lembaga itu mendampingi banyak siswa korban perundungan dan ingin kampanyenya menyentuh hati, tetapi tetap melindungi klien.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Rencana kampanye yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Memakai ilustrasi dan tokoh rekaan untuk menggambarkan pengalaman korban perundungan.
- ☐ B. Mengisahkan pengalaman seorang klien atas izin tertulis klien dan orang tuanya, dengan identitas disamarkan.
- ☐ C. Mengunggah video sesi kelompok dengan wajah peserta diburamkan, tetapi suara dan seragam sekolahnya tetap terdengar dan terlihat.
- ☐ D. Mencantumkan nomor layanan pengaduan lembaga di setiap unggahan kampanye.
- ☐ E. Menjawab komentar seorang korban di kolom komentar dengan menanyakan rincian kejadian yang ia alami.

2. Operator data desa di Kabupaten Brebes menyusun daftar 450 calon penerima bantuan dari 6 RT dalam aplikasi lembar kerja pada 2027. Kolomnya: NIK, nama, alamat, RT, dan nomor telepon. Kepala desa meminta agar tidak ada orang yang terdaftar dua kali. Di desa itu banyak warga yang namanya sama, beberapa rumah dihuni dua keluarga dengan kartu keluarga berbeda, dan sebagian warga tidak memiliki ponsel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara memeriksa data ganda yang paling tepat adalah ....

A. Mengurutkan menurut NIK, lalu menandai NIK yang muncul lebih dari sekali
B. Mengurutkan data menurut nama, lalu menghapus baris yang namanya sama persis
C. Membaca 450 baris satu per satu dan mencoret nama-nama yang tampak mirip
D. Menyaring data per RT, lalu menghapus penerima yang alamat rumahnya sama
E. Menghapus semua baris yang nomor teleponnya kosong agar daftar lebih rapi

3. Layanan pengaduan sosial di Kota Ternate selama ini hanya menerima telepon pada jam kerja, dan banyak pesan masuk pada malam hari yang baru dibalas keesokan harinya. Pada 2027 pengelola berencana memasang chatbot (program penjawab pesan otomatis) yang aktif 24 jam di aplikasi pesan. Mereka menyusun rencana berikut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Chatbot dipakai untuk menjawab konseling bagi pelapor yang sedang mengalami kekerasan agar petugas tidak perlu lembur.	○	○
Chatbot menjawab pertanyaan umum, misalnya syarat layanan dan jam buka, kapan pun pesan masuk.	○	○
Pesan yang memuat kata tanda bahaya diteruskan otomatis kepada petugas jaga yang dapat dihubungi malam itu.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kunci singkat: 1. A, B, D 2. A 3. 1S 2B 3B

✔ PERIKSA DIRI

- Sebuah poster menampilkan foto kegiatan *day care* dengan wajah anak diburamkan, tetapi seragam sekolah dan nama tempat penitipan terlihat jelas. Mengapa poster ini belum aman, dan apa perbaikannya?
- Sebuah lembaga memakai satu akun bersama untuk membuka daftar klien. Apa tiga masalah yang timbul, dan bagaimana cara memperbaikinya tanpa membuat kerja petugas terhambat?
- **Yang harus kuingat:** data klien sering tergolong spesifik (kesehatan, anak, keuangan) sehingga dilindungi dengan izin yang jelas, akses menurut peran, akun pribadi, dan anonimisasi; grup percakapan hanya untuk koordinasi; data ganda dicari dengan kunci unik lalu diverifikasi; kampanye memakai tokoh rekaan atau kisah yang disamarkan dengan izin tertulis; chatbot menjawab informasi umum dan meneruskan tanda bahaya ke manusia; telekonseling butuh persetujuan, tempat pribadi, dan prosedur darurat.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-3.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 3

SMKPEKSOS-KB3

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 3 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-KB3

1. Pada 2027, Bu Hesti dan Pak Gilang, dua lulusan SMK Pekerjaan Sosial, membuka day care anak "Tunas Sabang" di Kota Sabang. Day care itu buka 20 hari per bulan dan akan menerima 15 anak. Rincian biaya per bulan:

Pos biaya	Jenis	Jumlah
Gaji 3 pengasuh	Tetap	Rp7.500.000
Sewa rumah	Tetap	Rp2.700.000
Listrik, air, dan kebersihan	Tetap	Rp1.800.000
Makan dan kudapan	Variabel	Rp12.000 per anak per hari

Mereka menargetkan laba 25 % dari total biaya per bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tarif per anak per bulan yang sesuai dengan target tersebut adalah ....

A. Rp1.000.000
B. Rp1.040.000
C. Rp1.240.000
D. Rp1.300.000
E. Rp1.450.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada 2027, tiga lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kabupaten Ketapang berencana membuka layanan caregiver lansia panggilan. Mereka sudah memiliki sertifikat kompetensi caregiver dasar, tetapi belum mendata kebutuhan lansia di sekitar mereka dan belum menghitung biaya usaha. Salah satu dari mereka mengusulkan agar layanan segera dibuka sebulan lagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah persiapan yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Mendata kebutuhan lansia dan keluarga di sekitar melalui survei singkat sebelum menentukan jenis layanan
- ☐ B. Menyamakan tarif dengan lembaga di kota besar tanpa menghitung biaya sendiri agar terlihat meyakinkan
- ☐ C. Menghitung biaya tetap dan biaya per kunjungan, lalu menetapkan tarif yang menutup biaya dan memberi laba
- ☐ D. Menanyakan ketentuan izin dan batas layanan kepada dinas sosial setempat sebelum menerima klien
- ☐ E. Menawarkan suntikan dan pengaturan obat supaya layanan mereka tampak lebih lengkap daripada pesaing

3. Day care anak "Pelangi Berau" di Kabupaten Berau menetapkan tarif Rp1.000.000 per anak per bulan pada 2027. Pengelola memberi diskon 10 % bagi keluarga prasejahtera, dan diskon itu ditanggung pengelola. Biaya rata-rata untuk melayani seorang anak adalah Rp850.000 per bulan. Saat ini day care melayani 20 anak, dan 4 di antaranya menerima diskon.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Setiap anak penerima diskon memberi laba Rp100.000 per bulan bagi day care.	○	○
Tarif anak penerima diskon adalah Rp900.000 per bulan.	○	○
Pendapatan day care dari 20 anak adalah Rp19.600.000 per bulan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pada 2027, dua lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kabupaten Maros membuka kelas latihan kemandirian bagi penyandang disabilitas, yaitu layanan rehabilitasi sosial berbasis masyarakat. Biaya tetap per bulan terdiri atas sewa balai Rp3.000.000 dan honor dua pendamping Rp5.000.000. Biaya bahan latihan dan konsumsi Rp150.000 per peserta per bulan. Tarif ditetapkan Rp500.000 per peserta per bulan, dan setiap peserta membayar penuh.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah peserta paling sedikit agar usaha ini tidak merugi setiap bulan adalah ....

A. 13 peserta
B. 16 peserta
C. 22 peserta
D. 23 peserta
E. 54 peserta

5. Pada 2027, Nur, lulusan SMK Pekerjaan Sosial, ingin membuka usaha layanan di sebuah dusun di Kabupaten Belitung. Hasil pengamatannya: sebagian besar orang tua berangkat ke ladang pukul 05.30 dan baru pulang pukul 17.00. Anak SD berjalan 3 kilometer ke sekolah tanpa pendamping dan sore harinya tidak ada yang menemani belajar. Lansia di dusun itu hanya sedikit dan dirawat keluarganya. Keluarga bersedia membayar iuran bulanan yang terjangkau.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bidang usaha yang paling sesuai dengan kebutuhan dusun itu adalah ....

A. Day care lansia yang buka dari pagi sampai sore setiap hari
B. Caregiver lansia panggilan yang dibayar per kunjungan ke rumah
C. Rehabilitasi sosial bagi pengguna zat adiktif di dusun tersebut
D. Penitipan bayi dan balita yang menerima anak sepanjang hari
E. Child guide yang mengantar anak ke sekolah dan menemani belajar

6. Day care anak "Sahabat Kecil" di Kabupaten Tapanuli Utara buka pukul 07.00–17.00. Kebijakan pengelola: satu pengasuh menjaga paling banyak 5 anak pada satu waktu. Pengasuh dibayar Rp20.000 per jam hanya untuk jam ketika ia dibutuhkan. Kebutuhan pengasuh dihitung untuk tiap jam penuh menurut jumlah anak yang hadir pada jam itu. Jadwal kehadiran anak pada suatu hari:

Anak	Datang	Pulang
Anak 1	07.00	15.00
Anak 2	07.00	12.00
Anak 3	08.00	16.00
Anak 4	08.00	13.00
Anak 5	09.00	17.00

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Anak 6	09.00	14.00
Anak 7	10.00	17.00
Anak 8	10.00	15.00
Anak 9	11.00	17.00
Anak 10	11.00	16.00
Anak 11	12.00	17.00
Anak 12	13.00	17.00

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Biaya gaji pengasuh pada hari itu adalah ....

A. Rp200.000
B. Rp260.000
C. Rp300.000
D. Rp340.000
E. Rp400.000

7. Selama bertahun-tahun, sebuah LKS di Kabupaten Muna mencatat data klien dalam buku besar yang disimpan di lemari kantor. Pada awal 2027, banjir merendam kantor dan sebagian halaman buku tidak terbaca lagi. Pengurus ingin cara pencatatan yang lebih tahan terhadap kejadian seperti itu dan memudahkan pencarian data klien.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling sesuai dengan perkembangan teknologi pekerjaan sosial adalah ....

A. Memindahkan catatan ke basis data digital yang dicadangkan berkala di tempat terpisah
B. Membeli buku besar yang lebih tebal dan menyimpannya di rak paling bawah lemari kantor
C. Memotret seluruh halaman buku lalu menyimpan fotonya di satu ponsel milik ketua pengurus
D. Mengirim catatan klien ke grup percakapan lembaga agar setiap anggota memiliki salinannya
E. Mengurangi jumlah klien yang dicatat supaya buku besar tidak cepat penuh atau rusak lagi

8. Pada 2027, Ilham, lulusan SMK Pekerjaan Sosial, bekerja tiga bulan sebagai asisten pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Lubuklinggau yang memiliki dua pekerja sosial profesional. Menurut profil jabatan lembaga, pekerja sosial profesional berpendidikan sarjana kesejahteraan sosial dan bersertifikat, sedangkan asisten membantu pencatatan dan pendampingan harian atas arahan pekerja sosial. Direktur mencantumkan nama Ilham sebagai "pekerja sosial profesional" di brosur donor dan memintanya menandatangani laporan asesmen penempatan seorang anak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Ilham yang paling tepat adalah ....

A. Menerima sebutan itu dan menandatangani laporan karena arahan direktur harus diikuti agar donor tetap percaya
B. Menolak seluruh tugas dari direktur sampai ia memperoleh gelar sarjana dan sertifikat yang dipersyaratkan
C. Menandatangani laporan asesmen, tetapi menolak namanya dicantumkan sebagai pekerja sosial profesional di brosur
D. Mengirim surat keberatan langsung kepada para donor lembaga tanpa lebih dulu membicarakannya dengan direktur
E. Meminta jabatannya ditulis sesuai kenyataan dan mengerjakan asesmen sebagai asisten di bawah pekerja sosial

9. Pada 2027, Pak Matius, lulusan SMK yang bekerja sebagai asisten pekerja sosial di sebuah LKS di Kabupaten Halmahera Utara, mendampingi keluarga lansia penerima bantuan. Sebagai tanda terima kasih, keluarga itu menyodorkan amplop berisi uang. Pada minggu yang sama, pemilik sebuah apotek menawarinya komisi untuk setiap klien yang ia arahkan membeli obat di apotek tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Pak Matius yang sesuai dengan integritas profesi adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menolak amplop dengan sopan, menjelaskan bahwa layanan tidak dipungut biaya, lalu melaporkannya kepada atasan
☐ B. Menerima amplop itu dan mencatatnya sebagai sumbangan pribadi supaya keluarga tidak merasa tersinggung
☐ C. Menerima komisi apotek karena harga obat di apotek itu sama saja dengan apotek lain di sekitarnya
☐ D. Menyampaikan tawaran komisi kepada atasan agar lembaga menilai pantas tidaknya kerja sama tersebut
☐ E. Memberi tahu klien bahwa mereka bebas memilih apotek mana pun tanpa diarahkan ke satu apotek tertentu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pak Fajar mengelola layanan caregiver lansia panggilan "Teduh" di Kabupaten Merangin. Brosur tarifnya tampak pada gambar. Pada Mei 2027, keluarga Bu Marta meminta caregiver datang 12 kali dalam sebulan, dengan lama 4 jam pada setiap kunjungan. Pak Fajar ingin menawarkan paket yang paling hemat bagi keluarga itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Paket yang paling hemat dan total biayanya adalah ....



A. Paket Per Jam dengan total Rp1.680.000
B. Paket Reguler dengan total Rp1.080.000
C. Paket Reguler dengan total Rp1.500.000
D. Paket Bulanan dengan total Rp1.600.000
E. Paket Bulanan dengan total Rp2.020.000

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Pada 2027, Wulan, lulusan SMK yang bekerja sebagai caregiver di Kabupaten Sikka, merawat Pak Hasanuddin (78 tahun) yang memiliki tekanan darah tinggi. Suatu pagi Pak Hasanuddin mengeluh pusing. Putrinya yang berada di rumah meminta Wulan menambah dosis obat tekanan darah ayahnya agar pusingnya cepat reda. Wulan tidak berwenang mengatur obat.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan Wulan yang paling sesuai dengan batas tugas caregiver adalah ....

A. Menambah dosis sedikit saja sesuai permintaan putrinya, lalu mencatat waktu dan jumlahnya untuk dilaporkan

B. Tidak mengubah dosis, menenangkan Pak Hasanuddin, lalu menghubungi tenaga kesehatan dan koordinator lembaga

C. Menuruti permintaan putri klien karena keluarga klien yang membayar jasa dan berhak menentukan perawatan

D. Meninggalkan rumah klien dan menunggu putrinya menelepon dokter sendiri karena urusan obat bukan tugasnya

E. Meminta Pak Hasanuddin menentukan sendiri jumlah obat yang menurutnya paling membantu mengurangi pusingnya

12. Sebuah LKS di Kabupaten Alor mengadakan penyuluhan pengasuhan anak lewat siaran langsung di media sosial pada 2027, karena orang tua di banyak desa sulit hadir ke balai desa. Selama siaran, beberapa penonton menulis pertanyaan di kolom komentar. Salah satunya seorang ibu yang menceritakan masalah anaknya secara rinci beserta nama desanya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Siaran langsung membantu lembaga menjangkau orang tua di banyak desa tanpa petugas mendatangi satu per satu.	○	○
Pertanyaan ibu tadi sebaiknya dijawab rinci di kolom komentar supaya semua penonton ikut belajar.	○	○
Setelah ada siaran langsung, kunjungan rumah bagi keluarga yang membutuhkan pendampingan khusus tidak diperlukan lagi.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Pada 2027, Intan lulus dari SMK Pekerjaan Sosial di Kabupaten Manggarai. Ia pandai berkomunikasi dengan anak dan telah praktik kerja lapangan tiga bulan di sebuah day care. Ia belum pernah merawat lansia. Karena harus mengurus ibunya yang sakit, Intan hanya dapat bekerja mulai pukul 07.00 sampai pukul 16.00 dan tidak dapat bekerja pada malam hari. Ia membandingkan lima lowongan di daerahnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Lowongan yang paling sesuai dengan profil Intan adalah ....

A. Pendamping antar-jemput dan belajar anak SD, pukul 12.00–18.00, syarat SMK dan pengalaman dengan anak
B. Pengasuh day care anak, pukul 07.00–16.00, syarat SMK dan pengalaman mengasuh anak usia dini
C. Caregiver lansia di rumah klien, pukul 08.00–15.00, syarat SMK dan pengalaman merawat lansia
D. Pendamping program bantuan sosial, pukul 08.00–15.00, syarat sarjana dari jurusan apa saja
E. Petugas panti asuhan, giliran pagi, siang, dan malam, syarat SMK dan sertifikat pertolongan pertama

14. Pada 2027, dinas sosial di Kabupaten Kuantan Singingi memakai aplikasi berbasis kecerdasan buatan yang memberi skor prioritas bantuan bagi calon penerima berdasarkan data pendaftaran dan foto rumah. Keluarga Pak Nasrul, buruh harian dengan empat anak, mendapat skor rendah karena foto rumahnya tampak berdinding batu. Petugas mengetahui rumah itu hasil renovasi lama, dan kini keluarga tersebut hampir tidak berpenghasilan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menolak permohonan Pak Nasrul karena skor aplikasi dianggap lebih objektif daripada penilaian petugas
☐ B. Memeriksa keadaan keluarga lewat kunjungan rumah dan memakai skor hanya sebagai bahan pertimbangan
☐ C. Menghentikan pemakaian aplikasi dan kembali ke catatan kertas karena kecerdasan buatan tidak layak dipakai
☐ D. Memeriksa dan memperbaiki data masukan yang keliru atau tidak lengkap sebelum mempercayai skor aplikasi
☐ E. Mengumumkan skor seluruh pendaftar di balai desa agar warga dapat menilai keadilan pembagian bantuan

15. Empat petugas sebuah LKS di Kabupaten Bulukumba memakai satu akun dan satu kata sandi untuk aplikasi pencatatan klien pada 2027. Kata sandi itu ditulis di kertas yang ditempel di dinding ruang kerja. Suatu hari catatan seorang klien terhapus, dan tidak ada yang tahu siapa yang menghapusnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat adalah ....

A. Membuat akun terpisah untuk tiap petugas dengan kata sandi pribadi yang tidak dibagikan
B. Mengganti kata sandi bersama setiap minggu dan menempelkannya di tempat lain di ruang kerja
C. Menambah jumlah petugas yang mengetahui kata sandi supaya ada yang dapat memeriksa catatan
D. Meminta setiap petugas menulis namanya di buku harian setelah memakai akun bersama itu
E. Mencetak semua catatan klien lalu menghapus aplikasi supaya tidak ada yang dapat mengubahnya

16. Day care lansia "Senja Asri" di Kabupaten Buleleng memiliki biaya tetap Rp6.000.000 per bulan dan biaya variabel Rp100.000 per lansia per bulan. Tarifnya Rp500.000 per lansia per bulan dan kapasitasnya 25 lansia. Saat ini ada 12 lansia. Pengelola ingin memperoleh laba Rp3.000.000 per bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang benar mengenai usaha tersebut adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dengan 22 lansia, laba Rp3.000.000 sudah tercapai karena hasil hitungannya 22,5 dapat dibulatkan ke bawah
☐ B. Dengan 12 lansia, usaha belum mencapai titik impas karena titik impasnya berada pada 15 lansia
☐ C. Agar laba Rp3.000.000 tercapai, usaha membutuhkan paling sedikit 23 lansia pada tarif yang sama
☐ D. Menaikkan tarif tidak mengubah jumlah lansia pada titik impas selama biaya tetap tidak berubah
☐ E. Pada kapasitas penuh 25 lansia, laba usaha mencapai Rp4.000.000 per bulan dengan tarif sekarang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pada 2027, Pak Zulkifli, pekerja sosial sebuah LKS di Kabupaten Tana Toraja, akan melakukan konseling lewat panggilan video dengan Bu Sartika, korban penipuan daring. Bu Sartika tinggal serumah dengan mertuanya, malu, dan belum menceritakan kejadian itu kepada keluarga. Sinyal di desanya kadang terputus.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang tepat dalam sesi konseling jarak jauh itu adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menanyakan tempat dan waktu yang membuat Bu Sartika dapat berbicara tanpa terdengar orang serumah

☐ B. Merekam seluruh sesi sejak menit pertama agar catatan lengkap, lalu memberi tahu Bu Sartika sesudahnya

☐ C. Memastikan identitas Bu Sartika lewat nomor yang sudah terdaftar di lembaga sebelum sesi dimulai

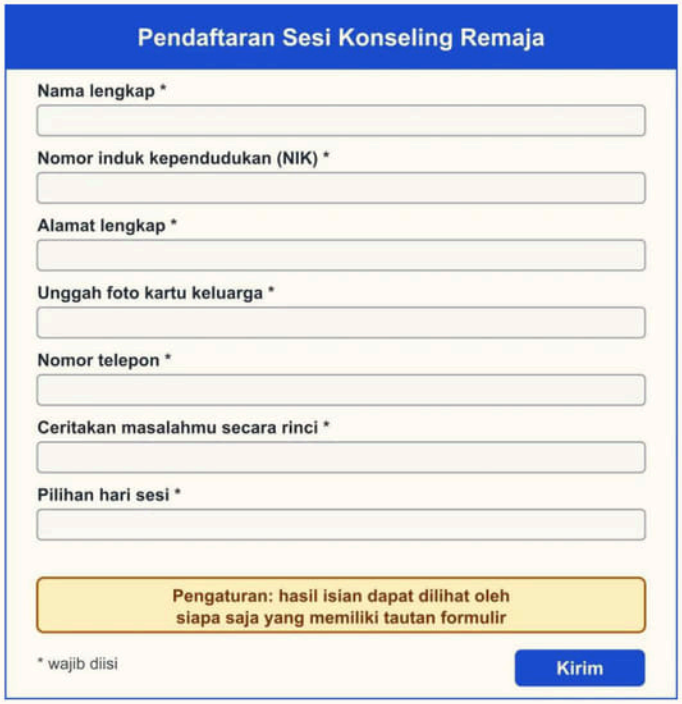
☐ D. Memakai tautan dan perangkat milik lembaga dari ruangan yang tidak dapat didengar petugas lain

☐ E. Menyepakati cara melanjutkan bila sambungan putus, termasuk kata kunci bila Bu Sartika sulit bicara

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Pada 2027, sebuah LKS di Kota Pagar Alam membuat formulir daring untuk remaja yang ingin mendaftar sesi konseling. Tujuan formulir hanya menjadwalkan sesi dan menghubungi pendaftar. Tautan formulir dibagikan di akun media sosial lembaga agar mudah diakses remaja. Tampilan formulir dan pengaturannya terlihat pada gambar. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Perbaikan yang paling tepat agar formulir sesuai dengan prinsip perlindungan data klien adalah ....



A. Menambah kolom nomor telepon orang tua dan nama sekolah supaya pendaftar mudah dihubungi
B. Menghapus kolom yang tidak diperlukan penjadwalan dan membatasi pembuka hasil isian pada petugas penjadwal
C. Menghapus kolom NIK dan foto kartu keluarga, sedangkan hasil isian tetap dapat dibuka siapa pun yang punya tautan
D. Tetap meminta semua kolom, tetapi menambahkan kalimat janji bahwa lembaga akan menjaga data dengan baik
E. Mewajibkan pendaftar mengunggah foto diri dan surat izin orang tua supaya identitas pendaftar lebih pasti

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pada 2027, Bu Suryani, petugas lapangan sebuah LKS di Kabupaten Muna, sedang berbelanja di pasar ketika menyadari ponsel kerjanya hilang. Di ponsel itu terpasang aplikasi pencatatan klien yang masih dalam keadaan masuk akun, dan tersimpan foto beberapa dokumen klien. Ponsel itu tidak memakai kunci layar, dan ia belum tahu siapa yang menemukannya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah pertama yang paling tepat adalah ....

A. Mencari ponsel itu sendiri selama tiga hari dan melapor hanya bila belum ditemukan
B. Membeli ponsel baru lalu memasang ulang aplikasi tanpa memberi tahu siapa pun di lembaga
C. Segera melapor kepada koordinator agar akun diblokir dan kata sandi segera diganti
D. Menghubungi seluruh klien yang datanya ada di ponsel itu sebelum memberi tahu koordinator
E. Menuliskan kejadian itu sebagai catatan pribadi dan melaporkannya bersama laporan akhir bulan

20. Admin sebuah LKS di Kabupaten Kapuas Hulu menggabungkan dua daftar calon penerima sembako pada 2027. Setiap orang berhak atas satu paket; satu orang memiliki satu NIK dan satu NIK hanya dimiliki satu orang. Dua petugas menulis nama dan alamat dengan ejaan berbeda.

No	NIK (disingkat)	Nama	Alamat
1	4021	Siti Aminah	Jl. Melati 4
2	5188	Siti Aminah	Jl. Kenanga 9
3	4021	Sitti Aminah	Jl. Melati No. 4
4	6307	Budi Santoso	Jl. Mawar 2
5	7742	Budi Santoso	Jl. Mawar 2
6	6307	Budi Santoso	Jl. Mawar 2
7	8130	Rahmat Hidayat	Jl. Dahlia 7
8	9255	Rahmat Hidayat	Jl. Dahlia 7

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Jumlah paket yang perlu disiapkan agar setiap orang mendapat satu paket adalah ....

A. 3 paket
B. 4 paket
C. 5 paket
D. 6 paket
E. 8 paket

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Pada 2027, sebuah LKS di Kabupaten Karo menyusun laporan untuk donor yang meminta bukti bahwa bantuannya sampai kepada penerima. Lembaga mendampingi remaja dalam kelompok konseling di sebuah desa kecil. Lembar kerja layanan memuat kolom berikut, dengan contoh isi satu klien.

Kolom	Contoh isi
Nama lengkap	Rini Wulandari
Usia	14 tahun
Alamat lengkap	Jalan Pinus 3, Desa Lembah Asri
Jenis layanan	Konseling kelompok
Jumlah sesi diikuti	6 dari 8 sesi
Foto kegiatan	Wajah tampak jelas

Lembaga ingin laporan meyakinkan donor tanpa membuat klien dapat dikenali. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)* Isi laporan yang paling tepat adalah ....

A. Jumlah klien per jenis layanan dan rata-rata sesi per kelompok usia, tanpa nama, alamat, atau foto

B. Nama samaran, usia, dan desa asal tiap klien, tanpa alamat lengkap dan tanpa foto kegiatan

C. Nama lengkap dan foto kegiatan klien yang orang tuanya telah menyetujui secara lisan kepada petugas

D. Alamat lengkap tanpa nama klien, supaya donor dapat mengecek langsung ke rumah penerima bantuan

E. Seluruh kolom lembar kerja, dengan syarat donor menandatangani surat janji menjaga kerahasiaan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Pada 2027, Bu Rosmala, koordinator sebuah LKS di Kabupaten Mimika, menyiapkan satu lembar kerja daring yang diisi lima petugas untuk mencatat nama klien, alamat, dan kondisi kesehatannya. Ia mengatur agar siapa pun yang memiliki tautan dapat membuka dan mengubah lembar itu, lalu mengirim tautannya ke grup percakapan yang beranggotakan lima petugas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Akses sebaiknya diberikan hanya kepada akun petugas yang menangani klien, dengan hak mengubah sesuai tugas masing-masing.	○	○
Kolom kondisi kesehatan dapat diisi kode atau dikosongkan bila petugas lain tidak membutuhkannya untuk bekerja.	○	○
Pengaturan itu sudah aman karena tautannya hanya dikirim ke grup yang beranggotakan lima petugas.	○	○

23. Pada 2027, Pak Ilyas, pekerja sosial sebuah LKS di Kabupaten Ende, akan mengirim hasil asesmen seorang klien lansia ke balai rehabilitasi sosial sebagai berkas rujukan. Klien dan keluarganya telah menyetujui rujukan itu. Berkas berisi data kesehatan dan salinan kartu identitas klien. Pak Ilyas hendak mengirimnya lewat surel, sedangkan seorang pegawai balai meminta agar berkas dikirim lewat grup percakapan antar-lembaga supaya cepat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara pengiriman yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengirim hanya data yang dibutuhkan balai untuk rujukan, tanpa salinan identitas yang tidak diperlukan

☐ B. Memastikan alamat surel resmi balai lewat telepon ke kantor balai sebelum berkas dikirim

☐ C. Mengirim berkas lewat grup percakapan antar-lembaga karena anggotanya sama-sama bekerja di bidang sosial

☐ D. Memberi kata sandi pada berkas dan menyampaikan kata sandi itu lewat saluran lain kepada penerima yang dituju

☐ E. Menamai berkas dengan nama lengkap dan nomor kartu keluarga klien agar tidak tertukar dengan berkas lain

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Pada 2027, Reza, relawan di sebuah panti asuhan di Kabupaten Wajo, mengunggah foto belasan anak panti saat belajar di akun media sosial pribadinya. Wajah dan nama anak tampak jelas, dengan keterangan "Mereka butuh bantuanmu". Unggahan itu menyebar dan mendatangkan beberapa donasi. Panti belum memiliki aturan unggahan foto, dan belum ada izin dari pengurus maupun wali anak. Pak Andreas, koordinator panti, mengetahuinya. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan Pak Andreas yang paling tepat adalah ....

A. Membiarkan unggahan itu karena niat relawan baik dan donasi yang masuk sangat berguna bagi anak panti asuhan
B. Meminta Reza mengaburkan wajah anak saja, sementara nama setiap anak dan nama panti tetap ditulis lengkap
C. Mengumumkan di akun panti bahwa Reza melanggar aturan supaya relawan lain tidak berani mengulanginya
D. Menghapus semua foto kegiatan panti dan melarang Reza serta semua relawan lain datang ke panti lagi
E. Meminta Reza menurunkan unggahan hari itu, menjelaskan alasannya, lalu menyusun aturan foto dan izin wali

25. Pada 2027, sebuah LKS di Kabupaten Konawe berencana memindahkan catatan sekitar 300 klien dari berkas kertas ke aplikasi daring milik penyedia swasta. Pengurus ingin pekerjaan itu selesai bulan ini. Seorang pengurus mengusulkan agar semua berkas langsung diunggah tanpa menghubungi klien, karena klien sudah lama dilayani dan percaya kepada lembaga.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang tepat dalam pemindahan itu adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengumumkan rencana di papan pengumuman lembaga dan menganggap klien yang tidak keberatan telah setuju
☐ B. Menjelaskan tujuan dan risikonya kepada tiap klien, lalu meminta persetujuan sebelum data dipindahkan
☐ C. Mengunggah seluruh berkas apa adanya, termasuk salinan identitas yang tidak dibutuhkan, agar sekali jalan
☐ D. Memeriksa pengaturan hak akses dan penjagaan data pada aplikasi sebelum memilihnya sebagai tempat simpan
☐ E. Memindahkan data yang perlu saja, mencoba sebagian dulu, dan memeriksa hasil sebelum arsip lama dimusnahkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 16	___ / 8	Ulangi hlm. 219
Sub bab 3.2 · Peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial	8, 9, 11, 13	___ / 4	Ulangi hlm. 234
Sub bab 3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan	7, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	___ / 13	Ulangi hlm. 248

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 4 · Kecakapan Kerja Dasar dan Komunikasi dalam Pekerjaan Sosial

SMKPEKSOS-B4

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- memilih metode dan teknik intervensi sesuai sumber masalah klien
- menghubungkan klien dengan sistem sumber yang tepat, termasuk membaca ekomap
- menerapkan komunikasi efektif, membangun rapor, serta menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal
- menyusun pedoman observasi dan wawancara serta memanfaatkan studi dokumentasi

Peta bab

Sub bab	Judul
4.1	Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial
4.2	Jenis program layanan dan sistem sumber
4.3	Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien
4.4	Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar
4.5	Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi

Bab 4 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-B4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial

SMKPEKSOS-4.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi Pusmendik meminta kamu mengenal **metode dan teknik intervensi** sebagai bagian dari kecakapan kerja dasar pekerja sosial. *Intervensi* adalah tindakan terencana pekerja sosial untuk membantu klien mengatasi masalahnya. Kisi-kisi juga menyebut metode dan teknik sebagai bahan perencanaan layanan. Salah satu contoh soal resmi di halaman kisi-kisi menanyakan metode intervensi untuk seorang ibu tunggal yang kehilangan pekerjaan. Jadi sub bab ini bukan sekadar hafalan nama: kamu harus bisa **menimbang kasus dan memilih cara menolong yang paling cocok**.

Soal yang muncul hampir selalu berupa kasus. Pekerja sosial bertemu seorang anak, satu keluarga, sekelompok remaja, atau satu dusun yang punya masalah. Kamu diminta memilih metode, teknik, atau rangkaian tindakan yang paling tepat. Bentuknya bisa pilihan ganda biasa, pilihan ganda kompleks (pilih beberapa), atau pernyataan Benar/Salah. Pengecohnya biasanya terdengar baik hati, tetapi menjawab masalah yang salah: menolong satu orang padahal masalahnya milik banyak orang, atau memberi uang padahal yang kurang adalah keterampilan.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan empat sumber masalah klien (diri, keluarga, masalah bersama, lingkungan) dan sasaran pertolongan untuk masing-masing;
- membedakan tiga metode pekerjaan sosial: bimbingan sosial perseorangan, bimbingan sosial kelompok, serta pengorganisasian dan pengembangan masyarakat;
- menjelaskan tujuh teknik intervensi (konseling, mediasi, advokasi, pendampingan, pelatihan keterampilan, bimbingan kelompok, kunjungan rumah) dan membedakannya dari metode;
- memilih metode dan teknik yang cocok untuk sebuah kasus berdasarkan sumber masalahnya;
- menyusun paduan beberapa metode untuk satu kasus yang rumit;
- menyebutkan kesalahan pilihan yang paling sering terjadi.

◆ KONSEP INTI

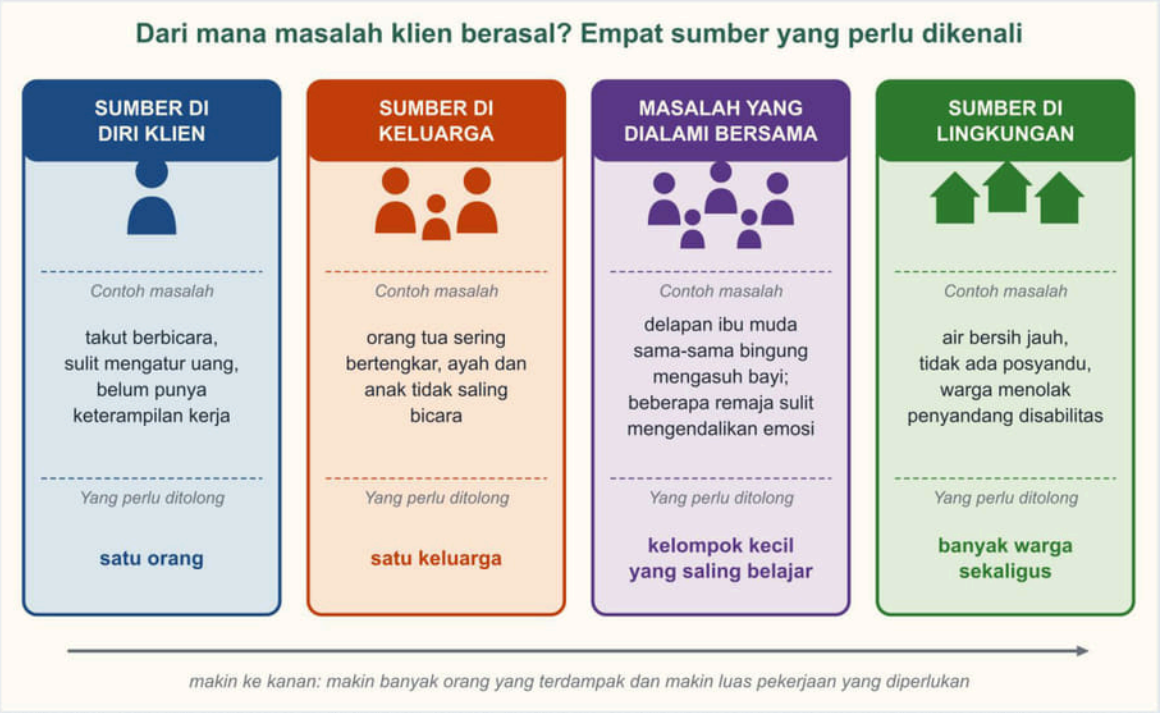
Bayangkan seorang dokter. Ia tidak memberi obat yang sama kepada semua pasien. Ia memeriksa dulu, menemukan penyebab sakit, lalu memilih pengobatan. Pekerja sosial bekerja dengan cara yang serupa: **masalah dipahami dulu, baru cara menolongnya dipilih**. Orang yang kesulitan karena takut berbicara membutuhkan pertolongan yang berbeda dari satu dusun yang tidak punya air bersih. Sub bab ini menjelaskan alat-alat pilihan itu, yaitu metode dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

teknik, serta cara memilihnya.

1. Masalah punya sumber

Kamu sudah mempelajari asesmen di Bab 2: pekerja sosial mengumpulkan data untuk memahami masalah klien. Salah satu hasil terpenting asesmen adalah **sumber masalah**, yaitu dari mana kesulitan itu berasal. Dalam buku ini sumber masalah dikelompokkan menjadi empat, seperti pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Empat sumber masalah klien. Makin ke kanan, makin banyak orang yang terdampak dan makin luas pekerjaan yang diperlukan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Sumber di diri klien.** Kesulitannya ada pada kemampuan, perasaan, atau kebiasaan orang itu sendiri: takut berbicara, sulit mengatur uang, belum punya keterampilan kerja, atau belum tahu cara menolak ajakan yang merugikan. Yang perlu ditolong adalah **satu orang**.
2. **Sumber di keluarga.** Kesulitannya ada pada hubungan di dalam keluarga: orang tua sering bertengkar, ayah dan anak tidak saling bicara, atau cara mengasuh anak tidak sepaham. Yang perlu ditolong adalah **satu keluarga**.
3. **Masalah yang dialami bersama.** Beberapa orang punya kesulitan yang sama dan dapat saling menolong bila dipertemukan: sekelompok ibu muda yang sama-sama bingung mengasuh bayi, atau beberapa remaja yang sama-sama sulit mengendalikan emosi. Yang perlu ditolong adalah **kelompok kecil**.
4. **Sumber di lingkungan.** Kesulitannya bukan terletak pada orang-orangnya, melainkan pada keadaan di sekitar mereka: air bersih yang jauh, tidak ada posyandu, atau sikap warga yang menolak penyandang disabilitas. Yang perlu ditolong adalah **banyak warga sekaligus**, dan yang diubah adalah keadaannya.

Satu masalah kadang terlihat sebagai masalah pribadi padahal akarnya di lingkungan. Misalnya, sepuluh anak berhenti sekolah, dan semuanya memberi alasan yang sama. Kalau sepuluh anak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

punya alasan yang sama, kemungkinan besar akarnya ada di luar diri mereka. Membimbing sepuluh anak itu satu per satu tidak akan menyelesaikan akarnya. Karena itu, kebiasaan terpenting dalam memilih cara menolong adalah bertanya: **"Masalah ini bersumber dari mana, dan siapa yang mengalaminya?"**

2. Tiga metode pekerjaan sosial

Metode adalah cara kerja besar yang dipilih menurut sasaran pertolongan. Dalam pelajaran pekerjaan sosial dikenal tiga metode klasik, dan Gambar 4.2 merangkumnya.



Gambar 4.2 Tiga metode pekerjaan sosial: perseorangan, kelompok, dan masyarakat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

a. Bimbingan sosial perseorangan (*social case work*). Pekerja sosial bekerja dengan **satu klien** atau **satu keluarga** yang dihitung sebagai satu kasus. Ciri-cirinya: pertemuan tatap muka, rahasia klien terjaga, dan rencana pertolongan disusun bersama klien. Metode ini cocok bila masalahnya pribadi, rumit, atau rahasia. Contohnya seorang ibu yang kehilangan pekerjaan dan cemas menghadapi anak-anaknya. Ia butuh didengar, dibantu menyusun langkah, dan didampingi, dan semua itu paling baik dilakukan secara pribadi.

b. Bimbingan sosial kelompok (*social group work*). Pekerja sosial bekerja dengan **kelompok kecil** yang anggotanya punya kebutuhan serupa, misalnya delapan sampai dua belas orang. Kekuatan metode ini ada pada hubungan antaranggota: orang merasa tidak sendirian, belajar dari pengalaman teman, dan saling menguatkan. Pekerja sosial berperan sebagai **fasilitator**, yaitu orang yang mengatur jalannya kegiatan supaya semua anggota terlibat, tanpa mendominasi. Contohnya kelompok ibu muda yang belajar mengasuh bayi sambil berbagi cerita.

c. Pengorganisasian dan pengembangan masyarakat (*community organization and community development*). Sasarannya **warga satu dusun, kampung, atau kelurahan**. Masalah yang dikerjakan adalah masalah bersama yang sumbernya di lingkungan, dan warga ikut

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

merencanakan serta bertindak. *Pengorganisasian* berarti mengajak dan menata warga supaya bergerak bersama; *pengembangan* berarti menumbuhkan kemampuan dan sumber daya masyarakat agar kelak mereka mandiri. Contohnya warga yang bergotong royong membuat sumur bersama dan menyusun jadwal pengurusnya. Pekerja sosial tidak mengerjakan sumur itu untuk warga; ia membantu warga menemukan masalah, berunding, mencari sumber daya, dan menjalankan rencana mereka sendiri.

Bagaimana dengan keluarga? Dalam praktik, satu keluarga biasanya dilayani dengan cara perseorangan: pekerja sosial menemui anggota keluarga, berbicara dengan mereka bersama-sama atau bergantian, dan menganggap keluarga itu satu satuan. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyebut klien sebagai penerima manfaat layanan yang meliputi **individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat** (Pasal 1 angka 9). Urutan itu sejalan dengan tiga metode di atas.

3. Tujuh teknik intervensi

Kalau metode adalah **jalan besar**, **teknik** adalah **alat dan langkah khusus** yang dipakai di jalan itu. Satu metode bisa memakai banyak teknik, dan satu teknik bisa dipakai di beberapa metode. Berikut tujuh teknik yang perlu kamu kenal.

Teknik	Pengertian	Contoh singkat
Konseling	percakapan terarah antara pekerja sosial dan klien untuk membantu klien memahami perasaan dan masalahnya, lalu memilih jalan keluarnya sendiri	seorang nelayan yang murung setelah perahunya rusak diajak berbicara tentang kekhawatirannya dan pilihan-pilihannya
Kunjungan rumah	mendatangi tempat tinggal klien dengan izin untuk melihat keadaan nyata dan bertemu keluarganya	pekerja sosial memeriksa apakah anak punya tempat belajar di rumah
Mediasi	pihak ketiga yang netral membantu dua pihak yang berselisih berunding sampai menemukan kesepakatan; pekerja sosial **tidak memutuskan siapa yang benar**	dua keluarga bertetangga yang berselisih soal batas pagar dipertemukan
Advokasi	membela dan memperjuangkan hak klien kepada pihak yang berwenang	sekolah menolak menerima anak karena belum punya dokumen; pekerja sosial membantu mengurusnya dan menyampaikan hak anak untuk bersekolah
Pendampingan	menemani klien menjalani prosesnya; klien tetap yang bertindak, pekerja sosial hadir di sampingnya	menemani lansia berobat atau menemani anak pada hari pertama kembali ke sekolah
Pelatihan keterampilan	melatih klien memiliki keterampilan yang konkret, baik keterampilan kerja maupun keterampilan sosial	pelatihan membuat olahan makanan; latihan meminta bantuan dengan sopan
Bimbingan kelompok	kegiatan belajar dan berbagi dalam kelompok kecil yang dipimpin pekerja sosial	kelompok remaja membahas cara mengendalikan emosi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Beberapa catatan agar tidak tertukar.

- **Konseling bukan nasihat.** Dalam konseling, pekerja sosial lebih banyak mendengar dan bertanya. Klien yang menemukan jawabannya sendiri lebih mungkin menjalankannya.
- **Mediasi bukan hakim.** Pekerja sosial tidak menjatuhkan putusan. Ia memastikan kedua pihak mendapat giliran berbicara dan membantu mereka mencari titik temu.
- **Advokasi membela hak, bukan menyerang orang.** Pekerja sosial menyampaikan hak klien secara tegas tetapi sopan, dan menggunakan jalur resmi.
- **Pendampingan bukan menggantikan klien.** Pekerja sosial menemani, sedangkan klien yang berbicara dan memutuskan, kecuali ia memang belum mampu dan meminta dibantu.
- **Bermain peran** adalah cara berlatih di dalam pelatihan keterampilan atau bimbingan kelompok: dua orang memerankan sebuah situasi, misalnya seorang siswi yang gugup berlatih menyampaikan keperluannya kepada petugas kelurahan. Latihan yang aman membuat klien lebih siap menghadapi kejadian sebenarnya.
- **Bimbingan kelompok** kadang disebut sebagai metode, kadang sebagai teknik. Cara membedakannya: bila yang ditanyakan adalah **cara kerja besar menurut sasaran** (satu orang, kelompok, atau warga), itu metode kelompok. Bila yang ditanyakan adalah **tindakan di dalam sesi** (menyepakati aturan bersama, bermain peran, memberi giliran berbicara, merangkum pendapat), itu teknik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 menyebut banyak dari teknik ini dalam daftar bentuk intervensi pekerjaan sosial. Misalnya, pencegahan disfungsi sosial dilakukan antara lain lewat bimbingan sosial, pendampingan sosial, pelatihan keterampilan, dan advokasi sosial (Pasal 6 ayat (2)); pemberdayaan sosial antara lain lewat pelatihan keterampilan, pendampingan, serta supervisi dan advokasi sosial (Pasal 13 ayat (2)). Undang-undang yang sama menyebut bahwa klien berhak memberi persetujuan atau penolakan terhadap rencana intervensi (Pasal 43 huruf c), sehingga teknik apa pun harus dijelaskan dan disepakati dengan klien.

Gambar 4.3 menunjukkan metode yang paling sering memakai tiap teknik. Perhatikan bahwa ini kecenderungan, bukan aturan mutlak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tujuh teknik dan metode yang sering memakainya

Teknik (tindakan khusus)	Perseorangan	Kelompok	Masyarakat
Konseling	sering	kadang	—
Kunjungan rumah	sering	kadang	kadang
Mediasi	sering	kadang	sering
Advokasi	sering	kadang	sering
Pendampingan	sering	kadang	sering
Pelatihan keterampilan	kadang	sering	sering
Bimbingan kelompok	—	sering	kadang

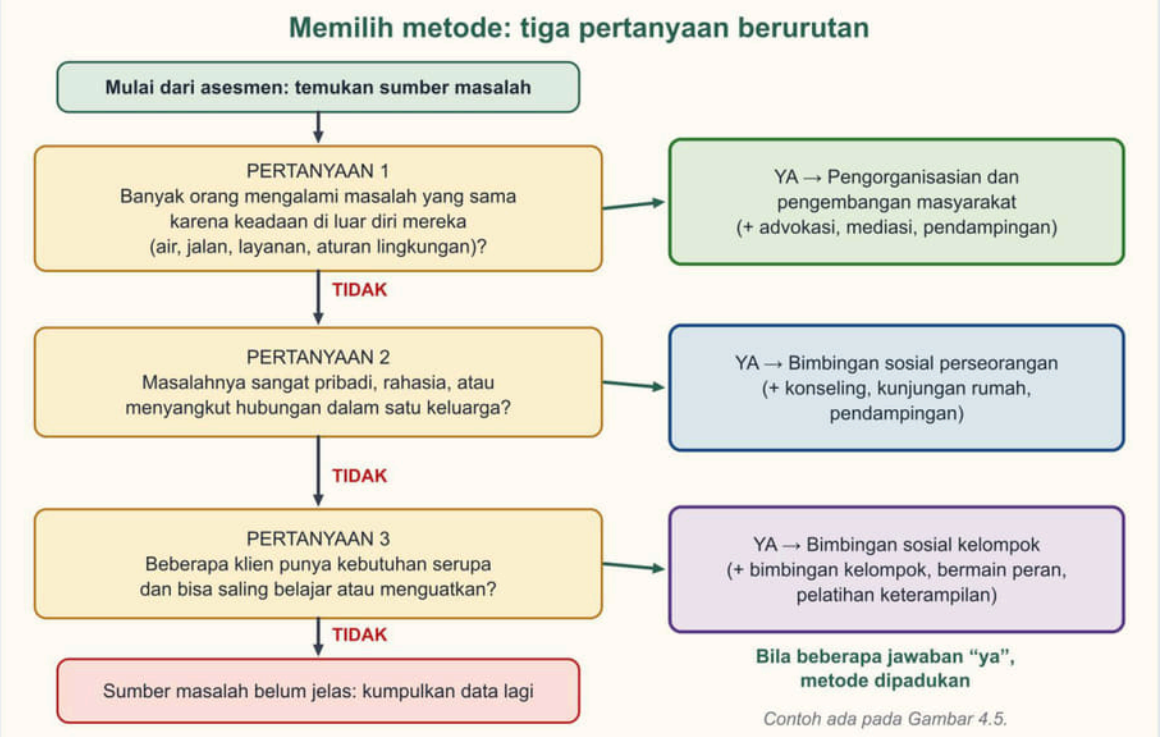
Tabel ini menunjukkan kecenderungan, bukan aturan mutlak. Yang menentukan tetap sumber masalah klien.

sering dipakai kadang dipakai jarang dipakai

Gambar 4.3 Tujuh teknik dan metode yang sering memakainya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

4. Memilih metode dan teknik menurut sumber masalah

Sekarang kita sampai pada kecakapan inti: memilih. Pegang satu aturan utama: **pilihan mengikuti sumber masalah, bukan kebiasaan atau perasaan kasihan.** Gambar 4.4 menyusunnya menjadi tiga pertanyaan berurutan.



Gambar 4.4 Tiga pertanyaan untuk memilih metode. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pertanyaan 1: Apakah banyak orang mengalami masalah yang sama karena keadaan di luar diri mereka? Bila ya, pilih **pengorganisasian dan pengembangan masyarakat**. Teknik

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pendukungnya antara lain advokasi, mediasi, dan pendampingan. Tandanya dalam kasus: banyak keluarga menyebut alasan yang sama, dan alasan itu menyangkut layanan, jalan, air, aturan, atau sikap lingkungan. Perhatikan juga hal yang **sudah baik**. Bila semua anak ingin bersekolah, orang tua mendukung, dan seragam sudah tersedia, berarti motivasi dan dukungan keluarga bukan masalahnya. Memberi bimbingan motivasi kepada anak-anak itu hanya menjawab masalah yang tidak ada.

Pertanyaan 2: Apakah masalahnya sangat pribadi, rahasia, atau menyangkut hubungan dalam satu keluarga? Bila ya, pilih **bimbingan sosial perseorangan**, dengan teknik seperti konseling, kunjungan rumah, dan pendampingan. Tandanya: klien tidak nyaman bercerita di depan orang lain, ada hal yang perlu dirahasiakan, atau masalah itu hanya terjadi pada satu orang atau satu keluarga.

Pertanyaan 3: Apakah beberapa klien punya kebutuhan serupa dan dapat saling belajar atau saling menguatkan? Bila ya, pilih **bimbingan sosial kelompok**, dengan teknik seperti bimbingan kelompok, bermain peran, dan pelatihan keterampilan. Tandanya: banyak klien merasa sendirian, dan belajar dari pengalaman sesama akan lebih mengena daripada penjelasan dari pekerja sosial.

Bila ketiga jawaban "tidak", berarti sumber masalah belum jelas. Kembalilah mengumpulkan data.

Setelah metode ditemukan, pilih **teknik** dengan menanyakan: *apa yang kurang pada klien atau keadaannya?*

Yang kurang	Teknik yang cocok
keterampilan (kerja atau sosial)	pelatihan keterampilan, bermain peran
pemahaman dan keberanian mengambil keputusan	konseling
kesepakatan antara dua pihak yang berselisih	mediasi
hak yang belum dipenuhi pihak berwenang	advokasi
teman berproses di tempat dan urusan yang asing	pendampingan
gambaran keadaan rumah yang sebenarnya	kunjungan rumah
kesempatan saling belajar dengan sesama	bimbingan kelompok

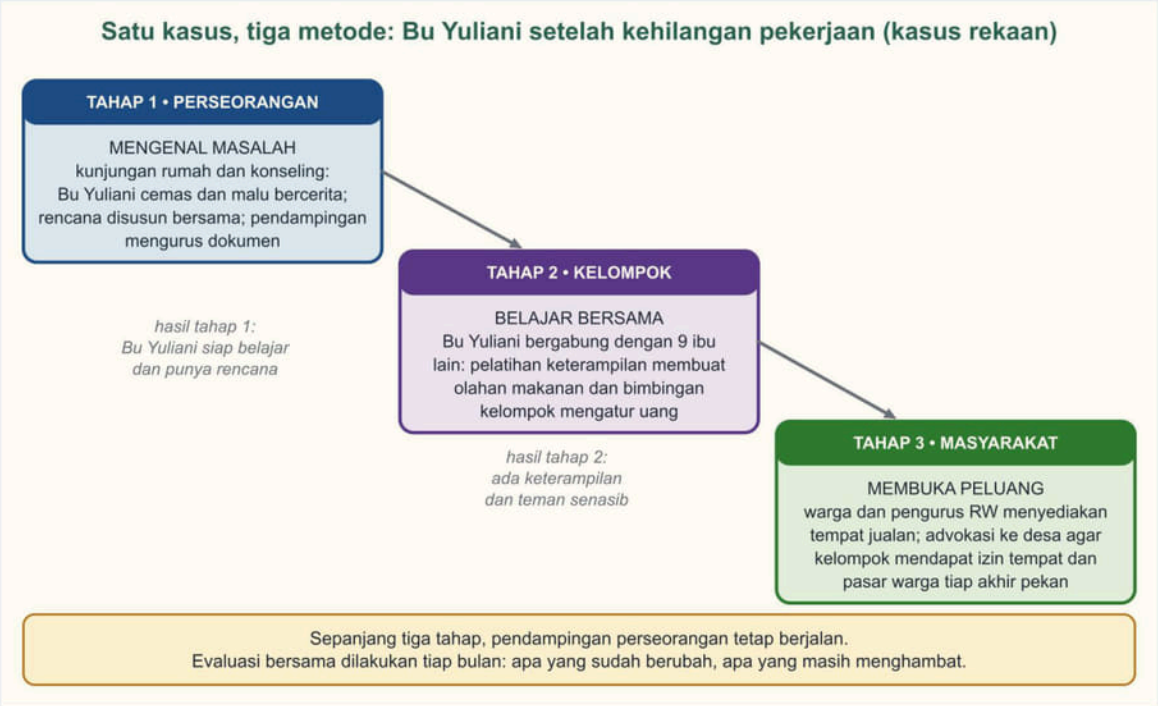
Beberapa kesalahan pilihan yang sering muncul bisa dikenali dari tabel itu. **Bantuan uang** menjawab kekurangan uang, padahal bila uang bukan sumber masalah, bantuan itu tidak mengubah apa pun dan kadang malah menumbuhkan ketergantungan. **Memberi penjelasan atau ceramah** menjawab kekurangan pengetahuan, padahal klien yang sudah tahu bahwa suatu perilaku merugikan tetapi tidak sanggup menghindarinya justru butuh latihan. **Memberi sanksi kepada pihak lain** atau **memindahkan klien dari lingkungannya** hanya memindahkan masalah, bukan membekali klien menghadapinya.

5. Memadukan beberapa metode

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kasus nyata jarang berasal dari satu sumber saja. Ambil contoh seorang ibu tunggal yang kehilangan pekerjaan, serupa dengan salah satu contoh dalam kisi-kisi. Kita beri nama rekaan **Bu Yuliani**, 38 tahun, ibu dari dua anak di sebuah desa di Kabupaten Simalungun. Ia diberhentikan dari pabrik pada awal 2027. Asesmen menemukan tiga hal: Bu Yuliani sangat cemas dan malu bercerita (diri), ia punya keterampilan mengolah makanan tetapi belum tahu cara menjualnya dan mengelola uang (belajar bersama sesama), dan di desanya tidak ada tempat berjualan yang layak (lingkungan).

Pekerja sosial lalu memadukan metode secara bertahap, seperti pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Bu Yuliani (kasus rekaan) dibantu dengan tiga metode berurutan. Pendampingan perseorangan berjalan terus di sepanjang tahap. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tahap 1, perseorangan.** Kunjungan rumah dan konseling membuat Bu Yuliani nyaman bercerita. Rencana disusun bersama, dan pekerja sosial mendampinginya mengurus dokumen yang diperlukan.
2. **Tahap 2, kelompok.** Bu Yuliani bergabung dengan sembilan ibu lain yang kesulitan serupa. Mereka mengikuti pelatihan keterampilan membuat olahan makanan dan bimbingan kelompok tentang mengatur uang.
3. **Tahap 3, masyarakat.** Warga dan pengurus RW membantu menyediakan tempat jualan, dan pekerja sosial melakukan advokasi kepada pemerintah desa agar kelompok mendapat izin tempat dan pasar warga tiap akhir pekan.

Perhatikan tiga hal. Pertama, urutannya masuk akal: orang yang masih sangat cemas belum siap belajar bersama, dan kelompok yang belum punya keterampilan belum siap berjualan. Kedua, metode **tidak saling menggantikan**; pendampingan perseorangan berjalan terus. Ketiga, **evaluasi** dilakukan berkala: pekerja sosial bersama klien memeriksa apa yang sudah berubah dan apa yang masih menghambat, lalu menyesuaikan rencana. Kalau pilihan awal ternyata

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kurang berhasil, rencana boleh diganti. Itu bukan kegagalan, melainkan bagian dari proses.

6. Prinsip yang menyertai semua pilihan

Pilihan metode dan teknik selalu berada di bawah nilai-nilai pekerjaan sosial yang sudah kamu pelajari di Bab 1.

- **Klien ikut menentukan.** Rencana dijelaskan dan disepakati, bukan dipaksakan. Klien boleh menolak.
- **Kerahasiaan tetap dijaga.** Dalam kelompok, anggota perlu menyepakati bahwa cerita teman tidak dibawa keluar. Dalam masyarakat, data pribadi warga tidak diumumkan.
- **Tidak menghakimi.** Peserta kelompok yang mendominasi atau yang diam sama-sama perlu diperlakukan dengan hormat. Tegurannya sebaiknya lewat aturan bersama dan peran yang membangun, bukan mempermalukan di depan orang banyak.
- **Fasilitator, bukan penentu.** Dalam kelompok dan masyarakat, kekuatan ada pada anggota. Pekerja sosial memandu, merangkum, dan memastikan semua mendapat giliran.

Ringkasan bagian ini. Masalah klien bersumber dari diri, keluarga, kebersamaan, atau lingkungan, dan sumber itulah yang menentukan metode. Ada tiga metode: bimbingan sosial perseorangan, bimbingan sosial kelompok, serta pengorganisasian dan pengembangan masyarakat. Ada tujuh teknik pendukung: konseling, kunjungan rumah, mediasi, advokasi, pendampingan, pelatihan keterampilan, dan bimbingan kelompok. Metode adalah jalan besar, teknik adalah alatnya. Satu kasus boleh memakai lebih dari satu metode, asalkan tiap langkah menjawab satu sumber masalah.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1 — Memilih metode dan teknik untuk empat kasus

Seorang pekerja sosial di sebuah lembaga kesejahteraan sosial (LKS) menerima empat kasus pada 2027. Tentukan metode dan teknik utama untuk masing-masing. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

Kasus A. Pak Anwar (52 tahun), nelayan di Kabupaten Sikka, kehilangan perahunya karena badai. Sejak itu ia murung, tidak mau melaut, dan menolak bicara dengan keluarganya. Ia sebenarnya masih punya keterampilan melaut dan ada saudara yang bersedia meminjamkan perahu.

1. **Cari sumber masalah.** Alat dan keterampilan masih ada. Yang bermasalah adalah perasaan Pak Anwar. Sumber masalahnya ada di diri klien.
2. **Pilih metode.** Masalah pribadi dan perlu dibicarakan dengan tenang, maka metode **bimbingan sosial perseorangan**.
3. **Pilih teknik.** Yang kurang adalah pemulihan semangat dan keberanian memutuskan, maka **konseling**, dilengkapi **pendampingan** ketika ia mencoba melaut lagi.

Kasus B. Di sebuah dusun di Kabupaten Tanah Datar, warga kesulitan memperoleh air bersih sejak mata air tercemar limbah. Hampir semua keluarga melapor pada pekerja sosial.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. **Cari sumber masalah.** Banyak keluarga, sumber air yang sama, keadaan di luar diri mereka. Sumber di lingkungan.
2. **Pilih metode. Pengorganisasian dan pengembangan masyarakat.**
3. **Pilih teknik.** Warga dikumpulkan untuk menyepakati langkah, lalu dilakukan **advokasi** kepada pihak berwenang tentang pencemaran dan **pendampingan** warga membuat penampungan air bersama. Memberi bantuan air kemasan hanya sementara dan tidak mengubah sumber masalah.

Kasus C. Delapan ibu muda di Kabupaten Kolaka sama-sama mengaku bingung merawat bayi mereka dan merasa sendirian di rumah.

1. **Cari sumber masalah.** Beberapa orang punya kebutuhan serupa, dan mereka dapat belajar dari pengalaman satu sama lain. Masalah bersama.
2. **Pilih metode. Bimbingan sosial kelompok.**
3. **Pilih teknik. Bimbingan kelompok** dengan diskusi dan berbagi pengalaman, dilengkapi **pelatihan keterampilan** merawat bayi. Pekerja sosial memfasilitasi dan, bila ada hal medis, menghubungkan para ibu dengan tenaga kesehatan.

Kasus D. Dua keluarga bertetangga di sebuah kelurahan di Kabupaten Barito Kuala berselisih soal batas pagar. Sejak itu anak-anak mereka dilarang bermain bersama dan hubungan memburuk.

1. **Cari sumber masalah.** Perselisihan antara dua keluarga: sumber di hubungan antarpihak.
2. **Pilih metode.** Karena melibatkan dua keluarga dan perlu kerahasiaan, kerja dilakukan secara **perseorangan atau keluarga**.
3. **Pilih teknik. Mediasi.** Kedua keluarga dipertemukan, masing-masing diberi giliran berbicara, dan pekerja sosial membantu mereka menemukan kesepakatan tanpa memutuskan siapa yang benar.

Jawaban: **A, perseorangan dengan konseling dan pendampingan; B, masyarakat dengan advokasi dan pendampingan; C, kelompok dengan bimbingan kelompok dan pelatihan keterampilan; D, perseorangan atau keluarga dengan mediasi**. Tiap pilihan mengikuti sumber masalahnya.

Contoh 2 — Membedakan metode dari teknik

Tiga siswa berdebat tentang enam istilah berikut. Kelompokkan menjadi metode dan teknik, lalu jelaskan alasannya.

Istilah: bimbingan sosial perseorangan, konseling, pengorganisasian dan pengembangan masyarakat, mediasi, bimbingan sosial kelompok, kunjungan rumah.

1. **Tanyakan: apakah istilah ini menyebut sasaran besar (satu orang, kelompok, atau warga)?** Bimbingan sosial perseorangan (satu klien), bimbingan sosial kelompok (kelompok kecil), dan pengorganisasian dan pengembangan masyarakat (warga) semuanya menyebut sasaran. Ketiganya **metode**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Tanyakan: apakah istilah ini menyebut tindakan khusus yang dilakukan di dalam sebuah metode?** Konseling (percakapan terarah), mediasi (merundingkan perselisihan), dan kunjungan rumah (mendatangi klien) adalah tindakan khusus. Ketiganya **teknik**.
3. **Uji dengan kalimat.** "Pekerja sosial memakai *mediasi* dalam metode perseorangan" terdengar wajar. Kalimat "pekerja sosial memakai *bimbingan sosial kelompok* dalam metode mediasi" terdengar janggal. Itu tanda bahwa mediasi adalah alat di dalam metode, bukan metode.

Jawaban: **metode** = bimbingan sosial perseorangan, bimbingan sosial kelompok, pengorganisasian dan pengembangan masyarakat; **teknik** = konseling, mediasi, kunjungan rumah. Kesalahan paling umum adalah menyebut "konseling" sebagai metode karena namanya terdengar besar. Konseling hanyalah salah satu alat.

Contoh 3 — Menyusun paduan metode untuk remaja putus sekolah di satu kelurahan

Pada 2027, sebuah kelurahan di Kabupaten Simalungun mencatat 12 remaja usia 16 sampai 18 tahun yang berhenti sekolah dan menganggur. Asesmen menemukan: setiap remaja punya alasan pribadi yang berbeda-beda (ada yang merasa minder, ada yang membantu orang tua); semuanya ingin bekerja tetapi belum punya keterampilan; dan di kelurahan itu belum ada bengkel atau tempat magang yang mau menerima mereka. Susunlah paduan metode. *(Nama tempat dan data dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

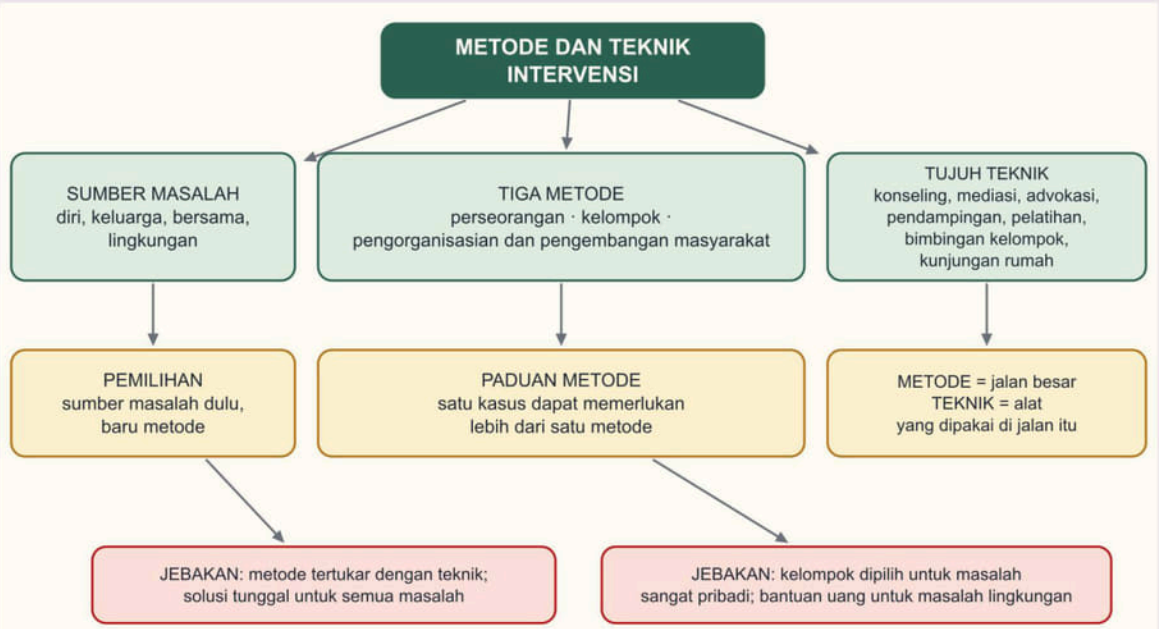
1. **Pecah masalahnya menurut sumber.** (a) alasan pribadi yang berbeda-beda: sumber di diri; (b) kebutuhan keterampilan yang sama: masalah bersama; (c) tidak ada tempat magang: sumber di lingkungan.
2. **Pilih satu metode untuk tiap bagian.** (a) perseorangan; (b) kelompok; (c) masyarakat.
3. **Pilih teknik dan urutannya.** Awal: **kunjungan rumah dan konseling** untuk tiap remaja. Kemudian **pelatihan keterampilan** dalam kelompok (misalnya dasar perbengkelan atau menjahit) bersama **bimbingan kelompok** tentang disiplin kerja. Berikutnya **advokasi dan pendampingan** untuk membuka tempat magang bersama pengurus kelurahan, karang taruna, dan pemilik usaha.
4. **Pasang evaluasi.** Setiap bulan, pekerja sosial memeriksa kehadiran, keterampilan yang dikuasai, dan pandangan remaja tentang rencananya, lalu menyesuaikan rencana.

Jawaban: **perseorangan untuk alasan pribadi, kelompok untuk keterampilan bersama, dan pengorganisasian masyarakat untuk membuka tempat magang**, dengan konseling dan pendampingan berjalan sepanjang proses. Menawarkan hanya satu metode, misalnya hanya pelatihan, akan membuat remaja terlatih tetapi tetap menganggur karena tidak ada tempat magang.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.6 merangkum hubungan antara sumber masalah, tiga metode, dan tujuh teknik, beserta dua jebakan yang paling sering muncul.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.6 Peta konsep metode dan teknik intervensi pelayanan sosial. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal kasus metode dan teknik:

1. **Tandai kata tanya:** metode atau teknik? Metode berarti cara kerja besar menurut sasaran; teknik berarti tindakan khusus.
2. **Cari fakta tentang sumber masalah.** Siapa yang mengalami: satu orang, satu keluarga, beberapa orang, atau banyak warga? Apa yang sudah baik, dan apa yang belum?
3. **Coret opsi yang menjawab hal yang sudah baik.** Bila anak sudah ingin sekolah dan keluarga mendukung, opsi yang menumbuhkan minat tidak menjawab masalah.
4. **Cocokkan kekurangan dengan teknik.** Kurang keterampilan: pelatihan atau bermain peran. Kurang keberanian memutuskan: konseling. Perselisihan: mediasi. Hak belum dipenuhi: advokasi.
5. **Untuk soal kelompok,** pilih langkah yang membuat semua anggota terlibat dengan hormat: aturan bersama, giliran, peran, dan rangkuman.
6. **Untuk soal pilih beberapa jawaban,** periksa setiap opsi sendiri-sendiri; jangan berhenti pada jawaban pertama yang benar.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Metode tertukar dengan teknik.** Konseling, mediasi, dan advokasi adalah teknik, bukan metode.
- **Kelompok dipilih untuk masalah yang sangat pribadi** atau rahasia, padahal klien tidak nyaman bercerita di depan orang lain.
- **Satu solusi untuk semua masalah:** bimbingan untuk semua kasus, atau bantuan uang untuk semua kasus.
- **Bantuan uang pada masalah lingkungan.** Uang transportasi tidak mengubah keadaan bahwa angkutan tidak tersedia; warga yang mengorganisasi diri bisa mengubahnya.
- **Memberi penjelasan kepada klien yang sudah paham.** Klien yang sudah tahu perilaku itu merugikan tetapi tidak tahu cara menolak butuh latihan, bukan ceramah lagi.
- **Menyalahkan atau menghukum pihak lain** (teman, tetangga, orang tua) sebagai pengganti memberdayakan klien.
- **Menegur anggota kelompok di depan semua orang** untuk "menegakkan aturan". Aturan yang disepakati bersama dan peran yang membangun lebih efektif dan tidak mempermalukan.
- **Memindahkan klien dari lingkungannya** (pindah kelas, pindah kampung) tanpa menolongnya menghadapi masalah itu.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji pilihan metode ketika banyak keluarga memiliki masalah yang sama. Kuncinya ada pada dua hal: **sebab yang sama di luar diri** dan **hal yang sudah baik**. Pakailah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bagian 1 dan 4 serta Gambar 4.1 dan 4.4. Tanyakan lebih dulu apa yang menghalangi anak-anak itu bersekolah, lalu hitung opsi mana yang menjawabnya.

►. Di sebuah dusun di Kabupaten Lombok Tengah, 9 anak dari 7 keluarga berhenti sekolah SMP dalam setahun terakhir. Asesmen pada 2027 menemukan: anak-anak ingin bersekolah, orang tua mendukung, dan seragam sudah dibantu desa. Ketujuh keluarga menyebut alasan yang sama: SMP terdekat berjarak 11 km dan tidak ada angkutan maupun ojek pada pagi hari sejak trayek angkutan dihentikan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Metode intervensi yang paling tepat adalah ....

A. Bimbingan perseorangan bagi tiap anak untuk menumbuhkan kembali minat belajarnya
B. Bimbingan kelompok bagi 9 anak agar saling menguatkan untuk kembali bersekolah
C. Bantuan uang transportasi bulanan bagi tiap keluarga selama satu tahun
D. Konseling keluarga bagi 7 keluarga agar orang tua lebih mendorong anak sekolah
E. Pengorganisasian masyarakat agar warga bersama mengusahakan angkutan

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Metode intervensi dipilih sesuai letak masalah: bimbingan perseorangan untuk masalah individu, bimbingan kelompok untuk masalah yang diselesaikan lewat dinamika kelompok, dan pengorganisasian masyarakat bila penyebabnya ada pada lingkungan bersama.

Langkah:
1. Minat anak dan dukungan orang tua sudah ada → bukan masalah individu atau keluarga.
2. Penyebab sama dan berada di lingkungan: tidak ada angkutan.
3. Masalah bersama di lingkungan → warga diorganisasi untuk mengusahakan angkutan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Minat anak tidak bermasalah; mereka ingin bersekolah.
• **B.** ✗ Jebakan: kelompok anak memang bisa saling menguatkan, tetapi tidak menyelesaikan masalah angkutan.
• **C.** ✗ Jebakan: tampak langsung membantu, tetapi uang tidak berguna bila angkutan maupun ojek tidak ada pada pagi hari.
• **D.** ✗ Asesmen menyebutkan orang tua sudah mendukung.
• **E.** ✓ Penyebab bersama di lingkungan ditangani bersama oleh warga yang terdampak.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu sumber masalahnya (diri, keluarga, bersama, atau lingkungan), baru pilih metode atau teknik. Soal pertama menguji teknik untuk melatih keterampilan sosial; soal kedua menguji teknik memfasilitasi kelompok dan memerlukan pemeriksaan setiap opsi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Galang (15 tahun) di Kabupaten Karanganyar sering ikut membolos bersama teman-temannya. Dalam sesi ketiga pada Mei 2027 ia berkata, "Saya tahu bolos itu merugikan dan saya mau berhenti. Masalahnya, saya tidak tahu harus bilang apa kalau mereka mengajak. Saya takut dijauhi." Pekerja sosial dan Galang sepakat tujuan sesi berikutnya adalah Galang mampu menolak ajakan teman tanpa bertengkar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Teknik intervensi yang paling tepat untuk sesi berikutnya adalah ....

A. Memberikan penjelasan tentang dampak membolos terhadap nilai dan masa depan
B. Meminta wali kelas memberi sanksi kepada teman yang mengajak Galang membolos
C. Menyarankan Galang pindah kelas agar tidak lagi bertemu teman-teman tersebut
D. Bermain peran ketika teman mengajak bolos, lalu berlatih kalimat menolak
E. Menggali pengalaman masa kecil Galang yang membuatnya takut dijauhi teman

2. Pekerja sosial di Kota Cilegon memimpin bimbingan kelompok bagi 8 remaja yang orang tuanya bercerai (2027). Pada sesi kedua, Reno menjawab setiap pertanyaan lebih dulu dan sering memotong teman, sedangkan Sinta dan Dimas hanya diam sambil menunduk. Pekerja sosial ingin semua anggota terlibat pada sesi berikutnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Teknik yang tepat dilakukan pekerja sosial adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menegur Reno di depan kelompok setiap kali ia memotong agar anggota lain melihat aturan ditegakkan.
☐ B. Menyepakati aturan kelompok bersama, termasuk bergiliran berbicara dan tidak memotong.
☐ C. Mengajak Sinta dan Dimas berbicara melalui pertanyaan ringan tanpa memaksa mereka menjawab.
☐ D. Memberi Reno peran sebagai pencatat waktu giliran berbicara dalam kelompok.
☐ E. Merangkum pendapat yang muncul agar setiap anggota merasa pendapatnya didengar.

Kunci singkat: 1. D 2. B, C, D, E

✔ PERIKSA DIRI

- Dua puluh keluarga di sebuah kampung sama-sama melaporkan banjir yang masuk rumah setiap hujan karena saluran air tersumbat. Pekerja sosial menawarkan konseling kepada tiap keluarga. Mengapa pilihan itu kurang tepat, dan metode apa yang lebih cocok?
- Apa perbedaan konseling dengan memberi nasihat, dan mengapa pekerja sosial lebih banyak bertanya dan mendengar dalam konseling?
- **Yang harus kuingat:** sumber masalah menentukan pilihan (diri atau keluarga: perseorangan; masalah bersama: kelompok; lingkungan: pengorganisasian masyarakat);

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

metode adalah cara kerja besar, teknik adalah alatnya (konseling, kunjungan rumah, mediasi, advokasi, pendampingan, pelatihan keterampilan, bimbingan kelompok); satu kasus dapat memadukan beberapa metode; klien ikut menentukan dan kerahasiaannya dijaga.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-4.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber

SMKPEKSOS-4.2

◎ APA YANG DIUJI

Setelah pekerja sosial memahami masalah klien dan memilih metode (sub bab 4.1), pertanyaan berikutnya praktis: **layanan apa yang dapat dipakai, dan siapa atau apa di sekitar klien yang dapat membantu?** Kisi-kisi Pusmendik menyebut "jenis program" dan "sistem sumber" bersama metode dan teknik sebagai bagian kecakapan kerja dasar dan sebagai bahan perencanaan layanan. *Sistem sumber* adalah semua pihak yang dapat memberi bantuan kepada klien: orang, kelompok, maupun lembaga.

Soal pada sub bab ini biasanya berupa kasus dengan beberapa pilihan sumber. Kadang disertai tabel yang memuat syarat dan jadwal tiap sumber, kadang disertai gambar ekomap. Kamu diminta menentukan sumber atau rencana yang paling tepat. Pengecohnya khas: sumber yang kelihatan paling resmi tetapi tidak sesuai jadwal, sumber yang sangat dekat tetapi tidak mampu, atau sumber yang cocok tetapi syaratnya belum terpenuhi klien.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan lima jenis program layanan dan menentukan jenis yang cocok untuk keadaan klien;
- membedakan sistem sumber informal, formal, dan kemasyarakatan serta memberi contohnya;
- menjelaskan fungsi ekomap dan arti simbol-simbolnya;
- membaca sebuah ekomap untuk menemukan sumber yang kuat, lemah, tegang, atau belum terhubung;
- menggambar ekomap sederhana sendiri;
- menghubungkan klien dengan sumber yang tepat menggunakan lima pertanyaan penyaring.

◆ KONSEP INTI

Seorang klien jarang membutuhkan hanya satu hal. Seorang lansia yang tinggal sendirian mungkin butuh makanan, pemeriksaan kesehatan, teman bicara, dan kartu identitas. Pekerja sosial tidak harus menyediakan semuanya sendiri. Tugas utamanya adalah **menemukan dan menghubungkan**: menemukan siapa dan apa yang sudah ada di sekitar klien, lalu menghubungkan klien dengan sumber yang paling cocok. Dua alat utamanya adalah pengelompokan **jenis program layanan** dan pengelompokan **sistem sumber**.

1. Program layanan dan lima jenisnya

Program layanan adalah rangkaian kegiatan terencana yang disediakan lembaga atau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sekelompok klien. Dalam buku ini program dikelompokkan menjadi lima jenis, seperti pada Gambar 4.7.

Lima jenis program layanan: ciri, contoh, dan kapan cocok

JENIS PROGRAM	CIRI	CONTOH	COCOK BILA
BERBASIS KELUARGA	klien tetap tinggal bersama keluarga; keluarga yang diperkuat	bantuan sosial untuk keluarga, pendampingan orang tua, kunjungan rumah	keluarga masih ada, mau, dan aman bagi klien
BERBASIS PANTI	klien tinggal sementara di lembaga yang memberi pengasuhan dan layanan	panti asuhan, panti jompo, panti rehabilitasi sosial	keluarga tidak ada, tidak mampu, atau tidak aman, dan cara lain sudah dipertimbangkan
BERBASIS MASYARAKAT	layanan dekat rumah; klien tetap tinggal di rumah dan datang berkala	day care anak atau lansia, posyandu lansia, kelompok usaha warga	klien butuh layanan harian tetapi masih dapat tinggal di rumah
RUJUKAN	menghubungkan klien ke layanan yang lebih ahli atau lebih tepat	klien ke puskesmas, ke kantor kelurahan untuk dokumen, ke lembaga bantuan hukum	kebutuhan klien di luar kemampuan lembaga yang melayani
PELATIHAN	kegiatan belajar keterampilan yang berjadwal dengan bahan dan pelatih	pelatihan menjahit, kelas keterampilan berjualan, latihan keterampilan sosial	klien perlu bekal agar mandiri secara ekonomi atau sosial

Satu klien dapat menerima lebih dari satu jenis program sekaligus, misalnya program keluarga dan rujukan.

Gambar 4.7 Lima jenis program layanan: ciri, contoh, dan kapan cocok dipilih. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Program berbasis keluarga.** Klien tetap tinggal bersama keluarganya, dan yang diperkuat adalah keluarga itu: bantuan sosial untuk keluarga, pendampingan orang tua dalam mengasuh, atau kunjungan rumah. Cocok bila keluarga masih ada, bersedia, dan aman bagi klien.
2. **Program berbasis panti.** Klien tinggal sementara di lembaga yang memberi pengasuhan dan layanan, seperti panti asuhan, panti jompo, atau panti rehabilitasi sosial. Cocok bila keluarga tidak ada, tidak mampu, atau tidak aman, dan cara lain sudah dipertimbangkan.
3. **Program berbasis masyarakat.** Layanan diberikan dekat rumah dan klien tetap tinggal di rumah, misalnya *day care* (tempat penitipan dan pengasuhan siang hari) anak atau lansia, posyandu lansia, atau kelompok usaha warga. Cocok bila klien membutuhkan layanan harian tetapi masih dapat tinggal di rumah.
4. **Rujukan.** Pekerja sosial menghubungkan klien dengan layanan yang lebih ahli atau lebih tepat: ke puskesmas untuk pemeriksaan, ke kantor kelurahan untuk dokumen, atau ke lembaga bantuan hukum. Cocok bila kebutuhan klien di luar kemampuan lembaga yang melayaninya. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyebut bahwa pekerja sosial wajib merujuk klien kepada pihak lain yang memiliki keahlian atau kemampuan sesuai dengan penanganan masalahnya (Pasal 42 huruf d). Rujukan dibahas lebih rinci di sub bab 2.4.
5. **Pelatihan.** Kegiatan belajar keterampilan yang berjadwal, dengan bahan dan pelatih, seperti pelatihan menjahit, kelas berjualan, atau latihan keterampilan sosial. Cocok bila

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

klien perlu bekal agar mandiri secara ekonomi atau sosial.

Pengelompokan ini bukan pilihan yang saling meniadakan. Satu klien dapat menerima beberapa jenis program sekaligus. Misalnya, keluarga Bu Yuliani di sub bab 4.1 menerima program berbasis keluarga (kunjungan rumah dan konseling) dan program pelatihan (pelatihan keterampilan), serta kegiatan berbasis masyarakat (pasar warga).

2. Memilih jenis program: dekat dengan kehidupan wajar

Pegang satu prinsip: **pilih program yang paling dekat dengan kehidupan wajar klien, selama masih aman dan mencukupi.** Hidup bersama keluarga dan tetap berada di lingkungan sendiri lebih baik bagi kebanyakan orang daripada tinggal di lembaga. Karena itu urutan pertimbangan yang sehat adalah:

1. Bisakah klien tetap bersama keluarga dengan dukungan tambahan? Bila ya, pilih program berbasis keluarga.
2. Bila perlu layanan harian yang tidak dapat diberikan keluarga, adakah layanan di masyarakat yang dapat dipakai sambil tinggal di rumah? Bila ya, pilih program berbasis masyarakat.
3. Bila kedua cara itu tidak aman atau tidak memungkinkan, barulah **panti** dipertimbangkan, dan umumnya sebagai langkah sementara.

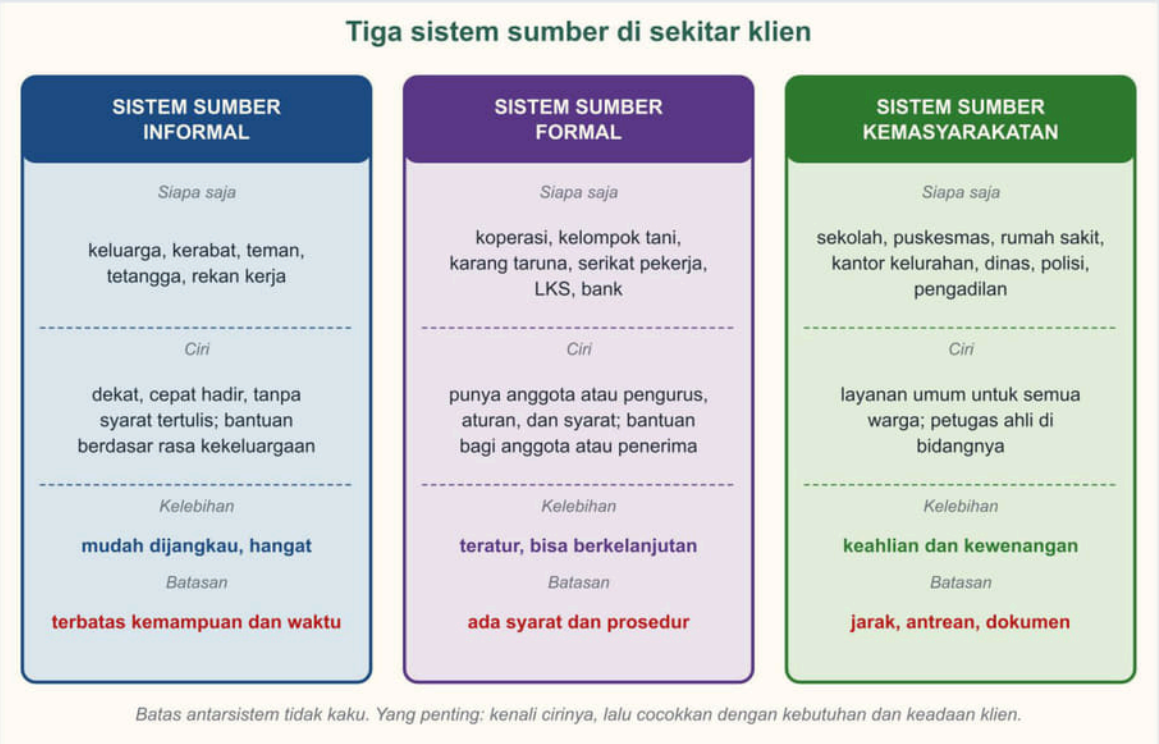
Perhatikan kata **aman**. Bila keluarga justru menjadi sumber bahaya bagi klien, misalnya klien mengalami kekerasan di rumah, mengembalikan klien ke keluarga bukan pilihan yang tepat. Prinsip "dekat dengan kehidupan wajar" selalu diuji dengan keselamatan klien lebih dulu. Karena itu, jenis program tidak pernah dipilih hanya karena kebiasaan lembaga ("kami selalu menaruh anak di panti") atau karena kasihan.

Rujukan dan pelatihan menempel pada pilihan di atas. Rujukan dipakai kapan pun ada kebutuhan di luar kemampuan lembaga, sedangkan pelatihan dipakai kapan pun klien kekurangan keterampilan.

3. Sistem sumber: tiga lapisan di sekitar klien

Sistem sumber adalah semua orang, kelompok, dan lembaga yang dapat memberi bantuan kepada klien. Sumber bantuan itu dikelompokkan menjadi tiga, seperti pada Gambar 4.8.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.8 Sistem sumber informal, formal, dan kemasyarakatan beserta kelebihan dan batasannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

a. Sistem sumber informal. Ini adalah orang-orang terdekat klien: keluarga, kerabat, teman, tetangga, dan rekan kerja. Bantuan datang karena hubungan pribadi, tanpa syarat tertulis. Kelebihannya mudah dijangkau, cepat hadir, dan hangat. Batasannya ada pada kemampuan dan waktu: tetangga yang baik pun punya pekerjaan, dan keluarga yang ingin menolong bisa jadi sendiri kekurangan.

b. Sistem sumber formal. Ini adalah kelompok dan lembaga yang punya anggota atau pengurus, aturan, dan syarat: koperasi, kelompok tani, karang taruna, serikat pekerja, lembaga kesejahteraan sosial (LKS), dan bank. Bantuannya diberikan menurut aturan kepada anggota atau penerima yang memenuhi syarat. Kelebihannya teratur dan dapat berkelanjutan. Batasannya adalah syarat dan prosedur, misalnya harus menjadi anggota, menyimpan dulu, atau memiliki usaha yang sudah berjalan tertentu lamanya.

c. Sistem sumber kemasyarakatan. Ini adalah layanan umum untuk semua warga, biasanya dengan petugas ahli di bidangnya: sekolah, puskesmas, rumah sakit, kantor kelurahan, dinas, kepolisian, dan pengadilan. Kelebihannya keahlian dan kewenangan: hanya sekolah yang dapat menerima anak kembali sebagai murid, dan hanya kelurahan yang dapat menerbitkan surat keterangan tertentu. Batasannya jarak, antrean, dan dokumen.

Batas antarsistem tidak selalu tegas. Misalnya, koperasi dapat dianggap formal karena punya anggota dan aturan. Yang penting bukan menghafal tempat sebuah contoh, melainkan mengenali **ciri**: informal (hubungan pribadi, tanpa syarat), formal (keanggotaan dan aturan), kemasyarakatan (layanan umum untuk semua warga).

Mengenali sumber adalah bagian dari asesmen dan perencanaan. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 menyebut bahwa pemberdayaan sosial dilakukan antara lain melalui

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

identifikasi permasalahan dan sumber daya yang dapat dikembangkan (Pasal 13 ayat (2) huruf a). Artinya, mencari sumber daya di sekitar klien adalah pekerjaan yang diakui, bukan sekadar kebiasaan.

4. Mulai dari yang dekat, tetapi jangan otomatis

Sumber informal sering menjadi pilihan pertama karena dekat, cepat, dan tidak berbiaya. Banyak masalah selesai dengan baik begitu tetangga atau saudara dilibatkan. Namun, jangan menganggap informal selalu terbaik. Periksa beberapa hal.

- **Apakah sumber itu mampu?** Tetangga yang bekerja di pabrik enam hari seminggu tidak dapat mengantar klien tiap hari kerja.
- **Apakah sumber itu aman?** Keluarga yang menjadi sumber kekerasan, atau tetangga yang membocorkan rahasia klien, bukan sumber yang layak.
- **Apakah sumber itu bersedia?** Kedekatan tidak berarti kesediaan. Orang perlu ditanya, bukan diasumsikan.
- **Apakah ada sumber yang lebih cocok?** Bila kebutuhannya medis, puskesmas lebih tepat daripada tetangga yang baik hati.

Sebaliknya, jangan melompat ke sumber formal atau kemasyarakatan hanya karena kelihatan resmi. Lembaga resmi sering punya syarat, antrean, atau jadwal yang tidak cocok dengan kebutuhan mendesak klien. Bila ada sumber informal yang cocok, tersedia, dan bersedia, itu biasanya pilihan yang paling cepat dan paling dekat. Sumber formal dan kemasyarakatan menjadi pelengkap, bukan pengganti.

5. Ekomap: peta sumber di sekitar klien

Ekomap (*ecomap*) adalah gambar yang memperlihatkan hubungan keluarga klien dengan sumber-sumber di sekitarnya. Pekerja sosial menggambarnya bersama klien dalam tahap asesmen. Dengan sekali pandang, ekomap menunjukkan siapa dan apa yang dekat, siapa yang jauh, dan hubungan mana yang bermasalah. Bedakan dengan **genogram**: genogram menggambar silsilah dan hubungan *di dalam* keluarga lintas generasi, sedangkan ekomap menggambar hubungan keluarga dengan pihak *di luar* keluarga. Genogram biasanya ditempatkan di dalam lingkaran pusat ekomap.

Simbol yang dipakai dapat dilihat pada Gambar 4.9.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simbol yang dipakai pada ekomap

	**Lingkaran besar di tengah**	keluarga atau rumah tangga klien; di dalamnya digambar anggota keluarga (kotak = laki-laki, lingkaran = perempuan)
	**Lingkaran atau oval di luar**	satu sumber di sekitar klien: orang, kelompok, atau lembaga (diberi nama)
	Garis tebal	hubungan kuat: sering dan saling mendukung
	Garis putus-putus	hubungan lemah, jarang, atau rapuh
	**Garis bergerigi**	hubungan tegang atau penuh pertentangan
	Panah	arah aliran bantuan atau tenaga; dua kepala berarti saling memberi
	**Tidak ada garis**	belum ada hubungan antara klien dan sumber itu

Selalu baca keterangan (legenda) gambar lebih dulu: pembuat ekomap boleh memakai warna atau simbol sendiri.

Gambar 4.9 Simbol ekomap. Pembuat ekomap boleh memakai simbol atau warna lain asalkan ada keterangan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

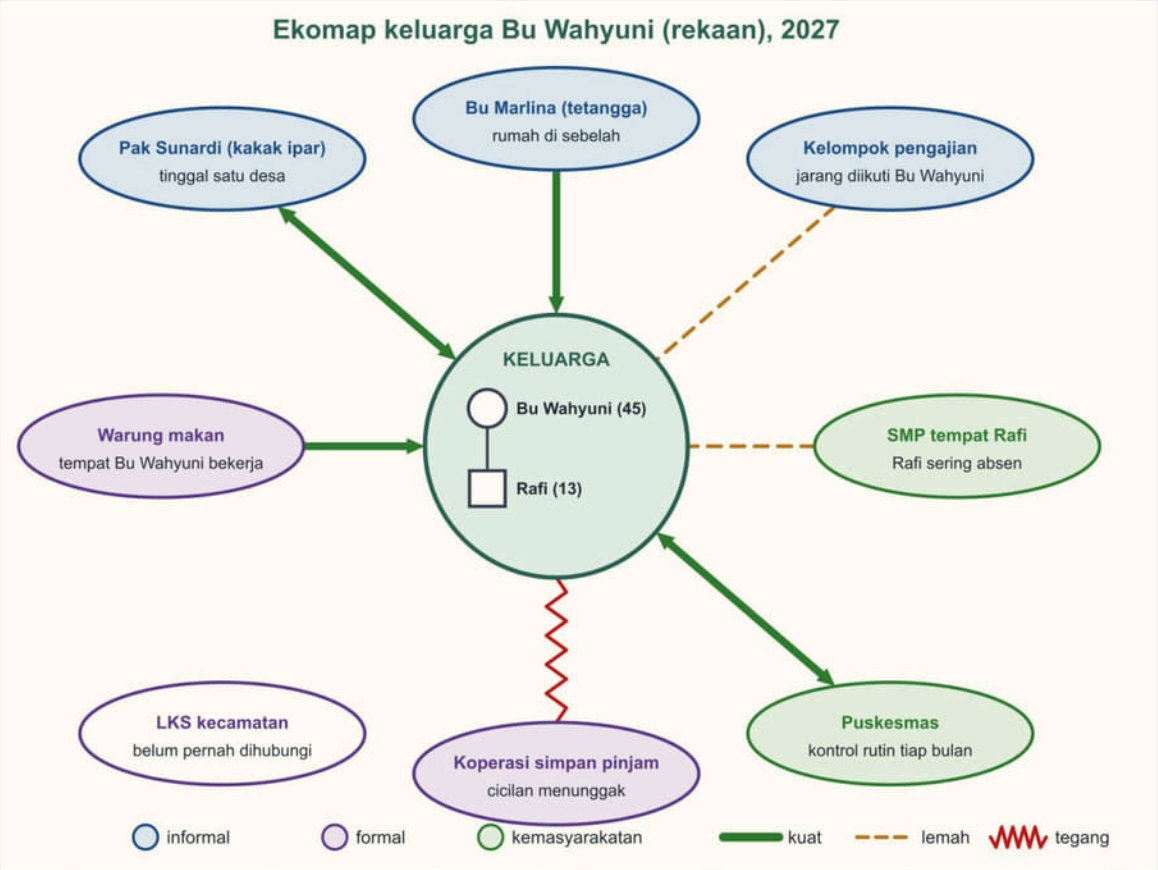
Intinya: **lingkaran besar di tengah** adalah keluarga klien; **oval di luar** adalah sumber; **garis tebal** berarti hubungan kuat; **garis putus-putus** berarti lemah; **garis bergerigi** berarti tegang; **panah** menunjukkan arah bantuan, dan dua kepala panah berarti saling memberi; dan **tidak adanya garis** berarti belum ada hubungan.

Cara membaca ekomap

Perhatikan Gambar 4.10, ekomap keluarga Bu Wahyuni (rekaan). Bu Wahyuni (45 tahun) tinggal bersama putranya, Rafi (13 tahun), di sebuah desa di Kabupaten Belitung.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.10 Ekomap keluarga Bu Wahyuni (rekaan), 2027. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Bacalah dengan langkah berikut.

1. **Baca keterangan (legenda) dahulu.** Di sini warna oval membedakan sumber informal (biru), formal (ungu), dan kemasyarakatan (hijau); garis tebal hijau berarti kuat, putus-putus kuning berarti lemah, bergerigi merah berarti tegang.
2. **Temukan klien.** Lingkaran tengah: Bu Wahyuni (lingkaran) dan Rafi (kotak) dengan garis penghubung vertikal tanda ibu dan anak.
3. **Telusuri setiap garis satu per satu.** Pak Sunardi, Bu Marlina, warung makan, dan puskesmas terhubung kuat. Kelompok pengajian dan SMP terhubung lemah. Koperasi simpan pinjam tegang. LKS kecamatan tidak ada garis.
4. **Baca keterangan di dalam oval.** Misalnya, SMP lemah karena Rafi sering absen; koperasi tegang karena cicilan menunggak; LKS belum pernah dihubungi.
5. **Simpulkan.** Kekuatan: dukungan informal (kakak ipar dan tetangga) serta puskesmas. Kelemahan: hubungan dengan sekolah, tekanan utang. Peluang: LKS kecamatan belum dimanfaatkan.

Hasil bacaan ini menjadi bahan perencanaan. Pekerja sosial tahu bahwa untuk membantu Rafi kembali rajin bersekolah, ia dapat mengandalkan Bu Marlina di dekat rumah dan perlu memperkuat hubungan dengan SMP. Contoh 1 di bawah memakai ekomap ini.

Menggambar ekomap sendiri

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

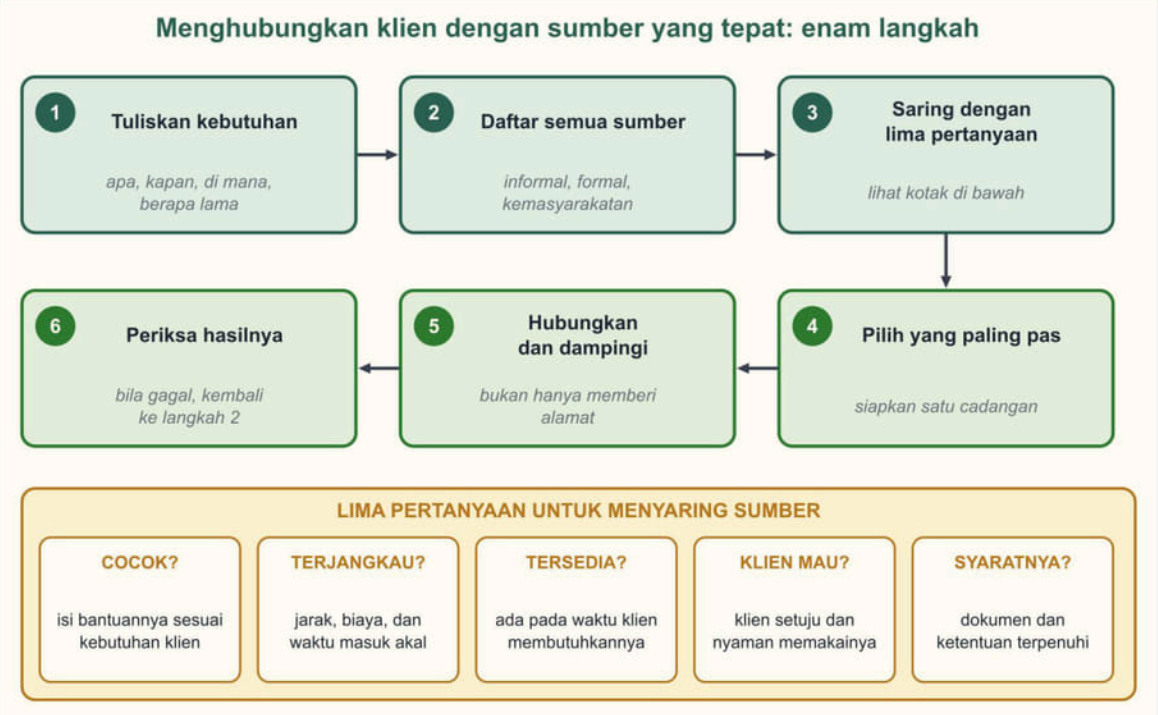
Kamu dapat membuat ekomap dalam enam langkah.

1. Gambar lingkaran besar di tengah kertas dan tulis nama klien beserta anggota keluarga yang tinggal bersama (kotak untuk laki-laki, lingkaran untuk perempuan).
2. Tanyakan kepada klien: "Siapa atau apa saja yang ada dalam kehidupan keluarga ini?" Catat satu per satu: keluarga lain, tetangga, tempat kerja, sekolah, puskesmas, kelompok, dan lembaga.
3. Gambar tiap sumber sebagai oval di luar lingkaran dan beri nama.
4. Tanyakan untuk tiap sumber: "Hubungannya sering, jarang, atau sedang tegang?" lalu gambar garis tebal, putus-putus, atau bergerigi.
5. Tambahkan panah bila ada arah bantuan yang jelas (siapa menolong siapa).
6. Beri legenda, lalu baca bersama klien. Klien boleh meralat; ekomap adalah gambaran dari sudut pandang klien dan keluarganya, bukan penilaian pekerja sosial.

Ekomap berisi data pribadi, sehingga disimpan sebagai dokumen layanan dan tidak diperlihatkan kepada orang yang tidak berkepentingan.

6. Menghubungkan klien dengan sumber yang tepat

Menemukan sumber barulah separuh pekerjaan. Setengah lainnya adalah menghubungkan klien dengannya. Gambar 4.11 menunjukkan enam langkahnya.



Gambar 4.11 Enam langkah menghubungkan klien dengan sumber, termasuk lima pertanyaan penyaring. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Langkah 1 — Tuliskan kebutuhan. Rumuskan dengan jelas: apa yang dibutuhkan, kapan, di mana, dan berapa lama. Kebutuhan yang kabur menghasilkan sumber yang salah.

Langkah 2 — Daftar semua sumber dari ketiga sistem, termasuk yang tampaknya kecil.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 3 — Saring dengan lima pertanyaan. Inilah inti pemilihan.

1. **Cocok?** Apakah isi bantuannya sesuai kebutuhan klien?
2. **Terjangkau?** Apakah jarak, biaya, dan waktunya masuk akal bagi klien?
3. **Tersedia?** Apakah sumber itu ada pada saat klien membutuhkannya? Ambulans desa yang hanya untuk keadaan darurat tidak tersedia untuk kontrol rutin; relawan yang punya jadwal setiap Rabu tersedia untuk kebutuhan setiap Rabu.
4. **Klien mau?** Apakah klien setuju dan nyaman memakainya? Klien yang ketakutan pada pinjaman daring tidak boleh dipaksa memakainya.
5. **Syaratnya terpenuhi?** Apakah klien memenuhi syarat dokumen, keanggotaan, lama usaha, atau batas jumlah? Bantuan yang mensyaratkan usaha berjalan enam bulan tidak dapat diambil usaha yang baru berjalan dua bulan, sebaik apa pun bantuan itu. Batas jumlah juga diperiksa: pinjaman yang paling banyak empat kali simpanan hanya dapat memenuhi kebutuhan bila hasil perkaliannya cukup.

Langkah 4 — Pilih yang paling pas dan siapkan satu cadangan. Pilihan yang paling pas adalah yang lolos paling banyak pertanyaan, terutama kelima-limanya. Sumber yang menarik tetapi gagal pada satu pertanyaan penting (misalnya tidak tersedia pada waktunya) tersisih.

Langkah 5 — Hubungkan dan dampingi. Menghubungkan lebih dari sekadar memberi alamat. Pekerja sosial menjelaskan kepada klien, menghubungi sumber atas persetujuan klien, dan bila perlu menemani klien pada kontak pertama. Kerahasiaan dijaga: hanya informasi yang perlu dan yang disetujui klien yang dibagikan kepada sumber.

Langkah 6 — Periksa hasilnya. Apakah klien benar-benar terbantu? Bila tidak, kembali ke langkah 2 dan cari sumber lain.

Ringkasan bagian ini. Program layanan ada lima jenis (keluarga, panti, masyarakat, rujukan, pelatihan), dan dipilih menurut kedekatan dengan kehidupan wajar serta keselamatan klien. Sistem sumber ada tiga (informal, formal, kemasyarakatan), masing-masing dengan kelebihan dan batasan. Ekomap menggambarkan hubungan keluarga dengan sumber melalui lingkaran tengah, oval luar, dan garis yang menandai kuat, lemah, atau tegang. Sumber dipilih dengan lima pertanyaan: cocok, terjangkau, tersedia, klien mau, dan syarat terpenuhi.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1 — Membaca ekomap dan memilih sumber

Pada Agustus 2027 Bu Wahyuni mulai bekerja di warung makan dengan jam masuk pukul 05.00. Rafi (13 tahun) harus bangun sendiri dan sering terlambat atau absen. Pekerja sosial ingin mencarikan sumber yang membantu Rafi berangkat sekolah tepat waktu. Pekerja sosial menanyakan beberapa hal dan memperoleh keterangan: Bu Marlina sehari-hari ada di rumah dan sudah biasa menyapa Rafi; Pak Sunardi bekerja sebagai sopir truk yang berangkat sebelum

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

subuh. Pilihlah sumber yang tepat memakai Gambar 4.10. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Tuliskan kebutuhan.** Seseorang yang mengingatkan dan memastikan Rafi berangkat, kira-kira pukul 05.30 sampai 06.30, pada hari sekolah, dalam jangka waktu beberapa minggu.
2. **Baca ekomap.** Garis kuat: Pak Sunardi, Bu Marlina, warung makan, puskesmas. Lemah: pengajian dan SMP. Tegang: koperasi. Tidak ada garis: LKS kecamatan.
3. **Saring.**

- Bu Marlina: cocok (tetangga yang dikenal Rafi), terjangkau (rumah di sebelah), tersedia (ada di rumah tiap pagi), dan hubungan kuat. Tinggal dipastikan ia mau.
- Pak Sunardi: hubungan kuat, tetapi tidak tersedia pada pagi hari karena berangkat sebelum subuh. Tidak cocok sebagai sumber utama, tetapi boleh menjadi cadangan lewat pesan telepon.
- SMP: hubungan lemah, tetapi sekolahlah yang berwenang atas kehadiran Rafi. Perlu diperkuat, bukan dipilih sebagai pengantar pagi.
- Koperasi: hubungan tegang dan tidak berkaitan dengan kebutuhan ini. Tidak dipakai, dan tidak boleh ditambah bebannya.
- LKS kecamatan: belum terhubung dan belum dibutuhkan untuk kebutuhan ini. Disimpan sebagai pilihan bila masalah meluas.

4. **Pilih.** Bu Marlina sebagai sumber utama; wali kelas di SMP sebagai pendukung; Pak Sunardi sebagai cadangan.
5. **Hubungkan dan dampingi.** Atas persetujuan Bu Wahyuni, pekerja sosial menemani ibu itu berbicara dengan Bu Marlina dan menyepakati jadwal. Pekerja sosial juga membantu Bu Wahyuni bertemu wali kelas agar sekolah tahu keadaan keluarga.
6. **Periksa.** Dua minggu kemudian pekerja sosial menanyakan kehadiran Rafi dan kenyamanan Bu Marlina.

Jawaban: sumber utama adalah **Bu Marlina (informal, kuat, dekat, tersedia)**, diperkuat dengan **hubungan ke SMP**. Sumber yang hubungannya kuat tetapi tidak tersedia pada waktunya (Pak Sunardi) menjadi cadangan, dan sumber yang tegang atau tidak relevan (koperasi, LKS) tidak dipilih.

Contoh 2 — Memetakan sistem sumber untuk anak yang kembali bersekolah

Yusran (14 tahun) di Kabupaten Bulukumba berhenti sekolah di kelas 8 setelah ayahnya meninggal pada 2026. Pada 2027 ia ingin kembali. Ia butuh: (1) ongkos dan perlengkapan sekolah, (2) belajar mengejar pelajaran yang tertinggal, (3) urusan administrasi agar diterima kembali, dan (4) dukungan semangat. Petakan sumber untuk tiap kebutuhan. *(Nama orang dan tempat dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Daftar sumber dari tiga sistem.** Informal: paman, teman sebangku dulu, tetangga yang guru ngaji. Formal: karang taruna yang menyelenggarakan belajar bersama sore hari. Kemasyarakatan: SMP, kantor desa.
2. **Cocokkan dengan kebutuhan.**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kebutuhan	Informal	Formal	Kemasyarakatan
Ongkos dan perlengkapan	paman membantu ongkos mingguan		bantuan pendidikan dari pemerintah bila Yusran memenuhi syaratnya; ditanyakan ke sekolah
Mengejar pelajaran	teman sebangku meminjamkan catatan	belajar bersama karang taruna	guru mata pelajaran memberi tugas penyesuaian
Administrasi kembali sekolah			SMP (wali kelas) dan kantor desa (surat keterangan)
Dukungan semangat	paman dan guru ngaji	kelompok remaja masjid	wali kelas

1. **Saring dengan lima pertanyaan.** Tiap sumber di tabel cocok dengan kebutuhannya, dekat (satu desa), tersedia pada sore hari, dan Yusran bersedia. Satu hal harus dipastikan: syarat bantuan pendidikan, karena bantuan itu tidak otomatis diterima.
2. **Hubungkan dan dampingi.** Pekerja sosial mendampingi Yusran dan pamannya menemui wali kelas, lalu ke kantor desa.

Jawaban: Yusran **tidak cukup ditolong dengan satu sumber**. Sumber informal menangani ongkos dan semangat, sumber formal menangani belajar bersama, dan sumber kemasyarakatan menangani administrasi serta bantuan pendidikan. Yang menentukan pilihan adalah kecocokan dengan tiap kebutuhan, bukan seberapa resmi sebuah sumber.

Contoh 3 — Memilih jenis program untuk tiga keadaan

Tentukan jenis program yang paling dekat dengan kehidupan wajar klien dan masih aman. *(Nama orang dan tempat dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

Keadaan A. Balita di Kabupaten Flores Timur bergizi kurang. Orang tuanya sayang dan tinggal bersama, tetapi belum paham pemberian makanan yang tepat.

1. Keluarga ada, bersedia, dan aman. Tidak ada alasan memisahkan balita dari orang tuanya.
2. Yang kurang adalah pengetahuan dan keterampilan orang tua, jadi pilih **program berbasis keluarga** (pendampingan orang tua, kunjungan rumah), dilengkapi **rujukan** ke puskesmas untuk pemeriksaan gizi.

Keadaan B. Pak Hamid (83 tahun) di Kabupaten Sanggau tinggal sendirian, tidak punya keluarga, dan tidak lagi dapat memasak atau mandi sendiri. Tetangganya hanya dapat membantu sebentar tiap hari.

1. Keluarga tidak ada. Bantuan tetangga tidak mencukupi untuk kebutuhan perawatan sehari-hari.
2. Pertimbangkan dulu program berbasis masyarakat (layanan lansia di dekat rumah). Bila perawatan yang dibutuhkan tidak mungkin diberikan sambil tinggal sendiri, **program berbasis panti** (panti jompo) menjadi pilihan, atas persetujuan Pak Hamid.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

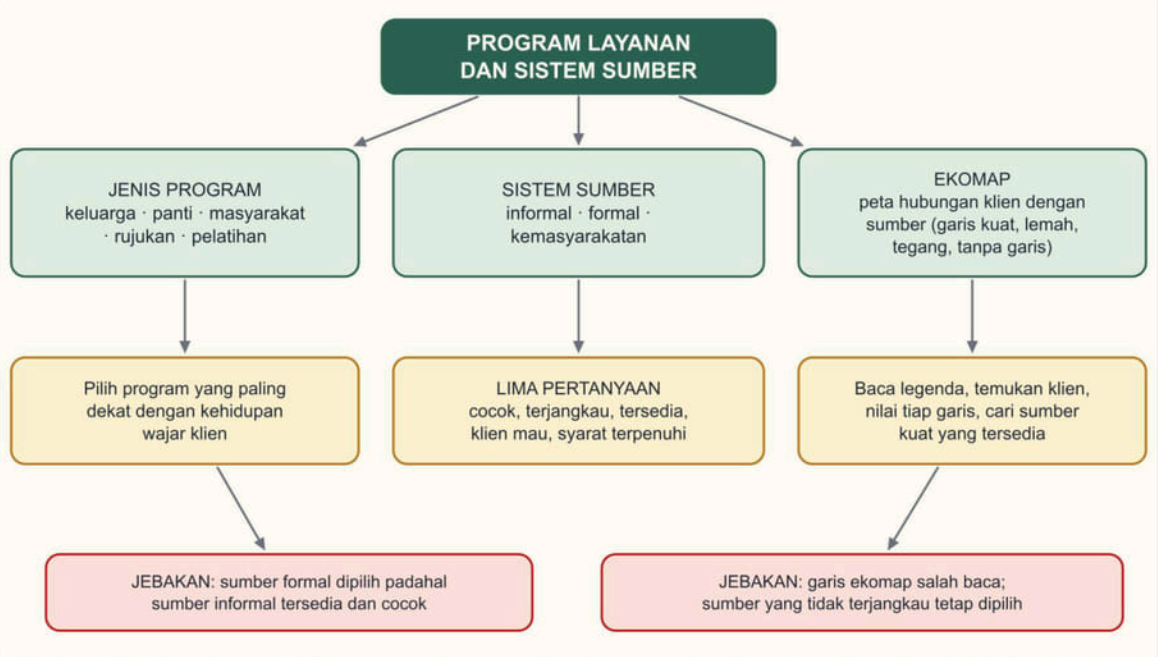
Keadaan C. Anak penyandang disabilitas berusia 7 tahun di Kabupaten Muna tinggal bersama ibu yang bekerja sebagai buruh tani sampai sore. Anak dapat tinggal di rumah tetapi membutuhkan pengasuhan dan latihan harian saat ibunya bekerja.

1. Keluarga ada dan aman, tetapi ibunya tidak dapat mengasuh pada siang hari.
2. **Program berbasis masyarakat** (day care atau layanan harian di dekat rumah) cocok: anak tetap tinggal bersama ibunya, tetapi terlayani pada siang hari. Panti tidak diperlukan.

Jawaban: **A, berbasis keluarga dan rujukan; B, berbasis masyarakat atau panti menurut kebutuhan perawatan dan persetujuan klien; C, berbasis masyarakat.** Jenis program mengikuti keadaan, bukan kebiasaan.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.12 merangkum jenis program, sistem sumber, dan ekomap, beserta cara memilih sumber dan dua jebakan yang paling sering muncul.



Gambar 4.12 Peta konsep jenis program layanan dan sistem sumber. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal sistem sumber dan ekomap:

1. **Tulis kebutuhan klien** dalam satu kalimat: apa, kapan, di mana.
2. **Baca tabel atau gambar dengan teliti.** Pada tabel, perhatikan jadwal, syarat, biaya, dan batas jumlah. Pada ekomap, baca legenda lebih dulu, lalu tiap garis.
3. **Uji setiap pilihan dengan lima pertanyaan:** cocok, terjangkau, tersedia, klien mau, syarat terpenuhi. Coret pilihan yang gagal pada satu pertanyaan penting.
4. **Bila ada hitungan,** kerjakan: batas pinjaman (misalnya kelipatan simpanan) dibandingkan dengan kebutuhan; lama usaha dibandingkan dengan syarat lama usaha.
5. **Bandingkan dua pilihan terakhir** dengan kebutuhan, bukan dengan seberapa resmi atau seberapa dekat sumbernya.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Sumber formal dipilih padahal sumber informal tersedia dan cocok**, atau sebaliknya sumber informal dipilih padahal tidak mampu atau tidak tersedia.
- **Kecocokan jadwal diabaikan.** Ambulans yang hanya untuk keadaan darurat tidak dipakai untuk kontrol rutin; tetangga yang bekerja pada hari kebutuhan tidak dapat membantu.
- **Syarat diabaikan.** Bantuan yang mensyaratkan usaha berjalan tiga atau enam bulan tidak dapat dipakai usaha yang baru berjalan dua bulan.
- **Garis ekomap salah baca,** misalnya garis putus-putus dianggap kuat atau garis bergerigi dianggap hubungan baik.
- **Sumber tidak terjangkau tetap dipilih** (terlalu jauh, terlalu mahal, atau menimbulkan utang baru).
- **Sumber yang tampak menarik dipilih tanpa memeriksa kemauan klien.**
- **Satu pilihan dianggap cukup** padahal kebutuhan klien beragam dan perlu beberapa sumber.
- **Panti dipilih sebagai pilihan pertama** padahal keluarga ada, bersedia, dan aman.

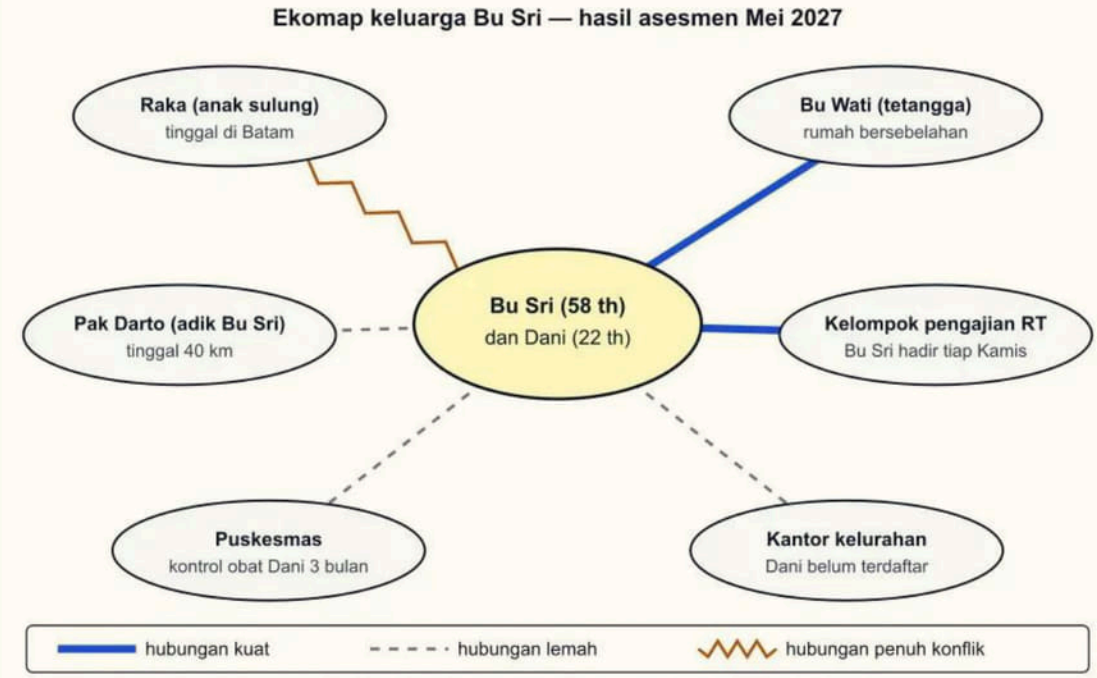
• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memakai ekomap. Untuk menjawabnya, kamu harus membaca setiap garis, mengetahui siapa yang ada di dekat klien, siapa yang tersedia pada waktu yang dibutuhkan, dan siapa yang sudah dikenal oleh klien. Pakailah bagian 5 dan 6 serta Gambar 4.9 sampai 4.11.

►. Bu Sri (58 tahun) di Kota Surakarta merawat putranya, Dani (22 tahun), penyandang disabilitas intelektual yang perlu didampingi saat makan dan minum obat dan mudah panik di tempat baru. Pada Juni 2027 Bu Sri harus dirawat inap dua hari untuk operasi katarak. Ia meminta Dani tetap di rumah dan ditemani orang yang sudah dikenalnya. Hubungan keluarga ini dengan lingkungannya ditunjukkan pada ekomap.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana pendampingan Dani yang paling tepat adalah ....



A. Meminta Raka pulang dari Batam, dibantu Bu Wati selama Raka di perjalanan
B. Meminta Bu Wati menemani Dani, dibantu anggota pengajian bergiliran
C. Meminta Pak Darto menginap di rumah, dibantu Bu Wati pada siang harinya
D. Meminta puskesmas mengirim petugas, dibantu anggota pengajian bergiliran
E. Menitipkan Dani di panti terdekat, dengan dikunjungi Bu Wati setiap sore

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Ekomap menggambarkan hubungan klien dengan sistem sumber di sekitarnya: kuat, lemah, atau penuh konflik. Sumber yang dipilih adalah yang hubungannya kuat, dekat, dan mampu memenuhi kebutuhan yang ada.

Langkah:

1. Kebutuhan: orang yang dikenal Dani menemaninya di rumah selama dua hari.
2. Ekomap: hubungan kuat dengan Bu Wati (bersebelahan rumah) dan kelompok pengajian RT.
3. Hubungan dengan Raka penuh konflik dan jauh; dengan Pak Darto, puskesmas, dan kelurahan lemah.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: Raka memang keluarga dekat, tetapi ekomap menunjukkan hubungan penuh konflik dan ia tinggal di Batam; yang menemani malam hari tetap orang yang hubungannya bermasalah.

• **B.** ✓ Bu Wati dan kelompok pengajian memiliki hubungan kuat dan dekat, sehingga Dani ditemani orang yang dikenalnya, siang maupun malam.

• **C.** ✗ Jebakan: Pak Darto saudara kandung, tetapi garisnya lemah dan ia tinggal 40 km, sehingga pada malam hari Dani ditemani orang yang jarang ia temui.

• **D.** ✗ Jebakan: pengajian memang sumber kuat, tetapi hubungan dengan puskesmas lemah dan menjaga di rumah bukan layanan puskesmas.

• **E.** ✗ Bu Sri meminta Dani tetap di rumah, dan Dani mudah panik di tempat baru walaupun dikunjungi.

Jawaban: B.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis kebutuhan klien, lalu uji tiap pilihan dengan lima pertanyaan. Soal pertama menuntut hitungan batas pinjaman dan pemeriksaan syarat; soal kedua menuntut pencocokan jadwal dan biaya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Bu Marni (45 tahun) di Kota Bitung berjualan nasi kuning di depan rumah sejak 2 bulan lalu. Ia membutuhkan pinjaman Rp2.000.000 untuk membeli kompor dan etalase pada 2027. Ia tidak memiliki agunan. Pilihan sumber yang ditemukan pekerja sosial:
• Kredit usaha di bank: syarat usaha berjalan minimal 6 bulan.
• Hibah modal dari pemerintah desa: tanpa pengembalian, syarat usaha berjalan minimal 3 bulan.
• Koperasi simpan pinjam ibu-ibu RW: bunga 1% per bulan, pinjaman paling banyak 4 kali simpanan anggota; simpanan Bu Marni Rp600.000.
• Kakak Bu Marni: bersedia meminjamkan Rp1.000.000 tanpa bunga.
• Pinjaman daring: cair dalam satu jam, bunga dihitung per hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sumber yang paling tepat untuk dihubungkan dengan Bu Marni adalah ....

A. Koperasi ibu-ibu RW, karena batas pinjamannya di atas kebutuhan
B. Hibah modal desa, karena dana tidak perlu dikembalikan oleh Bu Marni
C. Pinjaman kakaknya, karena tanpa bunga dan berasal dari keluarga sendiri
D. Kredit usaha di bank, karena bunganya rendah dan lembaganya resmi
E. Pinjaman kakaknya Rp1.000.000, ditambah pinjaman daring Rp1.000.000

2. Mbah Darto (78 tahun) di Kabupaten Blora tinggal sebatang kara. Ia harus kontrol tekanan darah ke puskesmas yang berjarak 5 km setiap Rabu pagi pada 2027, tetapi tidak dapat lagi bersepeda dan tidak memiliki uang lebih. Sumber yang ditemukan pekerja sosial: tetangga sebelah yang bekerja di pabrik setiap Senin–Sabtu, ambulans desa yang khusus untuk keadaan darurat, ojek pangkalan dengan tarif Rp40.000 pulang-pergi, dinas sosial kabupaten, dan karang taruna yang memiliki jadwal relawan antar lansia setiap Rabu pagi tanpa biaya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sumber yang paling tepat dihubungkan dengan Mbah Darto adalah ....

A. Tetangga sebelah, karena paling dekat dan sudah lama mengenal Mbah Darto
B. Ambulans desa, karena kendaraannya tersedia dan petugasnya terlatih
C. Ojek pangkalan, karena dapat menjemput Mbah Darto kapan saja ia butuh
D. Dinas sosial, karena merupakan lembaga resmi yang menangani lansia
E. Relawan karang taruna, karena jadwalnya sesuai dan tidak memungut biaya

Kunci singkat: 1. A 2. E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang klien membutuhkan teman mengantar ke puskesmas tiap Selasa pagi. Tetangganya bekerja pada hari Selasa, sedangkan relawan kelompok warga punya jadwal antar pada hari Selasa pagi tanpa biaya. Sumber mana yang lebih tepat, dan pertanyaan penyaring mana yang menentukan?
- Pada ekomap, apa arti garis tebal, garis putus-putus, garis bergerigi, dan tidak adanya garis? Sebutkan satu keputusan layanan yang dapat kamu ambil dari tiap tanda.
- **Yang harus kuingat:** program layanan ada lima jenis (keluarga, panti, masyarakat, rujukan, pelatihan) dan dipilih menurut kedekatan dengan kehidupan wajar serta keselamatan klien; sistem sumber ada tiga (informal, formal, kemasyarakatan); ekomap = lingkaran keluarga di tengah, sumber di luar, garis tebal kuat, putus-putus lemah, bergerigi tegang, tanpa garis belum terhubung; sumber dipilih dengan lima pertanyaan (cocok, terjangkau, tersedia, klien mau, syarat terpenuhi).

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-4.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien

SMKPEKSOS-4.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi Pusmendik mengukur kemampuan menerapkan praktik komunikasi dalam pelayanan sosial, termasuk membangun **rapor** (hubungan saling percaya) dengan klien. Istilah *rapor* di sini berasal dari kata Inggris *rapport* dan **tidak ada hubungannya dengan rapor sekolah**. Salah satu contoh soal resmi di halaman kisi-kisi menanyakan bentuk komunikasi verbal yang tepat kepada remaja yang sulit beradaptasi, dengan kata kunci empati dan mendengarkan aktif.

Soal pada sub bab ini berupa kasus: klien yang diam, marah, malu, curiga, atau tidak bisa mendengar, dan beberapa kalimat atau tindakan yang mungkin dipilih pekerja sosial. Kamu diminta memilih tanggapan atau langkah yang paling membangun. Bentuknya bisa pilihan ganda biasa, pernyataan Benar/Salah tentang beberapa kalimat, atau pilihan ganda kompleks. Pengecohnya biasanya kalimat yang terdengar baik tetapi menutup percakapan: menghibur tanpa mendengar, menasihati, menyalahkan, atau bertanya bertubi-tubi.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan proses komunikasi dan menemukan hambatannya dalam sebuah kasus;
- menjelaskan rapor dan cara membangunnya;
- menerapkan mendengar aktif, empati, parafrase, pertanyaan terbuka, dan sikap diam yang bermakna;
- membedakan tanggapan yang membangun dari tanggapan yang menutup percakapan;
- menyesuaikan komunikasi untuk remaja yang enggan bicara, klien yang pernah ditipu, anak usia dini, dan klien tuli dengan juru bahasa isyarat;
- menyusun rencana membangun rapor untuk klien yang sulit membuka diri.

◆ KONSEP INTI

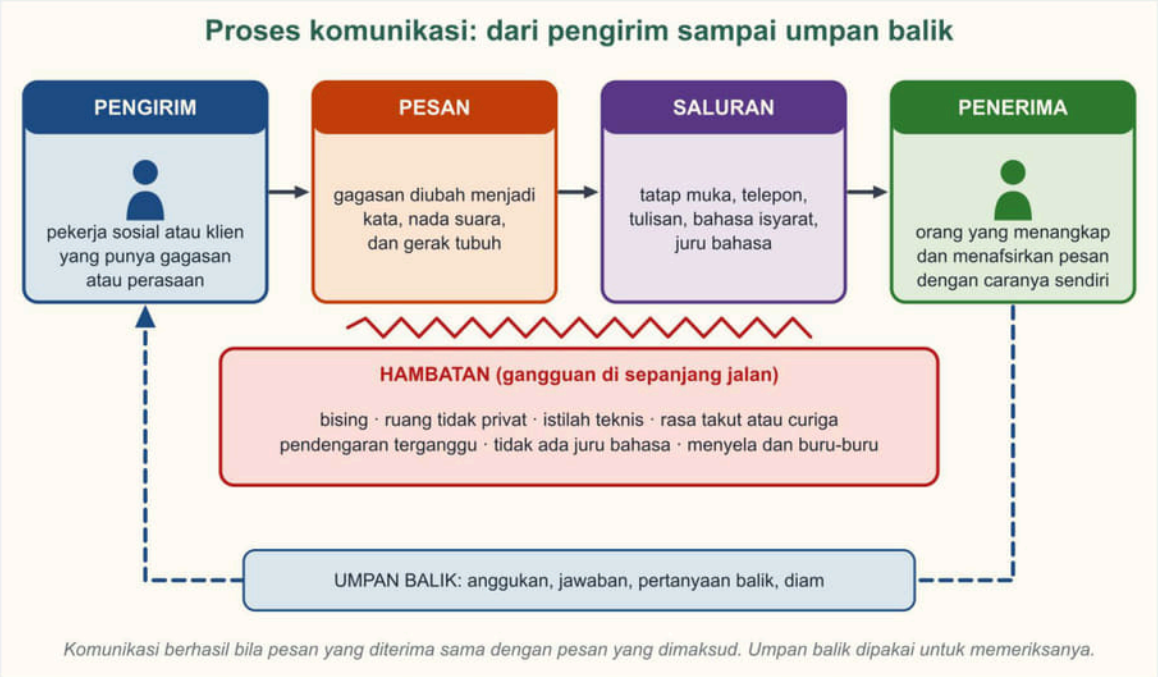
Hampir semua pekerjaan pekerja sosial dilakukan lewat percakapan: menerima klien, menggali masalah, menyusun rencana, merujuk, dan menutup layanan. Bila klien tidak merasa aman bercerita, semua data yang dikumpulkan menjadi dangkal dan semua rencana mudah gagal. Karena itu komunikasi adalah kecakapan dasar yang dipakai di setiap bab buku ini. Sub bab ini menjelaskan cara kerja komunikasi, cara membangun hubungan saling percaya, dan cara berbicara serta mendengar agar klien merasa diterima.

1. Komunikasi sebagai proses

Komunikasi adalah proses menyampaikan dan menerima pesan antara dua orang atau lebih.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Prosesnya terdiri atas beberapa bagian, dan Gambar 4.13 merangkumnya.



Gambar 4.13 Proses komunikasi. Hambatan dapat muncul di sepanjang jalan, dan umpan balik dipakai untuk memeriksa apakah pesan sampai. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pengirim** adalah orang yang punya gagasan atau perasaan untuk disampaikan. Pekerja sosial maupun klien bergantian menjadi pengirim.
2. **Pesan** adalah gagasan yang sudah diubah menjadi kata, nada suara, dan gerak tubuh. Pesan tidak hanya terdiri atas kata. Orang yang mengucapkan "saya baik-baik saja" sambil menunduk dan menahan tangis mengirim dua pesan sekaligus (sub bab 4.4).
3. **Saluran** adalah jalan yang dilalui pesan: percakapan tatap muka, telepon, tulisan, gambar, atau bahasa isyarat melalui juru bahasa.
4. **Penerima** adalah orang yang menangkap pesan lalu **menafsirkannya** dengan pengalaman dan perasaannya sendiri. Karena penafsiran itu, pesan yang diterima belum tentu sama dengan pesan yang dimaksud.
5. **Umpan balik** adalah tanggapan penerima kepada pengirim: anggukan, jawaban, pertanyaan balik, ekspresi, atau diam. Umpan balik memberi tahu pengirim apakah pesannya sampai. Pekerja sosial yang peka membaca umpan balik klien, dan menyampaikan umpan balik yang menunjukkan bahwa ia mendengarkan.
6. **Hambatan** adalah apa saja yang mengganggu pesan di sepanjang jalan.

Komunikasi dianggap **efektif** bila pesan yang diterima sama dengan pesan yang dimaksud, dan hubungan antara kedua pihak tetap terjaga.

Hambatan komunikasi

Pekerja sosial perlu mengenali hambatan agar dapat mengurangi atau menghindarinya. Hambatan yang sering ditemui:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jenis hambatan	Contoh	Yang dapat dilakukan
Lingkungan	ruangan bising, ruang tidak privat, banyak orang lalu lalang	pindah ke ruang tenang dan tertutup, matikan gangguan
Bahasa	istilah teknis ("asesmen", "intervensi"), bahasa daerah yang tidak dikuasai	pakai kata sehari-hari, jelaskan istilah, libatkan penerjemah atau juru bahasa
Psikologis	takut, malu, marah, curiga, sedih	beri waktu, terima perasaan, jangan memaksa
Sosial dan budaya	cara menyapa, batasan berbicara dengan lawan jenis atau orang yang lebih tua, nilai yang berbeda	pelajari kebiasaan setempat dan hormati
Keadaan klien	pendengaran berkurang, sulit berbicara, anak masih kecil	sesuaikan cara dan saluran komunikasi
Sikap pekerja sosial	menghakimi, terburu-buru, menyela, sibuk mencatat	sadari kebiasaan sendiri dan ubah

Dua hambatan sering luput: hambatan dari **sikap pekerja sosial sendiri** dan hambatan **bahasa teknis**. Pekerja sosial yang berbicara dengan istilah profesi kepada ibu yang tidak bersekolah tinggi mungkin merasa dirinya jelas, padahal ibu itu tidak mengerti dan segan bertanya.

2. Rapor: hubungan saling percaya

Rapor (*rapport*) adalah hubungan yang hangat, saling percaya, dan saling menghargai antara pekerja sosial dan klien. Klien yang sudah percaya mau bercerita jujur, bertanya, dan menjalankan rencana. Klien yang belum percaya menjawab seperlunya, menyembunyikan hal penting, atau tidak datang lagi.

Rapor tidak muncul sendiri dan tidak bisa dipaksakan. Rapor tumbuh dari sikap dan tindakan yang konsisten.

1. **Menerima tanpa menghakimi.** Klien boleh punya masalah yang membuat orang lain mencela, misalnya hamil di luar nikah, terjerat utang, atau pernah dipenjara. Pekerja sosial menerima orangnya tanpa harus menyetujui perbuatannya.
2. **Memperkenalkan diri dengan jelas.** Sebut nama, peran, lembaga, dan tujuan pertemuan, agar klien tahu siapa yang ia hadapi dan apa yang akan terjadi.
3. **Menyiapkan ruang dan waktu yang nyaman.** Tempat yang privat, tidak terburu-buru, dan tidak diganggu.
4. **Menjelaskan kerahasiaan dan batasnya.** Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menyatakan bahwa klien berhak memperoleh jaminan kerahasiaan identitas dan kondisinya (Pasal 43 huruf d). Kerahasiaan itu dapat diungkapkan atas dasar tertentu, yaitu kepentingan klien, permintaan aparat penegak hukum, persetujuan klien, dan/atau perintah undang-undang (Pasal 44 ayat (1)). Karena itu pekerja sosial jujur sejak awal: informasi dijaga, tetapi bila ada bahaya serius terhadap keselamatan klien atau orang lain, ia

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

akan bertindak untuk melindungi dan akan memberi tahu klien lebih dulu bila memungkinkan.

5. **Menepati janji, sekecil apa pun.** Datang tepat waktu, menelepon kembali seperti yang dijanjikan, dan tidak menjanjikan hal yang tidak dapat dijamin.
6. **Menghargai kecepatan klien.** Klien menentukan seberapa dalam ia mau bercerita pada tiap pertemuan. Hal berat tidak ditanyakan pada menit pertama.
7. **Memulai dari hal ringan.** Menanyakan kabar, minat, atau kegiatan sehari-hari membuka jalan sebelum masuk ke hal yang sulit.

Rapor dibangun di sepanjang layanan, bukan hanya pada pertemuan pertama, dan dapat rusak oleh satu tindakan: membocorkan rahasia, menyela dengan menyalahkan, atau tidak datang tanpa kabar.

3. Mendengar aktif

Mendengar aktif adalah mendengarkan dengan seluruh perhatian dan menunjukkan kepada pembicara bahwa ia didengarkan. Ini berbeda dengan sekadar mendengar. Orang bisa "mendengar" sambil memikirkan jawaban atau melihat ponsel, padahal pembicaranya merasa diabaikan. Gambar 4.14 memperlihatkan enam anak tangga mendengar aktif.



Gambar 4.14 Enam langkah mendengar aktif. Makin ke atas, klien makin merasa didengar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Hadir.** Hadapkan badan kepada klien, matikan gangguan (ponsel, televisi), dan beri perhatian penuh.
2. **Dengarkan isi.** Tangkap fakta: siapa, apa, kapan, di mana.
3. **Tangkap perasaan.** Dengarkan nada suara dan kata yang menyiratkan perasaan: takut, malu, marah, lelah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Tanggapi.** Berikan tanda bahwa kamu mengikuti: anggukan, "hmm", "lalu?", dan biarkan ada jeda bila klien butuh diam.
5. **Parafrase.** Ulangi inti ucapan klien dengan kata-katamu sendiri, lalu periksa: "Apakah begitu?"
6. **Rangkum.** Ringkas yang sudah dibicarakan dan sepakati langkah berikutnya.

Langkah 1 sampai 3 terjadi di dalam diri pendengar; langkah 4 sampai 6 terlihat oleh klien.

Sikap diam yang bermakna adalah bagian dari mendengar aktif. Ketika klien terdiam, jangan buru-buru mengisi keheningan dengan pertanyaan atau nasihat. Klien sering sedang mengumpulkan keberanian atau menahan tangis. Diam yang tenang, disertai sikap hadir, menyampaikan: "Saya tidak terburu-buru, silakan."

4. Empati, bukan simpati dan bukan nasihat

Empati adalah kemampuan memahami perasaan klien dari sudut pandangnya dan menyampaikan pemahaman itu kepadanya. Empati bukan berarti setuju dengan klien dan bukan berarti ikut menangis. Bedakan tiga hal yang sering tertukar.

- **Empati:** "Bapak merasa malu karena usahanya bangkrut." Pekerja sosial memahami dan menyatakan pemahaman, lalu memberi ruang klien bercerita.
- **Simpati atau iba:** "Kasihan sekali Bapak." Pekerja sosial melihat klien dari atas, sebagai orang yang patut dikasihani.
- **Nasihat:** "Sebaiknya Bapak buka usaha lagi." Pekerja sosial melompat ke solusi sebelum klien selesai didengar.

Rumus sederhana tanggapan empatik: **"Kamu merasa [perasaan] karena [alasan]."** Misalnya, "Ibu merasa lelah karena semua tanggung jawab dipikul sendiri." Perasaan yang ditebak boleh keliru, dan itu tidak masalah, karena klien akan membetulkan. Gunakan nada bertanya yang lembut ("tampaknya", "apakah"), bukan menyimpulkan secara pasti.

Gambar 4.15 membandingkan tujuh tanggapan atas satu kalimat klien. Perhatikan bahwa semua tanggapan yang menutup terdengar peduli.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tujuh tanggapan atas satu kalimat klien

Pak Marwan (47 tahun) berkata:

"Saya malu. Bengkel saya bangkrut, sampai istri saya harus ikut bekerja."

Tanggapan pekerja sosial	Jenis	Alasan
"Sudahlah, Pak, jangan sedih. Semua orang pernah gagal."	MENUTUP	menghibur kosong dan meremehkan perasaan
"Bapak merasa malu karena bengkelnya bangkrut dan istri ikut bekerja."	MEMBANGUN	memantulkan perasaan dan isi (empati)
"Kenapa dulu tidak menyisihkan uang untuk berjaga-jaga?"	MENUTUP	pertanyaan "mengapa" yang menyalahkan
"Bisa ceritakan bagaimana keadaan Bapak sekarang?"	MEMBANGUN	pertanyaan terbuka yang mengundang cerita
"Sebaiknya Bapak segera buka usaha lagi di tempat lain."	MENUTUP	nasihat sebelum memahami keadaan
"Saya juga pernah rugi besar waktu dulu berdagang."	MENUTUP	mengalihkan pembicaraan ke diri sendiri
"Jadi yang paling berat bagi Bapak rasa malu itu, benarkah?"	MEMBANGUN	parafrase yang diakhiri pengecekan

Tanggapan yang menutup terdengar peduli, tetapi membuat klien berhenti bercerita.

Gambar 4.15 Tujuh tanggapan atas kalimat Pak Marwan (rekaan): tiga membangun, empat menutup. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Ciri **tanggapan yang menutup percakapan** (hindari):

1. **Menghibur kosong:** "Tenang saja, nanti baik-baik saja." Menyuruh klien berhenti merasa, padahal perasaannya belum didengar. Janji "semuanya akan baik-baik saja" juga tidak dapat dijamin.
2. **Menyalahkan atau bertanya "mengapa" yang menuntut pembelaan:** "Kenapa dulu tidak ...?" Klien merasa diadili.
3. **Menasihati atau menceramahi** sebelum klien selesai bercerita.
4. **Menyela atau mengalihkan:** memotong pembicaraan klien atau berbalik bercerita tentang diri sendiri.
5. **Membandingkan:** "Orang lain lebih parah dari Bapak." Meremehkan penderitaan klien.
6. **Menafsirkan atau melabeli tanpa data:** "Ibu itu sebenarnya malas." Opini dianggap fakta.

Ciri **tanggapan yang membangun**:

1. **Refleksi perasaan dan isi** (empati): "Bapak merasa malu karena bengkelnya bangkrut dan istri ikut bekerja."
2. **Pertanyaan terbuka** yang mengundang cerita.
3. **Parafrase** yang diakhiri pengecekan.
4. **Ucapan yang mengakui keberanian klien:** "Terima kasih sudah bersedia menceritakan ini."

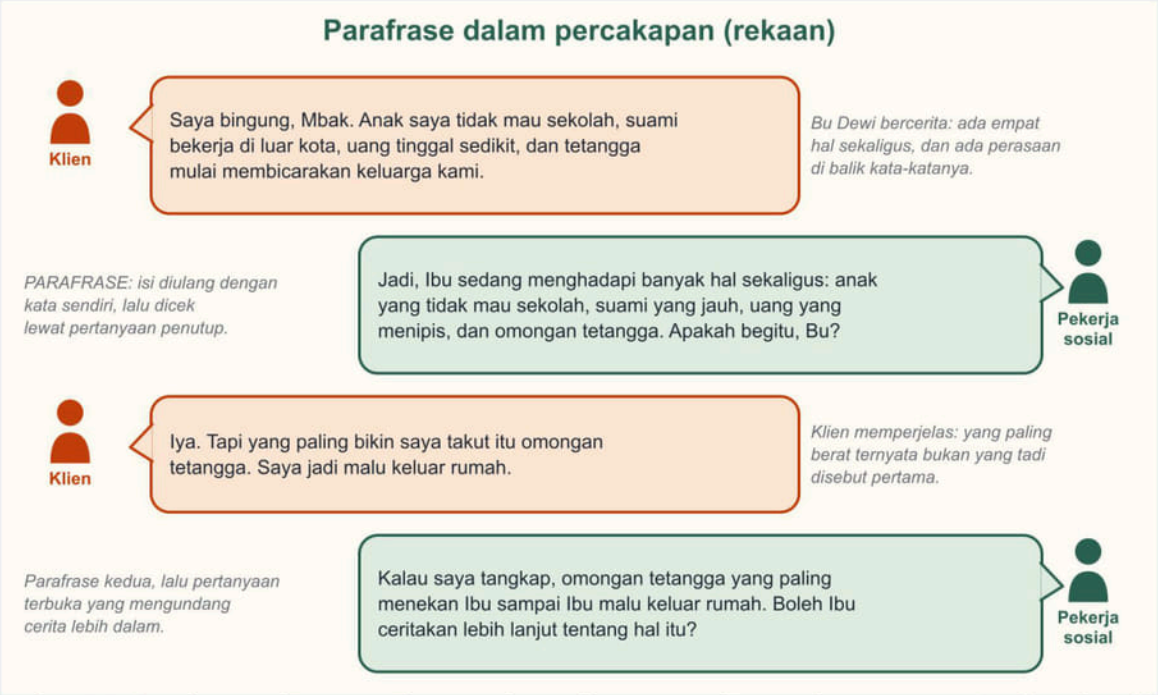
5. Parafrase

Parafrase adalah menyatakan kembali inti ucapan klien dengan kata-kata sendiri, mencakup isi dan, bila terdengar, perasaannya. Tujuannya dua: klien merasa didengar, dan pekerja sosial memastikan ia tidak salah tangkap. Parafrase yang baik:

- **lebih pendek** dari ucapan klien, bukan mengulang kata demi kata (membeo);
- **memakai kata sendiri**, tetapi tidak menambah hal yang tidak dikatakan klien;
- **mencakup isi dan perasaan**;
- **diakhiri pengecekan**: "Apakah begitu?" atau "Betulkah demikian?" Klien dapat membenarkan atau membetulkan.

Gambar 4.16 menunjukkan percakapan yang memakai parafrase dua kali.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.16 Percakapan rekaan: parafrase membantu klien menemukan inti kecemasannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan bahwa pada giliran kedua klien membetulkan: yang paling menakutkannya bukan yang pertama kali ia sebut. Tanpa parafrase, pekerja sosial mungkin sibuk membahas soal sekolah anak, padahal inti beban klien ada pada hal lain. Parafrase bukan sekadar teknik sopan santun; ia membuat data asesmen lebih tepat.

6. Pertanyaan terbuka, tertutup, dan menggiring

Jenis	Ciri	Contoh	Kapan dipakai
Terbuka	dijawab dengan cerita, biasanya diawali "bagaimana", "apa", "ceritakan"	"Bagaimana keadaan di rumah akhir-akhir ini?"	membuka percakapan, menggali perasaan dan pandangan
Tertutup	dijawab "ya", "tidak", atau satu kata	"Apakah sudah makan hari ini?"	memastikan fakta tertentu atau keselamatan
Menggiring	sudah berisi jawaban yang diinginkan penanya	"Kamu pasti tidak suka sama ayahmu, kan?"	**dihindari**, karena klien menjawab sesuai harapan penanya

Beberapa aturan praktis tentang pertanyaan:

- **Tanyakan satu hal sekali.** Pertanyaan bertubi-tubi ("Kenapa kamu pergi? Dengan siapa? Ke mana? Sudah makan?") membuat klien merasa diinterogasi dan bingung harus menjawab yang mana.
- **Beri waktu menjawab.** Jangan buru-buru menjawab sendiri atau mengganti pertanyaan.
- **Hindari "mengapa" yang menuntut pembelaan.** "Apa yang terjadi?" lebih ramah daripada "Mengapa kamu melakukan itu?"

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Pakai pertanyaan tertutup untuk hal yang perlu pasti** (apakah klien aman malam ini, apakah sudah minum obat), dan pertanyaan terbuka untuk memahami.

7. Klien yang perlu pendekatan khusus

Prinsip dasarnya sama untuk semua klien: hormati, dengarkan, jangan menghakimi. Namun cara melakukannya dapat berbeda. Gambar 4.17 merangkum empat contoh.



Gambar 4.17 Empat klien yang memerlukan pendekatan khusus: apa yang dilakukan dan apa yang dihindari. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

a. Remaja yang enggan bicara. Jawaban seperti "terserah" atau diam sambil menunduk bukan tanda tidak peduli, melainkan sering tanda tidak percaya atau takut dinilai. Remaja yang diantar orang tua ke lembaga kadang merasa sedang "diadili". Yang tepat dilakukan:

- Minta izin berbicara **berdua** dengan remaja itu, dan jelaskan secara sopan kepada orang tua bahwa remaja sering lebih mudah bercerita tanpa orang tuanya, serta bahwa orang tua akan dilibatkan kemudian. Orang tua tetap dihormati dan tidak disuruh keluar dengan kasar.
- Mulai dari **hal ringan**: kegiatan, makanan kesukaan, olahraga, atau lagu. Jangan mulai dari kesalahannya.
- **Beri pilihan kecil** ("Mau duduk di sini atau di sana?"), sehingga remaja merasa punya kendali.
- **Terima "terserah" dengan tenang**, tanpa tersinggung dan tanpa menegur sikapnya. Akui perasaannya: "Sepertinya ini bukan hal yang kamu inginkan hari ini. Tidak apa-apa."
- Jelaskan **kerahasiaan dan batasnya** dengan bahasa remaja.
- Hindari interogasi dan pertanyaan beruntun.

b. Klien yang pernah ditipu. Klien yang pernah tertipu, terutama oleh orang yang mengaku petugas, wajar curiga kepada siapa pun yang datang dengan alasan membantu. Rasa curiga itu perlindungan dirinya, bukan kesalahan. Yang tepat dilakukan:

- **Tunjukkan identitas** (tanda pengenal) dan jelaskan lembaga serta tujuan kedatangan dengan jelas. Beri tahu cara klien memastikan kebenarannya sendiri, misalnya menghubungi kantor lembaga.
- **Jangan meminta uang, dokumen asli, atau data sensitif** pada pertemuan awal. Hal-hal itulah yang dipakai penipu.
- **Ikuti waktu dan tempat yang nyaman** bagi klien. Klien yang memegang kendali merasa lebih aman.
- **Jangan menjanjikan hasil** yang tidak dapat dijamin ("gaji Ibu pasti dibayar"). Janji yang gagal merusak kepercayaan lagi.
- **Tepati janji kecil**, misalnya datang pada hari yang dikatakan.
- Bila klien sendiri meminta ditemani orang yang ia percaya, itu boleh. Namun jangan meminta orang lain membujuk klien agar mau bertemu.

c. Anak usia dini. Anak kecil (balita sampai prasekolah) belum dapat berbicara dengan runtut dan belum mengenal kata yang abstrak. Yang tepat dilakukan:

- **Duduk atau berjongkok sejajar mata anak**, dengan suara tenang.
- Pakai **kalimat pendek dan kata sederhana**.
- Ajak **menggambar atau bermain**; anak sering "bercerita" lewat gambar dan permainannya. Amati, jangan menafsirkan berlebihan.
- Pakai **pertanyaan terbuka sederhana**: "Ceritakan gambar ini, yuk." Hindari pertanyaan menggiring dan pertanyaan beruntun.
- **Jangan memaksa** anak bercerita dan jangan menjanjikan sesuatu yang tidak dapat ditepati.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Biarkan orang dewasa yang aman dan dipercaya anak berada di dekatnya bila itu membuat anak tenang.

d. Klien tuli dengan juru bahasa isyarat. Klien tuli (penyandang disabilitas rungu) menggunakan bahasa isyarat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyebut bahwa penyandang disabilitas berhak menggunakan dan memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi berupa bahasa isyarat, braille, dan komunikasi augmentatif dalam interaksi resmi (Pasal 24 huruf c). **Juru bahasa isyarat** adalah penerjemah antara bahasa lisan dan bahasa isyarat. Yang tepat dilakukan:

- **Bicara langsung kepada klien**, memakai kata "Anda" atau namanya, bukan berbicara kepada juru bahasa ("tanyakan kepadanya apakah ..."). Juru bahasa hanya penghubung.
- **Atur tempat duduk:** juru bahasa duduk di dekat pekerja sosial, berhadapan dengan klien, sehingga klien dapat melihat wajah pekerja sosial dan juru bahasa sekaligus. Pastikan cahaya cukup dan wajah tidak membelakangi cahaya.
- **Bicara dengan kalimat pendek, jelas, dan jeda yang cukup.** Juru bahasa perlu waktu menerjemahkan.
- **Satu orang berbicara pada satu waktu.**
- **Tanyakan jenis bahasa isyarat** yang biasa dipakai klien, dan sesuaikan.
- **Gunakan tulisan atau gambar** sebagai pelengkap bila perlu, dan periksa pemahaman dengan meminta klien menyatakan kembali dengan kata-katanya.
- Untuk hal yang sensitif, **hindari meminta anak atau anggota keluarga menerjemahkan** bila ada juru bahasa profesional, agar kerahasiaan dan ketepatan terjaga.

Ringkasan bagian ini. Komunikasi adalah proses dengan pengirim, pesan, saluran, penerima, umpan balik, dan hambatan. Rapor adalah hubungan saling percaya yang dibangun dengan penerimaan, perkenalan yang jelas, ruang yang nyaman, kerahasiaan yang dijelaskan, janji yang ditepati, dan kecepatan yang mengikuti klien. Mendengar aktif, empati, parafrase, pertanyaan terbuka, dan sikap diam membuat klien merasa didengar, sedangkan tanggapan yang menghibur kosong, menyalahkan, menasihati, atau menyela menutup percakapan. Klien khusus (remaja diam, klien yang pernah ditipu, anak kecil, klien tuli) memerlukan penyesuaian cara, bukan penyesuaian nilai.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1 — Memilih tanggapan terbaik dari empat kalimat

Bu Fitri (33 tahun) sedang menunggui anaknya yang dirawat di rumah sakit. Pada kunjungan pekerja sosial rumah sakit di Kabupaten Toba pada 2027, ia berkata sambil menangis, "Saya capek sekali. Rasanya semua tanggung jawab di pundak saya sendiri." Pekerja sosial mempertimbangkan empat tanggapan. Pilihlah yang paling membangun rapor. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

A. "Sabar ya, Bu, semua pasti ada hikmahnya." B. "Ibu merasa sangat lelah karena semua tanggung jawab dipikul sendiri." C. "Kenapa suami Ibu tidak membantu?" D. "Sebaiknya Ibu istirahat dan minta bantuan keluarga."

1. **Tangkap isi dan perasaan klien.** Isi: semua tanggung jawab dipikul sendiri. Perasaan: capek, tertekan.
2. **Uji A.** "Sabar ya" menghibur dan menyuruh klien berhenti merasa, padahal perasaannya belum didengar. Menutup.
3. **Uji C.** "Kenapa" berisi anggapan bahwa suaminya bersalah, padahal pekerja sosial belum tahu apa-apa tentang suaminya. Menyalahkan dan menduga. Menutup.
4. **Uji D.** Nasihat yang masuk akal, tetapi diberikan sebelum klien merasa didengar. Menutup untuk saat ini.
5. **Uji B.** B memantulkan perasaan dan isi dengan kata-kata pekerja sosial sendiri, tanpa menghakimi dan tanpa menambah fakta. Ini empati.

Jawaban: **B**. Nasihat seperti D tidak salah selamanya; ia boleh muncul nanti, setelah klien merasa didengar dan ketika rencana disusun bersama.

Contoh 2 — Menyusun parafrase

Pak Hamdan (62 tahun) di Kabupaten Muara Enim berkata kepada pekerja sosial pada 2027, "Anak saya pulang cuma sebulan sekali. Listrik rumah sering padam. Kaki saya sakit kalau jalan ke warung. Tapi saya tidak mau pindah dari rumah ini, karena istri saya dimakamkan di dekat sini." Susunlah parafrase yang baik. *(Nama orang dan tempat dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Pilah isinya.** Ada empat hal: anak jarang pulang, listrik sering padam, kaki sakit sehingga sulit ke warung, dan keinginan kuat tetap tinggal karena makam istri di dekat rumah.
2. **Cari perasaan yang tersirat.** Ada kerepotan dan mungkin kesepian, serta kelekatan pada rumah. Perasaan ini ditebak dengan hati-hati ("tampaknya"), bukan dipastikan.
3. **Pakai kata sendiri dan buat lebih pendek.** Jangan mengulang kalimat Pak Hamdan satu per satu.
4. **Akhiri dengan pengecekan.**

Parafrase: *"Jadi, Bapak sedang menghadapi beberapa kesulitan di rumah: anak yang jarang pulang, listrik yang sering padam, dan kaki yang sakit saat ke warung. Tetapi Bapak ingin tetap tinggal di sini karena makam istri Bapak dekat dari rumah. Apakah begitu, Pak?"*

Jawaban: parafrase yang baik **memuat keempat hal itu, lebih ringkas, memakai kata sendiri, dan diakhiri pertanyaan pengecekan**. Parafrase yang buruk adalah "Bapak tidak mau pindah, kan?" (menggiring dan hanya menangkap satu hal) atau "Sebaiknya Bapak pindah ke tempat yang lebih nyaman" (nasihat, bukan parafrase).

Contoh 3 — Rencana membangun rapor dengan remaja yang diam

Keanu (15 tahun) diantar ayahnya ke sebuah LKS di Kabupaten Halmahera Tengah pada 2027 karena sering berkelahi di sekolah. Di ruang konseling Keanu hanya mengangguk, menatap lantai, dan menjawab "entah". Ayahnya sering memotong dan menceritakan keburukan Keanu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Susunlah rencana membangun rapor untuk dua pertemuan pertama. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Baca kasusnya.** Keanu diam dan menunduk: kemungkinan takut dinilai atau merasa dibawa paksa. Ayahnya menjadi hambatan karena menyela dan menyalahkan di depan Keanu.
2. **Atur ruang.** Pekerja sosial meminta izin kepada ayah Keanu untuk berbicara dengan Keanu berdua dulu, dengan alasan bahwa remaja sering lebih mudah bercerita tanpa orang tua, dan ayah akan diajak berbicara sesudahnya. Selama menunggu, ayah dipersilakan di ruang tunggu.
3. **Perkenalan dan kerahasiaan.** Pekerja sosial menyebut nama, tugasnya, dan tujuan: "Aku di sini bukan untuk menghukum kamu." Ia menjelaskan bahwa ceritanya dijaga, kecuali bila ada bahaya serius bagi keselamatan.
4. **Mulai dari hal ringan.** Menanyakan kegiatan sehari-hari dan hal yang ia suka, bukan perkelahiannya. Tidak memaksa menjawab; diam diterima.
5. **Beri pilihan.** "Mau ngobrol sambil duduk di sini atau di teras?" Terima jawaban "terserah" dengan tenang.
6. **Tutup dengan jelas.** Pekerja sosial berterima kasih, menyampaikan ringkasan yang ia pahami ("Kamu lebih suka bicara tentang sepak bola dan belum ingin bicara soal berkelahi, ya?"), dan menyepakati waktu pertemuan kedua.
7. **Pertemuan kedua.** Pekerja sosial membuka dengan hal yang dibicarakan sebelumnya, menunjukkan bahwa ia ingat. Bila Keanu mulai terbuka, pertanyaan terbuka tentang kejadian di sekolah dapat diajukan perlahan.
8. **Ayah.** Pada akhir pertemuan, pekerja sosial berbicara dengan ayah secara terpisah tentang kekhawatirannya, tanpa membuka isi cerita Keanu yang dirahasiakan.

Jawaban: kuncinya **izin berbicara berdua, perkenalan dan kerahasiaan, hal ringan, pilihan kecil, dan kecepatan yang mengikuti Keanu**. Menegur sikap Keanu, langsung menanyakan alasan berkelahi, atau meminta ayah ikut membujuk akan memperdalam kecurigaannya.

Contoh 4 — Menata ruang percakapan dengan klien tuli

Bu Laila (40 tahun), seorang tuli, datang ke sebuah LKS di Kota Pagar Alam pada 2027 untuk mengurus bantuan. Pekerja sosial sudah memesan seorang juru bahasa isyarat. Tentukan tata cara percakapannya. *(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)*

1. **Sebelum bertemu,** tanyakan kepada Bu Laila jenis bahasa isyarat yang biasa ia pakai dan pastikan juru bahasa menguasainya.
2. **Atur tempat duduk.** Bu Laila menghadap pekerja sosial, dan juru bahasa duduk di samping pekerja sosial, sedikit di depan, sehingga Bu Laila dapat melihat keduanya. Cahaya dari depan, bukan dari belakang pekerja sosial.
3. **Jelaskan aturan singkat.** Satu orang berbicara pada satu waktu; kalimat dibuat pendek; jeda diberikan.
4. **Bicara langsung kepada Bu Laila:** "Bu Laila, apa yang Ibu butuhkan hari ini?" Bukan: "Tolong tanya apa kebutuhannya."

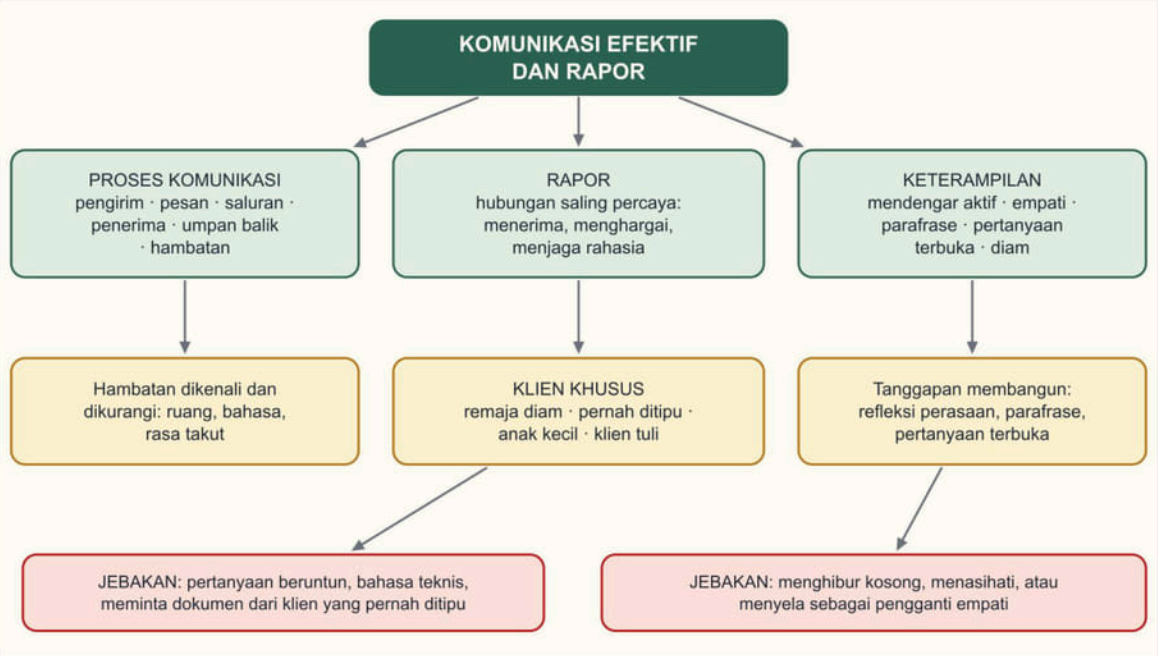
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. **Periksa pemahaman.** Pekerja sosial meminta Bu Laila menyatakan kembali isi rencana dengan caranya, dan menyiapkan catatan tertulis sebagai pelengkap.

Jawaban: **tempat duduk berhadapan, bicara langsung kepada klien, kalimat pendek dengan jeda, dan pemeriksaan pemahaman**. Meminta anak Bu Laila menerjemahkan bukan pilihan yang baik bila juru bahasa tersedia, apalagi untuk hal pribadi.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.18 merangkum proses komunikasi, rapor, keterampilan komunikasi, klien khusus, dan dua jebakan yang paling sering muncul.



Gambar 4.18 Peta konsep komunikasi efektif dan rapor. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal komunikasi dan rapor:

1. **Tandai keadaan klien:** perasaan apa yang terlihat, apa yang membuat klien menutup diri, siapa yang hadir di ruangan.
2. **Tandai kata kunci pertanyaan:** langkah awal, tanggapan yang membangun rapor, atau komunikasi yang tepat.
3. **Uji setiap opsi dengan satu pertanyaan:** apakah tanggapan ini membuat klien lebih mau bercerita atau lebih menutup diri?
4. **Coret opsi yang menghibur kosong, menyalahkan, menasihati sebelum waktunya, menyela, atau berisi pertanyaan beruntun.**
5. **Untuk klien khusus,** cocokkan dengan kebutuhannya: izin berbicara berdua (remaja), identitas tanpa meminta dokumen (klien yang pernah ditipu), bahasa sederhana dan bermain (anak kecil), bicara langsung kepada klien dengan juru bahasa (klien tuli).
6. **Untuk soal Benar/Salah,** nilai tiap kalimat sendiri-sendiri; jangan memutuskan semuanya berdasarkan kesan pertama.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Nasihat atau ceramah dianggap empati.** Empati memantulkan perasaan klien, bukan memberi saran.
- **Menghibur kosong** ("tenang saja, pasti baik-baik saja") dianggap menguatkan, padahal menyuruh klien berhenti merasa dan menjanjikan hal yang tidak pasti.
- **Pertanyaan "mengapa"** yang terdengar menyalahkan.
- **Pertanyaan beruntun** yang membuat klien merasa diinterogasi.
- **Menyela** klien atau orang tua klien dengan kasar, atau membiarkan orang tua mendominasi percakapan.
- **Bahasa teknis** yang tidak dipahami klien.
- **Meminta dokumen, uang, atau data sensitif** dari klien yang pernah ditipu sebagai langkah awal.
- **Berbicara kepada juru bahasa**, bukan kepada klien tuli.
- **Menjanjikan hasil** yang tidak dapat dijamin demi menenangkan klien.
- **Menganggap diam atau "terserah" sebagai penolakan atau ketidakpedulian**, lalu menegur klien.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memadukan dua hal yang sering muncul bersamaan: klien remaja yang diam dan orang tua yang ingin tetap berada di ruangan dan menyela. Pakailah bagian 2, 3, dan 7a serta Gambar 4.14 dan 4.17. Tentukan lebih dulu siapa yang menjadi hambatan dan apa yang akan membuat Tama lebih mau bercerita, lalu telusuri satu per satu opsi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Tama (15 tahun) diantar ibunya ke sebuah LKS di Kota Bengkulu pada April 2027 karena sering pergi dari rumah selama beberapa hari. Di ruang konseling Tama duduk menunduk, tangannya bersedekap, dan setiap pertanyaan dijawab "terserah". Ibunya ingin tetap berada di ruangan dan beberapa kali menyela untuk menceritakan kesalahan Tama. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Langkah awal pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Meminta izin berbicara berdua dengan Tama, lalu memulai dari hal yang ringan
B. Meminta ibunya tetap di ruangan, lalu menanyakan hal-hal ringan kepada Tama
C. Berbicara berdua dengan Tama, lalu langsung menanyakan alasan ia pergi
D. Menegur sikap Tama dengan halus, lalu memulai dari hal-hal yang ringan
E. Berbicara berdua dengan Tama, lalu menjelaskan akibat buruk pergi dari rumah

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Rapor adalah hubungan saling percaya antara pekerja sosial dan klien. Rapor dibangun dengan menciptakan rasa aman, menghargai klien, dan tidak menghakimi, sebelum masalah digali.

Langkah:
1. Tanda nonverbal Tama menunjukkan ia tertutup dan merasa disudutkan.
2. Kehadiran ibu yang terus menyela menambah tekanan.
3. Langkah awal: ruang aman berdua (dengan izin) dan percakapan ringan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Mengurangi tekanan dan memberi ruang aman adalah dasar membangun rapor.
• **B.** ✗ Jebakan: hal ringan memang tepat, tetapi kehadiran ibu yang terus menyela menceritakan kesalahan Tama membuatnya tetap tertutup.
• **C.** ✗ Jebakan: ruang berdua sudah tepat, tetapi pertanyaan inti sebelum ada kepercayaan biasanya dijawab "terserah" lagi.
• **D.** ✗ Teguran, sehalus apa pun, membuat Tama merasa dihakimi sehingga rapor sulit terbentuk.
• **E.** ✗ Menasihati di awal membuat Tama merasa disalahkan walaupun sudah berbicara berdua.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu keadaan klien dan hambatan komunikasinya. Soal pertama berbentuk Benar/Salah dan menguji pembedaan tanggapan membangun dan menutup; soal kedua menguji pendekatan kepada klien yang pernah ditipu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pada pertemuan kedua di sebuah LKS di Kota Batu (2027), Bu Asih (38 tahun), yang anaknya baru dikeluarkan dari sekolah, berkata pelan sambil menunduk, "Percuma saya cerita. Semua orang menyalahkan saya sebagai ibu." Pekerja sosial menimbang beberapa tanggapan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
"Ibu merasa disalahkan oleh banyak orang, sampai rasanya bercerita pun percuma, ya." adalah tanggapan yang membangun rapor.	○	○
"Tenang saja, Bu, semuanya nanti akan baik-baik saja." adalah tanggapan yang membangun rapor.	○	○
"Mengapa Ibu tidak menegur anak Ibu sejak dulu?" adalah tanggapan yang membangun rapor.	○	○

2. Bu Siti (36 tahun) di Kabupaten Ponorogo pulang dari bekerja di luar negeri pada 2027 karena gajinya tidak dibayar majikan. Sebelumnya ia pernah ditipu orang yang mengaku petugas resmi, yang meminta uang serta paspornya dengan janji mengurus gajinya. Kini ia menolak ditemui siapa pun yang mengaku petugas. Pekerja sosial desa ingin membangun hubungan percaya dengannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat dilakukan pekerja sosial adalah ....

A. Datang bersama kepala desa, lalu memperlihatkan surat tugas resmi miliknya
B. Memperlihatkan tanda pengenal, lalu membawa formulir pengaduan gaji
C. Menunjukkan tanda pengenal, tanpa meminta dokumen, mengikuti waktunya
D. Mengikuti waktu Bu Siti, lalu berjanji gajinya segera dapat dibayar
E. Meminta keluarga membujuknya, lalu datang dengan tanda pengenal

Kunci singkat: 1. 1B 2S 3S 2. C

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang klien berkata, "Percuma saya cerita, tidak ada yang mengerti." Tulis satu tanggapan yang menutup percakapan dan satu tanggapan yang membangun. Mengapa tanggapan yang pertama terdengar peduli tetapi tetap menutup?
- Mengapa parafrase perlu diakhiri pertanyaan pengecekan, dan apa bedanya parafrase dengan membeo?
- **Yang harus kuingat:** komunikasi = pengirim, pesan, saluran, penerima, umpan balik, hambatan; rapor = hubungan saling percaya (menerima, perkenalan jelas, rahasia dijelaskan batasnya, janji ditepati); mendengar aktif, empati, parafrase, pertanyaan terbuka, dan diam membuka klien, sedangkan menghibur kosong, menyalahkan, menasihati, menyela, dan bertanya beruntun menutupnya; klien khusus memerlukan penyesuaian cara (remaja: izin

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bicara berdua; pernah ditipu: identitas tanpa minta dokumen; anak kecil: bermain dan bahasa sederhana; klien tuli: bicara langsung kepada klien).

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-4.3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar

SMKPEKSOS-4.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi mapel ini meminta kamu **menerapkan praktik komunikasi verbal dan nonverbal** dalam layanan sosial. Soal tidak bertanya "apa arti komunikasi nonverbal?". Soal akan bercerita tentang seorang klien, misalnya lansia yang pendengarannya berkurang, remaja yang tiba-tiba menangis, atau klien yang berkata baik-baik saja tetapi tubuhnya berkata lain. Lalu kamu diminta **memilih sikap, posisi duduk, atau cara bicara yang paling tepat**. Kadang soal menyertakan gambar denah ruang wawancara, dan kamu harus memilih susunan tempat duduk terbaik beserta alasannya.

Kata kunci soal seperti ini adalah **menyesuaikan dengan klien**, **kata dan tubuh harus selaras**, dan **tidak memaksa**. Bentuknya bisa pilihan ganda, pilihan ganda kompleks (pilih lebih dari satu), atau Benar/Salah pada beberapa rencana komunikasi. Pengecoh yang sering dipasang terdengar masuk akal: "bicara lebih keras supaya lansia mendengar", "peluk klien supaya tenang", atau "tatap mata terus supaya terlihat jujur". Sub bab ini menjelaskan mengapa ketiganya keliru dan apa yang sebaiknya dilakukan.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan unsur verbal (kata, nada, kecepatan, jeda) dan unsur nonverbal (kontak mata, ekspresi, sikap tubuh, jarak, posisi duduk, sentuhan, diam);
- memilih susunan tempat duduk dan jarak yang membuat klien merasa aman;
- menanggapi ketidakselarasan antara kata dan bahasa tubuh klien tanpa menuduh;
- menyesuaikan cara berkomunikasi dengan lansia yang pendengarannya berkurang dan dengan penyandang disabilitas intelektual;
- menyadari bahwa arti tatapan, jarak, dan sentuhan berbeda antarbudaya, sehingga tidak menyamaratakan klien.

◆ KONSEP INTI

Seorang klien yang datang ke lembaga layanan sosial biasanya sedang menanggung masalah: kehilangan pekerjaan, rumah yang sempit dan rusak, anak yang putus sekolah, atau pengalaman yang menyakitkan. Ia mungkin malu, takut dihakimi, atau tidak tahu harus mulai dari mana. Dalam keadaan seperti itu, **cara** pekerja sosial berbicara dan bersikap sering lebih menentukan daripada **isi** kalimatnya. Klien yang merasa dihargai akan lebih berani bercerita, dan cerita yang lengkap membuat layanan lebih tepat. Klien yang merasa diperiksa, diburu waktu, atau tidak diperhatikan akan menutup diri, dan layanan berjalan dengan data yang kurang. Sub bab ini membahas dua jalur pesan yang selalu berjalan bersamaan, yaitu yang diucapkan dan yang tampak, lalu cara menyesuaikannya untuk klien tertentu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Dua jalur pesan

Komunikasi verbal adalah pesan yang disampaikan lewat **kata-kata**, lisan maupun tulisan. **Komunikasi nonverbal** adalah pesan yang disampaikan **tanpa kata**: lewat tatapan, wajah, posisi tubuh, gerak tangan, jarak, sentuhan, bahkan diam. Keduanya muncul sekaligus. Ketika kamu berkata "silakan duduk" sambil menunjuk kursi dan tersenyum, ada pesan dari kata, ada pesan dari gerak tangan, dan ada pesan dari wajah. Gambar 4.19 merangkum keduanya.



Gambar 4.19 Dua jalur pesan dalam komunikasi: yang diucapkan (kata, nada, kecepatan) dan yang tampak (mata, wajah, tubuh, jarak, sentuhan, diam). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Ada satu hal yang perlu kamu ingat sejak awal. Orang bisa memilih kata-katanya dengan hati-hati, tetapi tubuh dan suaranya sering mengikuti perasaan yang sebenarnya. Karena itu, ketika kata dan tubuh bertentangan, orang cenderung memercayai yang tampak. Hal ini berlaku untuk klien yang kamu amati, dan juga berlaku untuk **dirimu**: klien membaca tubuhmu sama telitinya dengan kamu membaca tubuhnya.

2. Komunikasi verbal: kata, nada, dan kecepatan

Pesan verbal memuat tiga hal yang bisa kamu atur.

Pilihan kata. Pakailah kata yang sederhana, hormat, dan konkret. Pekerja sosial sering terbiasa dengan istilah profesi seperti *asesmen*, *intervensi*, atau *rujukan*. Istilah itu berguna di antara rekan kerja, tetapi bagi klien terdengar asing dan menegangkan. Ganti dengan kalimat sehari-hari: bukan "Kami akan melakukan asesmen kebutuhan", melainkan "Saya ingin mengenal keadaan keluarga Ibu supaya bantuannya tepat." Hindari juga **label** yang melekatkan cap pada orang. Label mengubah manusia menjadi sebutan, dan sebutan sering menyakiti.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Label atau kata yang menyakitkan	Ganti dengan
"anak nakal"	"anak yang sering berkelahi di sekolah" (perilaku yang dilihat)
"orang cacat"	"penyandang disabilitas"
"jompo"	"lansia", atau panggilan hormat seperti "Bapak", "Ibu", "Mbah"
"klien yang susah diatur"	"klien yang belum menyetujui rencana; apa yang membuatnya ragu?"

Nada dan volume. Nada adalah naik-turunnya suara, volume adalah keras-lemahnya. Kalimat yang sama dapat terdengar peduli atau menuduh hanya karena nadanya. "Kenapa Ibu tidak datang kemarin?" dengan nada lembut berarti "saya khawatir", sedangkan dengan nada tinggi dan cepat berarti "Ibu salah". Nada yang **lembut dan mantap** membuat klien merasa aman. Nada melengking terdengar marah, nada datar tanpa naik-turun terdengar tidak peduli, dan suara yang terlalu pelan membuat klien ragu apakah kamu yakin dengan yang kamu katakan.

Kecepatan dan jeda. Bicara terlalu cepat membuat klien merasa diburu dan tidak sempat berpikir. Bicara dengan kecepatan sedang dan memberi **jeda** beberapa detik setelah bertanya memberi klien waktu menyusun jawaban, terutama bila ia sedang sedih atau butuh mengingat. Jeda bukan tanda kamu kehabisan pertanyaan; jeda adalah cara menghargai proses berpikir klien.

Satu keyakinan keliru perlu diluruskan di sini: **menaikkan suara tidak membuat pesan lebih mudah dipahami**. Bila lawan bicara tidak mengerti karena kata-katamu rumit, suara keras tidak membantu. Bila ia tidak mendengar karena pendengarannya berkurang, suara keras justru sering terdengar pecah dan tidak jelas, lagi pula terasa seperti dibentak. Yang membantu adalah bicara lebih pelan dan jelas, dengan kalimat pendek dan wajah yang terlihat (bagian 6).

3. Komunikasi nonverbal: unsur satu per satu

Tabel berikut menjelaskan unsur nonverbal yang paling sering muncul dalam layanan, apa yang membangun kepercayaan, dan apa yang membuat klien menutup diri.

Unsur	Yang membangun	Yang menutup
Kontak mata (tatapan)	menatap wajah klien secara wajar, sesekali beralih pandang, supaya klien tahu kamu mendengarkan	menatap tanpa berkedip seperti menyelidiki, atau tidak pernah menatap karena sibuk menulis atau melihat ponsel
Ekspresi wajah	wajah tenang dan peduli, sesuai dengan isi cerita klien	tersenyum lebar saat klien bercerita sedih, atau wajah datar dan tegang
Sikap dan posisi tubuh	duduk tegak rileks, badan condong sedikit ke arah klien, tangan terbuka di pangkuan atau meja	bersedekap, bersandar jauh ke belakang, memutar badan ke arah lain, menggoyang kaki
Gerak tangan (gestur)	anggukan kecil, gerak tangan yang tenang untuk mempersilakan	menunjuk-nunjuk klien, mengetuk-ngetuk meja, memainkan pena

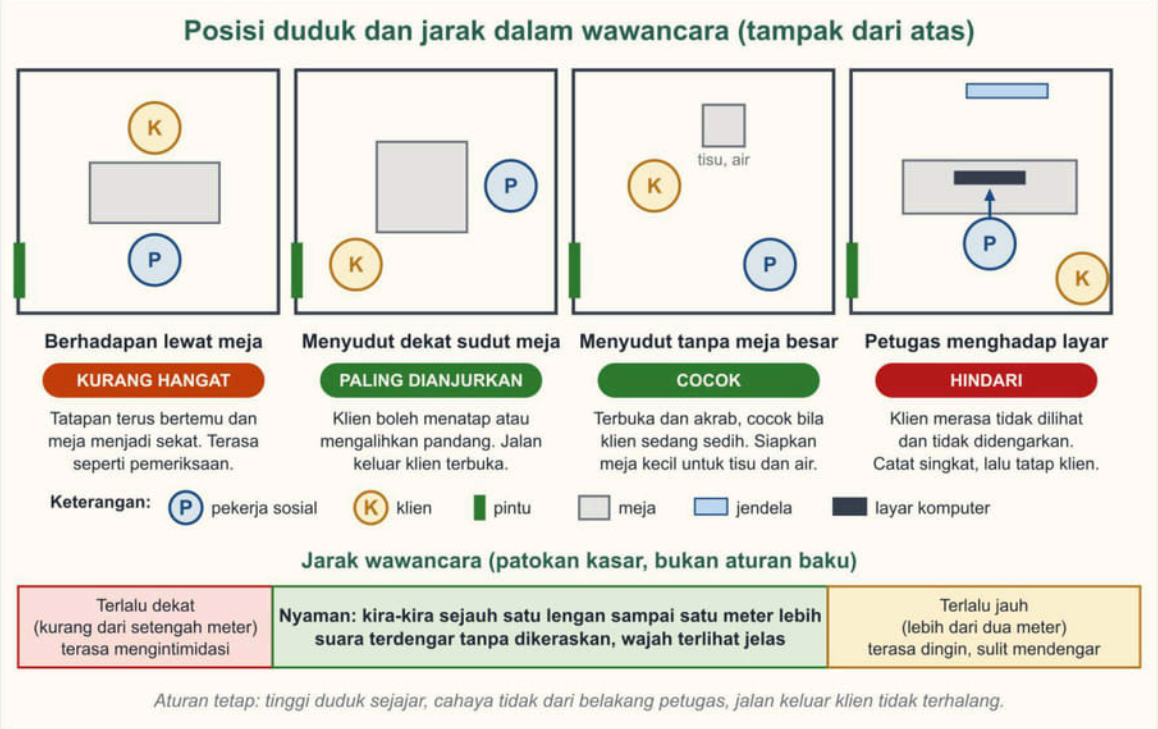
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sentuhan	menjabat tangan pada salam bila klien nyaman; menyodorkan tisu	menyentuh, menepuk, atau memeluk tanpa izin
Diam	diam yang memberi ruang bagi klien (bagian 5)	diam sambil mengalihkan perhatian, atau menghela napas panjang tanda bosan

Tiga hal tentang tabel ini. Pertama, **tidak ada satu gerakan yang selalu berarti sama**. Orang bersedekap bisa karena kedinginan, bukan karena menolak. Karena itu, makna nonverbal dibaca dari **rangkaian tanda**, **keadaan**, dan **kebiasaan orangnya**, bukan dari satu gerakan. Kedua, yang kamu atur adalah **tubuhmu sendiri**: kamu bisa melatih diri agar condong, tenang, dan menatap dengan wajar. Ketiga, **sentuhan adalah unsur yang paling mudah salah**. Bagi sebagian orang, tepukan di bahu terasa menguatkan. Bagi orang lain, terutama anak, perempuan, atau siapa pun yang pernah mengalami kekerasan, sentuhan yang tidak diminta bisa terasa mengancam. Aturan aman: **sentuh hanya dengan izin**, dan bila ragu, tawarkan hal lain seperti tisu, segelas air, atau kata yang menenangkan.

4. Posisi duduk dan jarak

Posisi duduk dan jarak termasuk komunikasi nonverbal yang paling mudah diatur, sebab kamu yang menata ruangannya. Gambar 4.20 menunjukkan empat susunan di ruang wawancara, dilihat dari atas.



Gambar 4.20 Empat susunan duduk dan tiga rentang jarak. Susunan menyudut paling dianjurkan; menghadap layar sebaiknya dihindari. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Berhadapan lewat meja.** Tatapan terus bertemu dan meja menjadi sekat. Susunan ini cocok untuk urusan administrasi seperti mengisi formulir, tetapi bagi klien yang sedang cemas terasa seperti diperiksa.
- **Menyudut (sekitar sudut siku-siku) dekat sudut meja.** Ini susunan yang paling

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dianjurkan. Klien boleh menatapmu atau mengalihkan pandang ke meja tanpa terkesan menghindar, dan tubuh kalian tidak berhadapan lurus sehingga terasa lebih ringan. Meja kecil di sudut cukup untuk catatan, tisu, dan air.

- **Menyudut tanpa meja besar.** Terbuka dan akrab, cocok untuk klien yang sedang sedih atau anak. Siapkan meja kecil untuk tisu dan air.
- **Petugas menghadap layar atau kertas.** Klien merasa tidak dilihat dan tidak didengarkan. Bila harus mencatat atau mengetik, catat singkat lalu angkat wajah dan tatap klien.

Beberapa aturan yang selalu berlaku, apa pun susunannya:

1. **Tinggi duduk sejajar.** Petugas yang berdiri atau duduk jauh lebih tinggi terasa mengintimidasi.
2. **Jalan keluar klien tidak terhalang.** Letakkan klien di sisi yang paling dekat ke pintu, atau pastikan jalur ke pintu bebas. Klien yang takut merasa terkurung akan sulit bicara, apalagi bila ia pernah mengalami kekerasan. Bagi klien seperti itu, duduk menyudut dari petugas dan dekat pintu adalah susunan yang paling menenangkan.
3. **Cahaya tidak datang dari belakang petugas.** Bila jendela berada di belakangmu, wajahmu menjadi gelap dan ekspresimu tidak terbaca.
4. **Tanpa penghalang di antara wajah.** Hindari tumpukan berkas atau layar yang tinggi di meja.
5. **Privasi terjaga**, tetapi keselamatan petugas tetap diperhatikan: ruang cukup tertutup agar tidak terdengar orang lain, dan rekan kerja tahu di mana wawancara berlangsung (lihat K3 di Bab 5).

Jarak. Setiap orang punya "gelembung" ruang pribadi. Terlalu dekat membuat klien merasa terdesak, terlalu jauh membuat suasana dingin dan suara sulit terdengar. Patokan kasar yang dapat dipakai: jarak **sejauh satu lengan sampai sedikit lebih**, cukup dekat agar suara terdengar tanpa dikeraskan dan wajah terlihat jelas, tetapi tidak menyentuh. Ini patokan, bukan aturan baku: lansia yang pendengarannya berkurang mungkin perlu lebih dekat, sedangkan klien yang cemas mungkin butuh lebih jauh. Cara terbaik menyesuaikannya adalah **mengamati klien**: bila ia menggeser kursi menjauh atau tubuhnya menegang, beri jarak lebih lebar.

5. Diam dan tangisan

Diam termasuk pesan nonverbal yang kuat. Ada dua macam diam yang sangat berbeda.

Diam yang memberi ruang. Pekerja sosial berhenti bicara, tetap menghadap klien, dan menunggu dengan tenang. Pesannya: "Saya di sini dan Anda boleh mengambil waktu." Diam semacam ini membantu klien yang sedang mencari kata atau menahan tangis. Bila diam terasa panjang, kamu boleh berkata singkat, misalnya "Silakan, saya menunggu."

Diam yang menjauhkan. Petugas diam sambil menulis, melirik jam, atau mengetik di ponsel. Pesannya: "Saya tidak tertarik." Klien akan merasa dirinya beban.

Hal yang sama berlaku ketika klien **menangis**. Tangis adalah cara tubuh melepaskan beban, bukan kesalahan yang harus dihentikan. Langkah yang tepat: berhenti menulis, tetap menghadap klien, diam sejenak, sediakan tisu, dan tunggu sampai klien siap melanjutkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Hindari menyela dengan nasihat ("sudah, jangan menangis"), memeluk tanpa izin, atau cepat-cepat melanjutkan daftar pertanyaan. Bila klien tampak sangat lelah, tawarkan jeda atau lanjut di pertemuan berikutnya, dan biarkan klien yang memutuskan.

6. Ketika kata dan tubuh tidak selaras

Pesan **selaras** bila kata dan tubuh mengatakan hal yang sama. Pesan **tidak selaras** bila bertentangan: klien berkata "saya baik-baik saja" sambil suaranya bergetar, matanya ke lantai, dan jarinya meremas ujung baju. Gambar 4.21 membandingkan keduanya.



Gambar 4.21 Pesan selaras dan tidak selaras, serta empat langkah menanggapinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Ketidakselarasan adalah **petunjuk**, bukan bukti bahwa klien berbohong. Klien mungkin malu, takut, belum percaya, atau tidak siap. Karena itu langkah menanggapinya begini.

1. **Amati rangkaian tanda**, bukan satu gerakan. Satu tanda bisa kebetulan, rangkaian tanda lebih bermakna.
2. **Bandingkan dengan kata-kata dan keadaan klien.** Apakah ada hal yang baru saja dibicarakan yang menjelaskan perubahan sikapnya?
3. **Tanyakan dengan lembut dan terbuka, tanpa menuduh.** Misalnya, "Saya perhatikan Ibu tampak tegang. Kalau ada yang berat, Ibu tidak harus cerita sekarang." Kalimat ini menyebut apa yang terlihat tanpa menyimpulkan perasaan klien.
4. **Catat yang terlihat dan terdengar**; tafsiranmu hanya dugaan yang ditandai terpisah (dibahas di sub bab 4.5). Hormati bila klien belum mau bercerita, dan tawarkan pertemuan lanjutan.

Tanggapan yang keliru adalah menuduh ("Ibu tidak jujur"), memaksa ("Ceritakan sekarang"), atau menerima kata-kata saja dan mengabaikan tanda yang tampak. Selain itu, pekerja sosial perlu **selaras sendiri**: berkata "saya mendengarkan" sambil melihat ponsel memutus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kepercayaan.

7. Lansia yang pendengarannya berkurang

Pendengaran berkurang sering terjadi pada lansia. Mereka tidak "pura-pura tidak dengar" atau "tidak mau mengerti". Mereka kesulitan menangkap bunyi, terutama bila ada suara latar, dan banyak yang memahami pembicaraan dengan bantuan **melihat gerak bibir**. Akibatnya, cara berbicara yang tepat bukan berteriak, melainkan menyiapkan keadaan agar pesan mudah ditangkap. Gambar 4.22 menunjukkan caranya.



Gambar 4.22 Enam langkah berbicara dengan lansia yang pendengarannya berkurang, tampak dari atas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kurangi bising.** Matikan televisi atau kipas, atau pindah ke ruang yang lebih tenang. Suara latar membuat suara petugas "tenggelam".
2. **Atur cahaya.** Biarkan cahaya jatuh ke wajah petugas, bukan datang dari belakang petugas, supaya gerak bibir dan ekspresi terlihat.
3. **Atur posisi.** Duduk dekat, setinggi mata, dan bila satu telinga lebih baik, duduk di sisi telinga itu. Jangan memakai masker biasa yang menutup bibir; bila harus bermasker, jaga jarak lebih dekat dan andalkan kata kunci tertulis.
4. **Bicara pelan dan jelas**, dengan nada yang tidak melengking. Jangan berteriak.
5. **Satu gagasan setiap kalimat.** Bila belum dipahami, ulangi dengan kata lain, bukan dengan suara lebih keras.
6. **Tulis kata kunci** (misalnya hari, jam, tempat) dengan huruf besar, lalu minta lansia mengulangi dengan kata sendiri untuk memastikan ia paham.

Dua hal lagi. Bila lansia memiliki alat bantu dengar, tanyakan dengan sopan apakah bisa dipakai hari ini, dan jangan memaksa. Sapalah dengan hormat ("Mbah", "Bapak", "Ibu"); jangan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

berbicara seperti kepada anak kecil, sebab nada yang terlalu dibuat-buat terasa merendahkan.

8. Penyandang disabilitas intelektual

Disabilitas intelektual adalah keterbatasan dalam kemampuan berpikir dan memahami, serta dalam keterampilan sehari-hari, yang sudah ada sejak masa perkembangan. Ini **bukan penyakit jiwa** dan **bukan berarti orangnya seperti anak kecil**: seorang penyandang disabilitas intelektual berusia 19 tahun adalah orang dewasa muda yang berhak diperlakukan sesuai usianya. Tingkatnya berbeda-beda; sebagian orang hanya butuh waktu dan penjelasan sederhana, sebagian butuh bantuan lebih banyak.

Prinsip komunikasinya:

- **Bicara langsung kepada orangnya**, bukan hanya kepada pendamping. Pendamping boleh melengkapi, tetapi klienlah yang ditanya lebih dulu.
- **Pakai kata konkret dan kalimat pendek.** "Pakai sarung tangan sebelum memegang gergaji" lebih mudah dipahami daripada "patuhi prosedur keselamatan".
- **Satu pertanyaan atau satu pesan sekali.** Pertanyaan ganda ("Kamu sudah makan dan sudah minum obat, kan?") membuat klien menjawab satu bagian saja atau mengiyakan semuanya.
- **Beri waktu menjawab** tanpa menyela atau menyelesaikan kalimatnya.
- **Pakai gambar, benda, atau contoh nyata**, seperti kartu bergambar urutan kegiatan atau peragaan langsung.
- **Periksa pemahaman lewat tindakan, bukan "paham?".** Sebagian klien menjawab "ya" karena ingin menyenangkan petugas. Minta ia menunjukkan atau menceritakan kembali dengan kata sendiri.
- **Ulangi** dalam beberapa pertemuan; mengulang bukan tanda klien "bodoh", melainkan cara belajar yang wajar.

9. Perbedaan budaya

Indonesia memiliki ratusan suku dan bahasa, dan kebiasaan komunikasinya berbeda-beda. Karena itu **arti pesan nonverbal tidak sama di mana-mana**. Beberapa contoh yang perlu dipahami, sebagai gambaran dan bukan aturan untuk semua orang:

- **Tatapan.** Di banyak daerah, menatap lurus orang yang lebih tua atau lebih berkedudukan dianggap kurang sopan, dan menunduk justru tanda hormat. Sebaliknya, di lingkungan lain, tidak menatap dianggap menyembunyikan sesuatu. Bila seorang remaja menunduk saat diwawancarai, bisa jadi ia menghormatimu, bukan berbohong.
- **Jarak dan sentuhan.** Ada kelompok yang terbiasa berdekatan dan saling menyentuh saat berbicara; ada yang menjaga jarak. Menyentuh kepala orang dewasa atau anak dianggap tidak pantas di banyak tempat. Bersalaman dengan lawan jenis pun tidak dilakukan oleh sebagian orang karena keyakinannya.
- **Diam dan "iya".** Di sebagian lingkungan, diam menandakan menghargai, dan "iya" berarti "saya mendengarkan", bukan "saya setuju". Jangan menganggap "iya" sebagai persetujuan sebelum memeriksanya dengan cara lain.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Bahasa.** Klien mungkin lebih lancar berbahasa daerah. Bila perlu, libatkan penerjemah atau tokoh yang dipercaya klien, dan jelaskan peran mereka sebelum mulai.

Pedomannya: **jangan menganggap satu cara berlaku untuk semua orang, amati dan tanyakan dengan sopan** ("Apakah nyaman bila saya duduk di sini?"), lalu **menyesuaikan**, selama penyesuaian itu tidak melanggar hak atau keselamatan klien. Bila ada yang tidak kamu pahami, mengaku belum tahu lalu bertanya jauh lebih baik daripada menebak dan menilai keliru. Gambar 4.23 merangkum penyesuaian untuk beberapa keadaan klien.

Menyesuaikan komunikasi menurut keadaan klien

Keadaan klien	Yang perlu diperhatikan	Lakukan	Hindari
Lansia, pendengaran berkurang	bunyi latar, cahaya, gerak bibir terlihat, alat bantu dengar terpasang	pelan, jelas, kalimat pendek; tulis kata kunci; cek pemahaman	berteriak, bermasker biasa, membelakangi cahaya, berbicara seperti ke anak kecil
Penyandang disabilitas intelektual	kemampuan memahami kalimat panjang dan kata abstrak terbatas	kata konkret, satu pertanyaan sekali, gambar atau contoh nyata, waktu menjawab yang cukup	pertanyaan ganda, kata abstrak, mengabaikan orangnya lalu bicara hanya ke pendamping
Perbedaan budaya dan bahasa	arti tatapan, jarak, sentuhan, diam, dan "iya" berbeda-beda antardaerah	amati, tanyakan dengan sopan, libatkan penerjemah atau tokoh yang dipercaya bila perlu	menganggap satu cara berlaku untuk semua orang atau menilai keliru yang berbeda
Klien sedang menangis	klien butuh ruang dan rasa aman, bukan nasihat	diam sejenak, tetap menghadap, sediakan tisu, tunggu klien siap melanjutkan	menyela, memeluk tanpa izin, menulis terus atau melihat jam, meminta berhenti menangis

Cara yang sama tidak cocok untuk semua klien: amati dulu, sesuaikan, lalu periksa apakah klien paham.

Gambar 4.23 Yang perlu diperhatikan, dilakukan, dan dihindari untuk empat keadaan klien. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Ringkasan bagian ini. Pesan sampai lewat dua jalur: verbal (kata, nada, kecepatan, jeda) dan nonverbal (mata, wajah, tubuh, gerak tangan, jarak, posisi duduk, sentuhan, diam). Pilih kata sederhana dan hormat tanpa label, dan jangan menaikkan suara untuk membuat pesan lebih jelas. Atur posisi menyudut, sejajar, cahaya di wajah petugas, dan jalan keluar klien terbuka; sentuh hanya dengan izin. Beri ruang saat klien diam atau menangis. Bila kata dan tubuh tidak selaras, amati, tanyakan lembut, dan catat fakta. Untuk lansia yang pendengarannya berkurang, kurangi bising dan bicara pelan sambil memperlihatkan wajah; untuk penyandang disabilitas intelektual, pakai kata konkret dan satu pesan sekali; dan untuk semua klien, ingat bahwa budaya membuat arti tatapan, jarak, dan sentuhan berbeda.

CONTOH TERSELESAIKAN

Empat kasus berikut diselesaikan langkah demi langkah dengan alasannya.

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 1 — Menanggapi klien yang berkata "baik-baik saja" tetapi tampak tegang

Pada Maret 2027, Pak Yohanes, pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Singaraja, mengunjungi Bu Marlina (43 tahun), ibu dua anak yang ditinggal suaminya merantau tanpa kabar. Ketika ditanya tentang biaya sekolah anaknya, Bu Marlina tersenyum tipis dan berkata, "Tidak ada masalah, Pak, semua beres." Namun suaranya bergetar, matanya menatap lantai, jarinya meremas ujung kerudung, dan ia menolak teh yang disuguhkan oleh tetangganya sendiri. Sebelumnya, kelurahan memberi tahu bahwa ada tunggakan iuran sekolah anaknya.

1. **Amati rangkaian tanda.** Suara bergetar, mata ke lantai, jari meremas, dan menolak teh: bukan satu gerakan, melainkan rangkaian. Rangkaian ini bertentangan dengan kata "semua beres".
2. **Bandingkan dengan keadaan.** Ada tunggakan iuran, suami tidak berkabar. Jadi ketidakselarasan itu masuk akal: Bu Marlina mungkin malu atau takut dianggap tidak mampu.
3. **Jangan menuduh dan jangan memaksa.** Pak Yohanes tidak berkata "Ibu tidak jujur" atau "Ceritakan sekarang", karena keduanya membuat klien semakin menutup diri.
4. **Sebutkan yang terlihat dan buka pintu dengan lembut**, sambil menjaga nada tenang: "Saya perhatikan Ibu tampak lelah. Kalau ada yang berat, Ibu tidak harus cerita sekarang. Saya di sini untuk membantu, bukan untuk menilai." Kalimat ini menyebut pengamatan, bukan kesimpulan.
5. **Beri jeda dan tunggu.** Pak Yohanes diam sebentar, tetap menghadap, dan menaruh pena. Diam ini memberi ruang.
6. **Catat fakta, hormati pilihan klien.** Ia mencatat "Bu Marlina berkata tidak ada masalah; suara bergetar, mata ke lantai" tanpa menulis "berbohong". Bila Bu Marlina tetap belum mau bercerita, Pak Yohanes menawarkan kunjungan lanjutan.

Hasilnya: pesan klien dibaca sebagai kata **dan** tubuh, ketidakselarasan diperlakukan sebagai petunjuk, dan kepercayaan dijaga untuk pertemuan berikutnya.

Contoh 2 — Menyampaikan jadwal kontrol kepada lansia yang pendengarannya berkurang

Pada Juli 2027, Bu Tiara, pekerja sosial, mengunjungi Pak Pasande (81 tahun) di sebuah desa di Kabupaten Toraja Utara. Pendengaran Pak Pasande berkurang pada kedua telinga, telinga kanannya sedikit lebih baik. Alat bantu dengarnya disimpan di laci karena terasa berisik. Saat Bu Tiara tiba, televisi menyala keras dan Pak Pasande duduk membelakangi jendela. Bu Tiara perlu menyampaikan bahwa Pak Pasande harus kontrol ke puskesmas hari Senin pukul 09.00.

1. **Kurangi bising:** Bu Tiara meminta izin mematikan televisi. Tanpa suara latar, suaranya tidak tenggelam.
2. **Atur posisi:** ia duduk dekat, setinggi mata, di sisi kanan Pak Pasande (telinga yang lebih baik), dan memastikan cahaya jendela jatuh ke wajahnya, bukan datang dari belakangnya, agar gerak bibirnya terlihat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Tanyakan alat bantu dengan sopan:** "Pak, alat bantu dengarnya bisa kita coba pakai hari ini?" Ia tidak memaksa, dan menerima bila Pak Pasande menolak.
4. **Bicara pelan, jelas, kalimat pendek, satu gagasan:** "Pak, hari Senin. Jam sembilan. Kontrol ke puskesmas." Ia tidak berteriak, karena teriakan terdengar seperti bentakan.
5. **Tulis kata kunci** dengan huruf besar di kertas: "SENIN, JAM 9, PUSKESMAS", lalu menaruhnya di dekat tempat tidur.
6. **Periksa pemahaman:** "Pak, kapan kita ke puskesmas?" supaya Pak Pasande mengulang dengan kata sendiri.

Jawaban benar adalah rangkaian enam langkah itu. Menaikkan suara tanpa mematikan televisi tidak membantu, dan menyampaikan pesan sambil membelakangi cahaya membuat bibir tidak terlihat.

Contoh 3 — Menjelaskan aturan keselamatan kepada penyandang disabilitas intelektual

Pada Oktober 2027, Pak Haris, pekerja sosial di sebuah balai pelatihan kerja di Kota Mamuju, mendampingi Arga (19 tahun), penyandang disabilitas intelektual, yang mulai berlatih di bengkel kayu. Ibu Arga ikut hadir. Pak Haris harus memastikan Arga memahami aturan keselamatan sebelum memegang alat.

1. **Bicara langsung kepada Arga**, bukan kepada ibunya. Ibunya boleh melengkapi bila perlu.
2. **Pakai kata konkret:** "Arga, pakai sarung tangan dulu. Baru pegang gergaji." Pak Haris tidak berkata "patuhi prosedur K3".
3. **Satu pesan sekali:** ia menjelaskan satu langkah, memeragakan, lalu pindah ke langkah berikutnya. Ia tidak menggabungkan tiga aturan dalam satu kalimat.
4. **Pakai gambar:** ia menempelkan kartu bergambar tiga langkah (sarung tangan, kacamata, baru memegang alat) di dinding bengkel.
5. **Periksa lewat tindakan:** Pak Haris tidak bertanya "Sudah paham?" karena Arga mungkin menjawab "ya" agar menyenangkan. Ia berkata, "Coba tunjukkan, kamu pakai apa dulu?"
6. **Beri waktu dan ulangi** pada pertemuan berikutnya, dengan nada hangat, tanpa menyebut Arga lambat.

Hasilnya: Arga diperlakukan sebagai orang dewasa muda, pesan sesuai kemampuannya, dan pemahamannya dibuktikan, bukan diandaikan.

Contoh 4 — Menanggapi klien yang menangis saat wawancara

Pada Agustus 2027, Pak Faisal, pekerja sosial, mewawancarai Bu Rosmini (45 tahun) di posko bantuan Kota Sabang setelah warung makannya terbakar. Ketika ditanya barang apa saja yang hilang, Bu Rosmini mulai menangis. Pak Faisal sedang menulis daftar, dan ponselnya sudah ia atur ke mode senyap sebelum wawancara.

1. **Berhenti menulis dan menaruh pena.** Menulis terus memberi pesan "daftar lebih penting daripada Ibu".
2. **Tetap menghadap dan condong sedikit**, wajah tenang, tanpa memotong tangis.

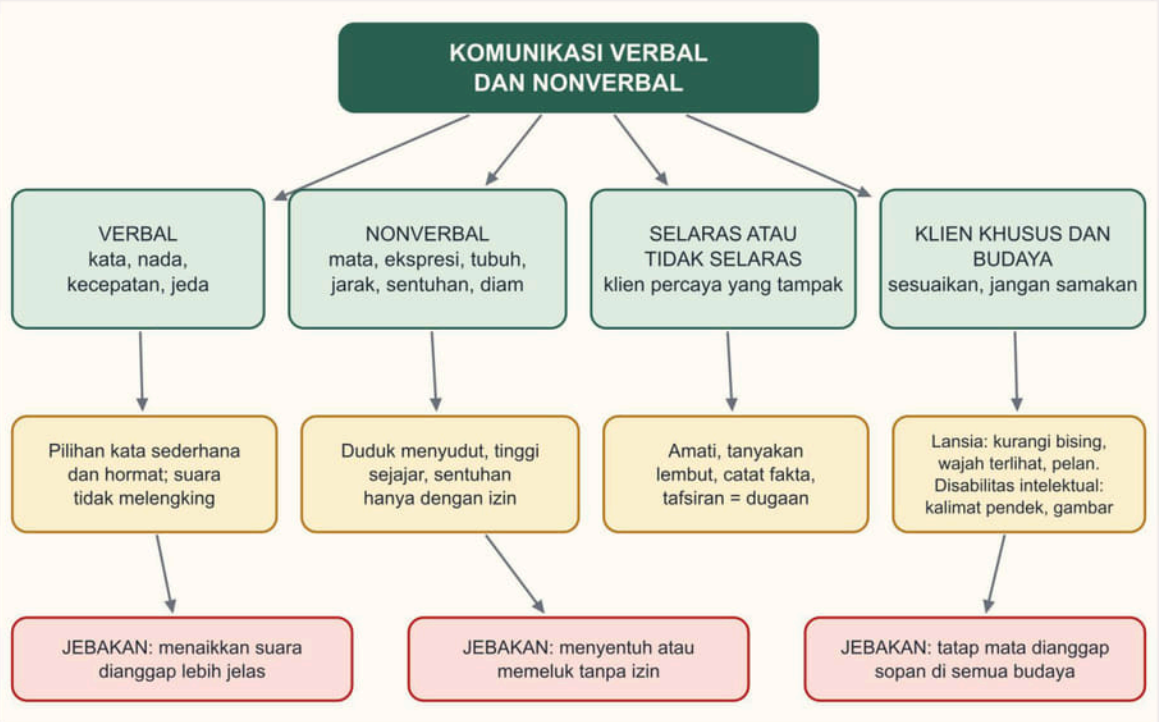
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Diam sejenak.** Diam di sini memberi ruang, bukan kosong.
4. **Sodorkan tisu** dan ucapkan singkat, "Silakan, Bu. Saya menunggu."
5. **Tidak menyentuh tanpa izin.** Bila ingin mendekat, ia bertanya, "Bu, boleh saya duduk lebih dekat?" Ia tidak memeluk.
6. **Tanyakan kesiapan klien:** setelah tenang, "Kita lanjutkan sekarang atau istirahat dulu, Bu?" Pilihan ada pada Bu Rosmini. Daftar bisa dilanjutkan besok.
7. **Catat** bahwa wawancara dijeda, bukan menulis "klien emosional".

Jawaban benar menunjukkan bahwa respons terbaik terhadap tangis adalah perhatian penuh dan ruang, bukan kata-kata penghibur, tindakan menyentuh tanpa izin, atau meneruskan daftar pertanyaan.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.24 merangkum komunikasi verbal dan nonverbal, pengaturan posisi duduk dan sentuhan, ketidakselarasan pesan, penyesuaian untuk klien tertentu, serta tiga jebakan yang paling sering muncul di soal.



Gambar 4.24 Peta konsep komunikasi verbal dan nonverbal beserta tiga jebakan khasnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal komunikasi verbal dan nonverbal:

1. **Tandai siapa kliennya dan keadaannya:** lansia, remaja yang pernah mengalami kekerasan, penyandang disabilitas, atau klien yang sedang menangis. Keadaan ini menentukan jawaban.
2. **Cari petunjuk di cerita:** pendengaran berkurang, ingin dapat keluar ruangan kapan saja, mudah panik bila terkurung, atau pesan yang bertentangan dengan wajah klien.
3. **Pilih jawaban yang menyesuaikan dengan klien, tidak memaksa, dan menjaga martabat.** Tanya diri: apakah klien merasa aman dan dihargai?
4. **Untuk soal gambar denah**, periksa tiga hal: posisi klien terhadap pintu, apakah ada sekat antara klien dan petugas, dan ke mana petugas menghadap.
5. **Untuk soal Benar/Salah**, nilai setiap pernyataan sendiri-sendiri; satu pernyataan yang tampak baik bisa disertai bagian yang salah.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Menaikkan suara dianggap membuat pesan lebih jelas**, termasuk untuk lansia yang pendengarannya berkurang. Yang benar: kurangi bising, perlihatkan wajah, bicara pelan.
- **Tatap mata dianggap sopan di semua budaya.** Yang benar: arti tatapan berbeda-beda; amati dan sesuaikan.
- **Sentuhan atau pelukan dianggap selalu menenangkan.** Yang benar: sentuh hanya dengan izin.
- **Susunan berhadapan atau berdampingan dianggap paling akrab**, padahal klien yang butuh jalan keluar lebih tenang pada posisi menyudut dekat pintu.
- **Petugas menghadap layar sambil mengetik** dianggap efisien, padahal klien merasa tidak didengarkan.
- **Diam dianggap membuang waktu**, sehingga pekerja sosial buru-buru menyela atau melanjutkan pertanyaan saat klien menangis.
- **Memakai masker biasa saat berbicara dengan lansia** yang membaca gerak bibir, lalu mengeraskan suara.
- **Menuduh klien berbohong** karena kata dan tubuhnya tidak selaras.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji komunikasi dengan lansia yang pendengarannya berkurang. Pakailah bagian 7 dan Gambar 4.22: nilai tiap pernyataan dengan pertanyaan "apakah ini memudahkan Mbah menangkap pesan tanpa merendahkannya?".

►. Mbah Ponirah (79 tahun), penghuni panti werdha di Kota Magelang, mengalami penurunan pendengaran pada telinga kanan, tidak memakai alat bantu dengar, dan memahami pembicaraan dengan bantuan melihat gerak bibir. Pada September 2027

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pekerja sosial akan mewawancarainya tentang rencana kegiatan harian. Pekerja sosial menyusun rencana komunikasi berikut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Duduk di sisi kiri agak ke depan, wajah terlihat jelas, dan cahaya tidak datang dari belakang petugas.	○	○
Berbicara perlahan dengan kalimat pendek dan menuliskan kata kunci bila Mbah tampak bingung.	○	○
Memakai masker biasa selama wawancara karena petugas sedang pilek, dan mengeraskan suara agar Mbah tetap dapat mengikuti.	○	○

Pembahasan **Kunci: 1B 2B 3S**

Konsep: Komunikasi verbal (kata, kalimat, tulisan) dan nonverbal (posisi, wajah, gerak bibir, kontak mata) disesuaikan dengan kemampuan klien, termasuk keterbatasan pendengaran.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Posisi di sisi telinga yang baik dan wajah yang terang memudahkan Mbah mendengar dan membaca gerak bibir.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Kalimat pendek dan tulisan kata kunci membantu pemahaman tanpa membuat Mbah merasa direndahkan.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: masker biasa menutupi gerak bibir yang diandalkan Mbah; lebih tepat menunda wawancara atau memakai masker transparan.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

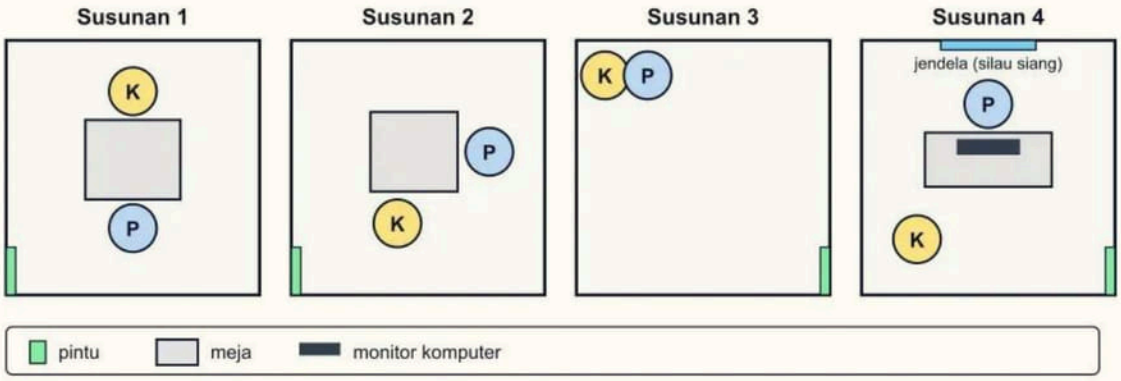
✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu keadaan klien dan unsur nonverbal yang diuji (posisi, jarak, sentuhan, diam, atau cara bicara), lalu pilih jawaban yang membuat klien merasa aman dan dihargai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Sekar (17 tahun) mengalami pelecehan di tempat praktik kerjanya dan akan diwawancarai pertama kali oleh pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Probolinggo pada 2027. Saat membuat janji, Sekar mengatakan ia mudah panik bila merasa terkurung dan ingin dapat keluar ruangan kapan saja. Pekerja sosial harus memilih satu dari empat susunan ruang pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Susunan yang paling tepat dan alasannya adalah ....

Empat susunan ruang wawancara (P = pekerja sosial, K = klien)



A. Susunan 1, karena meja di antara keduanya menjadi batas yang jelas
B. Susunan 3, karena duduk berdampingan tanpa meja terasa paling akrab
C. Susunan 4, karena petugas dapat langsung mencatat di layar komputer
D. Susunan 2, karena posisinya menyudut dan klien paling dekat ke pintu
E. Susunan 3, karena klien bersandar ke dinding sehingga merasa terlindung

2. Pak Gunawan (50 tahun) baru terkena PHK setelah 25 tahun bekerja. Saat wawancara di sebuah LKS di Kota Blitar pada Oktober 2027, ia tiba-tiba berhenti bicara dan menangis sambil menutup wajahnya. Pekerja sosial baru mengenalnya hari itu, dan masih ada beberapa pertanyaan asesmen yang belum diajukan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Respons pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Menyodorkan tisu, lalu segera melanjutkan pertanyaan berikutnya
B. Diam sejenak, menyodorkan tisu, dan tetap menghadap Pak Gunawan
C. Diam sejenak sambil terus menulis catatan wawancara di bukunya
D. Memeluk Pak Gunawan erat-erat, lalu memintanya berhenti menangis
E. Diam sejenak, lalu melirik jam dan menawarkan lanjut besok saja

Kunci singkat: 1. D 2. B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang klien berkata "saya tidak apa-apa" sambil menunduk, bahunya bergetar, dan suaranya pecah. Apa yang kamu lakukan lebih dulu, dan mengapa kamu tidak langsung berkata "kamu bohong"?
- Mengapa menaikkan suara tidak membantu lansia yang pendengarannya berkurang, dan apa tiga hal yang lebih tepat dilakukan?
- **Yang harus kuingat:** pesan sampai lewat kata, nada, kecepatan dan lewat tatapan, wajah, tubuh, jarak, sentuhan, diam; duduk menyudut, sejajar, cahaya di wajah petugas, jalan keluar klien terbuka; sentuh hanya dengan izin; beri ruang saat klien diam atau menangis; bila kata dan tubuh tidak selaras, amati, tanyakan lembut, catat fakta; lansia yang pendengarannya berkurang butuh bising yang dikurangi dan wajah yang terlihat, bukan suara keras; penyandang disabilitas intelektual butuh kata konkret, satu pesan sekali, dan bukti pemahaman; arti tatapan, jarak, dan sentuhan berbeda antarbudaya.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-4.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi

SMKPEKSOS-4.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi menyebut bahwa pekerja sosial perlu menguasai **pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi**, yaitu cara mengumpulkan keterangan tentang klien sebelum menentukan layanan. Soal tidak bertanya "apa pengertian observasi?". Soal akan menceritakan seorang klien, lalu meminta kamu **melengkapi pedoman observasi dengan indikator yang tepat**, **memilih pertanyaan yang layak masuk pedoman wawancara**, atau **menentukan langkah yang benar saat membaca dokumen klien**. Soal biasanya tidak membutuhkan hitungan. Yang diuji adalah ketelitian membedakan hal yang bisa dilihat dari hal yang hanya dugaan, pertanyaan yang membuka cerita dari pertanyaan yang menggiring, dan membaca dokumen dengan izin dari dokumen yang diambil diam-diam.

Bentuknya bisa pilihan ganda, pilihan ganda kompleks (pilih semua yang benar), atau tabel pedoman yang harus dilengkapi. Kata kunci soal seperti ini adalah **dapat diamati**, **terbuka dan tidak menggiring**, **sesuai tujuan**, dan **dengan izin**.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- memilih teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, studi dokumentasi) menurut jenis data yang dibutuhkan;
- menyusun indikator dan pedoman observasi yang dapat diamati, serta menulis catatan yang memisahkan fakta dari tafsiran;
- menyusun pedoman wawancara dengan bagian pembuka, inti, dan penutup, serta membedakan jenis pertanyaan dan memperbaiki pertanyaan yang menggiring, ganda, atau menghakimi;
- menyiapkan kunjungan rumah dengan tertib dan menghormati penghuni rumah;
- membaca dokumen klien (rapor, akta, kartu keluarga, rekam layanan) dengan izin, secukupnya, dan menjaga kerahasiaannya.

◆ KONSEP INTI

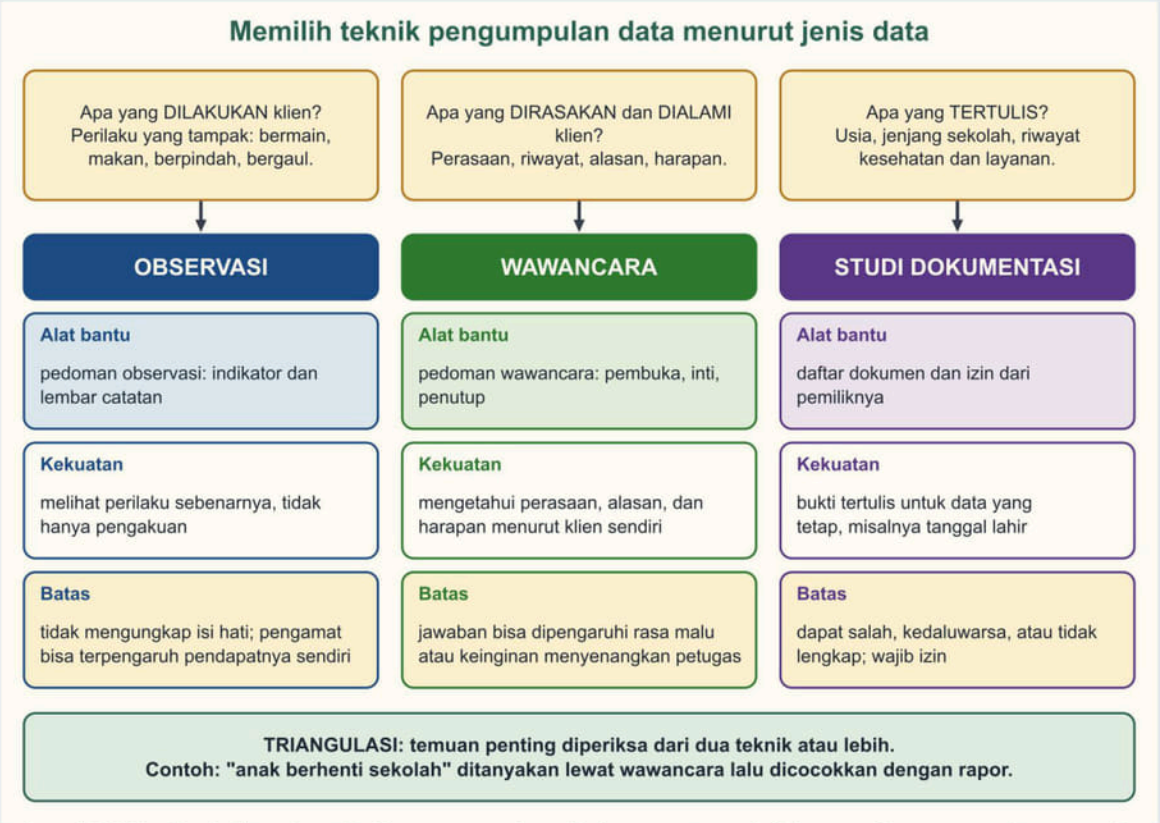
Layanan sosial yang baik berawal dari keterangan yang benar tentang klien. Rencana yang disusun dari dugaan bisa meleset: anak yang dikira malas ternyata kesulitan melihat papan tulis, ibu yang dikira abai ternyata bekerja dua pekerjaan. Karena itu pekerja sosial mengumpulkan data secara sengaja dan teratur, bukan sekadar mengandalkan kesan pertama. Di Bab 2 kamu sudah mengenal **asesmen**, yaitu kegiatan mengumpulkan dan memahami keterangan tentang klien untuk menentukan kebutuhannya. Sub bab ini membahas **alat-alatnya**: tiga teknik

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pengumpulan data dan pedoman yang menuntunnya.

1. Dari kebutuhan data ke teknik

Pertama tentukan dulu **data apa yang dibutuhkan**, baru pilih tekniknya. Gambar 4.25 menunjukkan tiga pertanyaan dasar yang menuntun pilihan.



Gambar 4.25 Tiga jenis data dan teknik yang sesuai: perilaku yang tampak (observasi), perasaan dan pengalaman (wawancara), data tertulis (studi dokumentasi). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Observasi** adalah mengamati secara langsung dan sengaja apa yang dilakukan klien dan keadaan sekitarnya. Cocok untuk data **perilaku yang tampak**: apakah anak bermain bersama teman, bagaimana lansia berjalan ke ruang makan, bagaimana keadaan rumah.
- **Wawancara** adalah percakapan terarah antara pekerja sosial dan klien (atau keluarga) untuk memperoleh keterangan. Cocok untuk data yang **hanya diketahui orangnya**: perasaan, pengalaman, alasan, kebiasaan, dan harapan.
- **Studi dokumentasi** adalah membaca dan mencatat isi dokumen. Cocok untuk data **tertulis dan tetap**: tanggal lahir, jenjang sekolah, riwayat imunisasi, layanan yang pernah diterima.

Setiap teknik punya kekuatan dan batas. Observasi memperlihatkan perilaku yang sebenarnya, tetapi tidak mengungkap isi hati, dan pengamat bisa dipengaruhi pendapatnya sendiri. Wawancara menggali perasaan, tetapi jawaban bisa dipengaruhi rasa malu atau keinginan menyenangkan petugas. Dokumen memberi bukti tertulis, tetapi bisa salah, kedaluwarsa, atau tidak lengkap, dan membacanya butuh izin. Karena tidak ada teknik yang sempurna, pekerja sosial memakai **triangulasi**, yaitu memeriksa temuan penting dari dua teknik atau lebih. Contohnya, keterangan ibu bahwa anaknya "sudah berhenti sekolah sejak kelas 7" ditanyakan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kepada anak lewat wawancara, lalu dicocokkan dengan rapor di sekolah.

Semua teknik dituntun oleh **pedoman**, yaitu panduan tertulis yang disusun **sebelum** turun ke lapangan. Pedoman memuat tujuan, hal yang akan diamati atau ditanyakan, urutannya, dan cara mencatat. Mengapa perlu ditulis? Supaya (1) tidak ada hal penting yang terlupa, (2) kegiatan tetap terarah pada tujuan, (3) petugas lain dapat memakai cara yang sama sehingga hasilnya bisa dibandingkan, dan (4) pekerja sosial dapat mempertanggungjawabkan cara ia memperoleh data.

2. Observasi: indikator dan pedoman

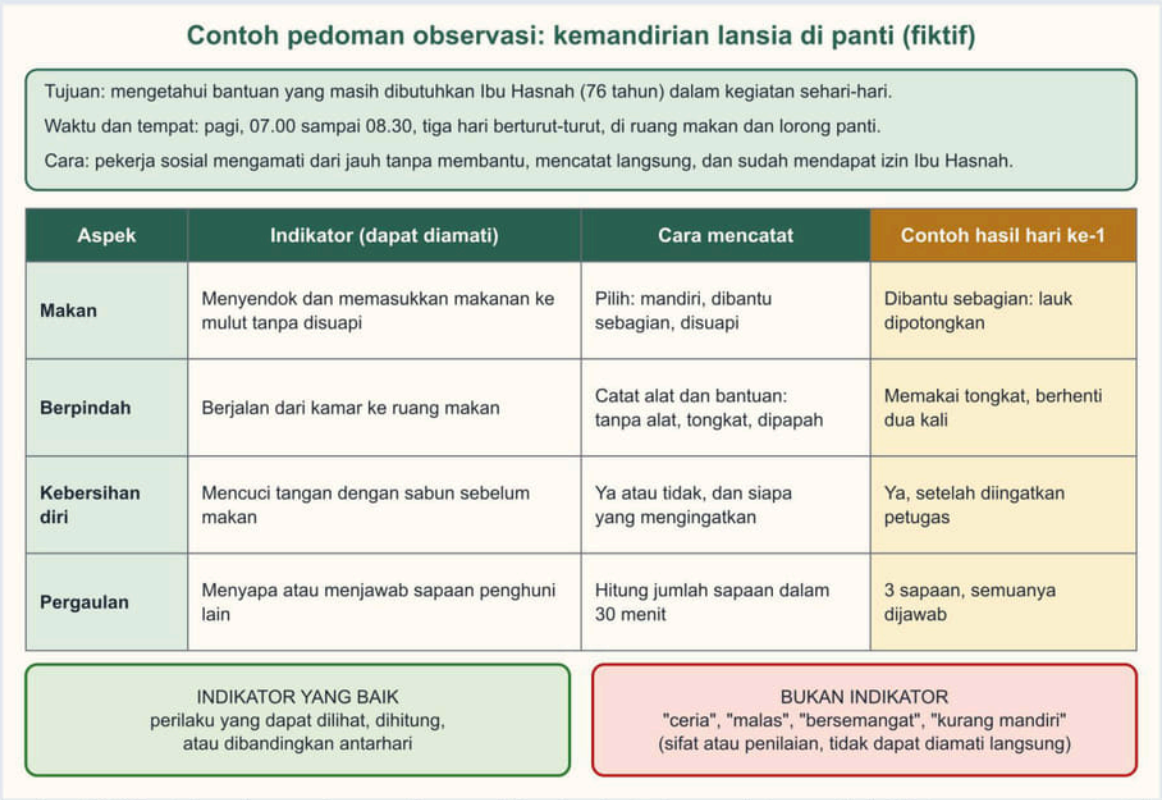
Agar pengamatan tidak sekadar "melihat-lihat", pekerja sosial menyusun pedoman observasi dengan langkah berikut.

1. **Tentukan tujuan.** Apa yang ingin diketahui? Misalnya, bantuan apa yang masih dibutuhkan lansia dalam kegiatan sehari-hari.
2. **Pilih aspek.** Aspek adalah bagian yang diamati: makan, berpindah, kebersihan diri, pergaulan.
3. **Rumuskan indikator.** Indikator adalah **tanda yang dapat diamati** untuk setiap aspek.
4. **Tentukan waktu, tempat, dan lama.** Misalnya pagi hari pukul 07.00 sampai 08.30, selama tiga hari berturut-turut, supaya tidak bergantung pada satu hari yang kebetulan baik atau buruk.
5. **Tentukan cara mencatat** (pilihan, hitungan, atau uraian singkat) dan siapa pengamatnya.
6. **Minta izin** klien atau walinya, dan jelaskan tujuannya. Mengamati diam-diam melanggar kepercayaan.

Gambar 4.26 memperlihatkan pedoman observasi yang sudah jadi untuk kasus fiktif seorang lansia di panti.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.26 Contoh pedoman observasi kemandirian lansia: tujuan, waktu, aspek, indikator, cara mencatat, dan contoh hasil. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Indikator yang baik memiliki ciri berikut.

- **Dapat diamati.** Orang lain yang melihat hal yang sama akan mencatat hal yang sama. Perilaku boleh dilihat atau didengar, tetapi isi hati tidak.
- **Khusus dan jelas.** Satu indikator menggambarkan satu perilaku.
- **Dapat dihitung atau dibandingkan.** Jumlah kali, lama waktu, atau pilihan seperti "mandiri, dibantu sebagian, dibantu penuh", sehingga perubahan antarhari atau antarbulan terlihat.
- **Sesuai usia dan keadaan klien.**

Sifat dan penilaian seperti "ceria", "malas", "bersemangat", atau "bersosialisasi dengan baik" **bukan indikator**, sebab dua orang bisa menilainya berbeda. Tabel berikut menunjukkan cara mengubahnya.

Aspek	Bukan indikator (penilaian)	Indikator yang dapat diamati
Kemandirian makan	"Lansia mandiri saat makan"	pilihan: menyendok dan menyuap sendiri / dibantu sebagian / disuapi
Pengelolaan emosi anak	"Anak sering marah"	jumlah kali anak berteriak atau memukul benda ketika gagal dalam 30 menit
Kehadiran	"Anak disiplin"	jumlah hari datang sebelum bel dalam satu pekan
Kebersihan diri	"Lansia bersih dan rapi"	mencuci tangan dengan sabun sebelum makan: ya atau tidak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bayangkan bila indikatornya "anak bersosialisasi dengan baik". Pengamat A mencatat "baik" karena anak tersenyum, sedangkan pengamat B mencatat "kurang" karena anak jarang bicara. Dengan indikator "jumlah ajakan bermain yang dibuat atau ditanggapi anak per sesi", keduanya mencatat angka yang sama. Itulah gunanya indikator.

3. Mencatat: fakta dulu, tafsiran terpisah

Kesalahan yang paling sering terjadi dalam catatan observasi adalah **mencampur fakta dengan tafsiran**. Gambar 4.27 membandingkannya.

Catatan observasi: pisahkan fakta dari tafsiran

Catatan bercampur (hindari)	FAKTA: yang terlihat dan terdengar	TAFSIRAN: dugaan, ditulis terpisah
"Rafi malas dan tidak peduli."	Dalam 20 menit, Rafi berdiri dari kursi 6 kali dan tidak menyelesaikan tugas menyusun balok.	Dugaan: tugasnya terlalu sulit atau ia lelah. Cek ke guru dan orang tua.
"Ibu Suwarni kasar kepada anaknya."	Pukul 16.10 Ibu Suwarni berkata dengan suara keras, "Masuk sekarang!" Anak berhenti bermain dan masuk rumah.	Dugaan: ibu sedang lelah atau cemas. Satu kejadian belum menunjukkan pola.
"Rumah klien kumuh."	Lantai rumah dari tanah, atap bocor di dua titik, air diambil dari sumur umum.	Dugaan: keluarga belum mampu memperbaiki rumah. Pastikan lewat wawancara.
"Pak Anwar tampak depresi."	Pak Anwar berbicara pelan, tidak menatap petugas, dan berkata, "Saya tidak punya semangat."	Dugaan: tertekan setelah kehilangan pekerjaan. Penilaian kejiwaan oleh tenaga ahli; rujuk bila perlu.

Kata sifat penilaian ("malas", "kasar", "kumuh", "depresi") masuk kolom tafsiran, tidak boleh masuk kolom fakta.

Fakta memuat waktu, tempat, jumlah, dan kutipan langsung; tafsiran ditandai "dugaan" dan perlu diperiksa.

Gambar 4.27 Empat catatan bercampur (kolom kiri) dipisah menjadi fakta (tengah) dan tafsiran (kanan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Fakta adalah apa yang dapat dilihat atau didengar oleh siapa pun yang hadir: waktu, tempat, jumlah, perbuatan, kutipan langsung. **Tafsiran** adalah kesimpulan pekerja sosial tentang makna atau sebab fakta itu. Tafsiran boleh ditulis, karena membantu menyusun dugaan, tetapi harus **terpisah** dan **ditandai sebagai dugaan** yang perlu dibuktikan.

Aturan menulis catatan:

1. **Tulis perilaku, bukan sifat.** Bukan "Rafi malas", melainkan "dalam 20 menit Rafi berdiri dari kursi 6 kali dan tidak menyelesaikan tugas menyusun balok".
2. **Cantumkan waktu, tempat, dan jumlah** bila ada.
3. **Pakai kutipan langsung** untuk ucapan penting, dengan tanda petik.
4. **Jangan memakai kata sifat yang menilai**: malas, nakal, kasar, kumuh, depresi, bodoh, tidak peduli.
5. **Tulis tafsiran di kolom atau bagian lain** dengan kata "dugaan", beserta cara memeriksanya (misalnya bertanya kepada guru atau orang tua).
6. **Catat segera** setelah pengamatan selesai, selagi ingatan masih jelas.

Alasannya serius. Catatan yang penuh penilaian dapat menyakiti klien bila dibaca orang lain,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dapat memengaruhi keputusan layanan secara tidak adil, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya "depresi" adalah penilaian kondisi kejiwaan yang dibuat oleh tenaga ahli, bukan oleh pengamat. Yang kamu catat adalah gejala yang terlihat; bila perlu, kamu merujuk.

4. Wawancara: pedoman, urutan, dan jenis pertanyaan

Wawancara dalam layanan sosial biasanya **semiterstruktur**: pekerja sosial membawa daftar topik dan pertanyaan pokok dari pedoman, tetapi boleh menyesuaikan urutan dan menggali lebih jauh sesuai jawaban klien. Wawancara yang terlalu kaku terasa seperti interogasi, sedangkan wawancara tanpa pedoman mudah melantur dan melewatkan hal penting.

Pedoman wawancara memuat **tujuan**, **daftar topik dan pertanyaan beserta urutannya**, **perlengkapan** (alat tulis, surat tugas), dan **lembar persetujuan** klien. Wawancara berjalan dalam tiga bagian, seperti pada Gambar 4.28.



Gambar 4.28 Tiga bagian wawancara dengan contoh kalimat dan langkah-langkahnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pembuka. Tujuannya membangun rasa aman. Beri salam, perkenalkan diri, dan jelaskan tujuan serta kira-kira berapa lama wawancara. Jelaskan **kerahasiaan** beserta batasnya (misalnya keselamatan klien didahulukan bila ada ancaman serius), minta izin mencatat atau merekam, dan sampaikan bahwa klien boleh berhenti atau tidak menjawab pertanyaan tertentu. Mulailah dengan pertanyaan ringan, seperti keseharian, bukan dengan hal yang paling sulit.

Inti. Ikuti urutan topik di pedoman: dari **hal umum ke hal yang sensitif**. Dengarkan sungguh-sungguh, **parafrase** (ulangi maksud klien dengan kata sendiri) untuk memastikan kamu paham, dan beri jeda. Bila jawabannya singkat, gali dengan "Bisa ceritakan lebih lanjut?" Catat kata kunci saja, supaya kamu tetap bisa menatap klien.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penutup. Ringkas apa yang sudah dibicarakan, beri kesempatan klien menambah atau mengoreksi ("Adakah hal lain yang ingin disampaikan?"), jelaskan langkah berikutnya, dan ucapkan terima kasih. Tutup dengan suasana tenang; jangan membuka masalah baru di menit terakhir. Segera setelah selesai, catat hasilnya selengkap mungkin.

Jenis pertanyaan. Kualitas jawaban sangat ditentukan oleh cara bertanya. Lima jenis berikut perlu dibedakan.

Jenis	Ciri	Contoh	Pakai atau perbaiki
Terbuka	tidak bisa dijawab "ya" atau "tidak"; mengajak bercerita	"Bagaimana Bapak biasanya melewati hari dari pagi sampai malam?"	utama di bagian inti
Tertutup	dijawab "ya", "tidak", atau satu fakta	"Berapa usia anak Bapak yang paling kecil?"	baik untuk fakta singkat dan memastikan
Menggiring	jawabannya sudah diarahkan oleh penanya	"Bapak sedih dan kesepian, ya, karena anak-anak jarang pulang?"	ubah menjadi pertanyaan terbuka tanpa dugaan
Ganda	dua pertanyaan atau lebih sekaligus	"Apakah Bapak makan teratur, minum obat, dan tidur nyenyak?"	pecah, tanyakan satu per satu
"Mengapa" yang menghakimi	terdengar menyalahkan	"Mengapa Bapak tidak mau tinggal bersama anak di kota?"	ganti "mengapa" dengan "bagaimana" atau "apa yang Bapak pertimbangkan"

Setiap pertanyaan di pedoman juga diuji dengan satu pertanyaan: **apakah jawabannya menolong tujuan wawancara?** Bila tujuannya mengetahui kegiatan sehari-hari, dukungan, dan harapan klien, pertanyaan yang memenuhinya adalah pertanyaan terbuka tentang keseharian dan tentang siapa yang membantu. Pertanyaan yang menebak perasaan klien atau menghakimi pilihannya tidak masuk, walaupun terdengar ramah.

5. Kunjungan rumah dan persiapannya

Kunjungan rumah adalah kegiatan pekerja sosial mendatangi tempat tinggal klien untuk mengamati lingkungannya dan mewawancarai klien serta keluarganya di tempat mereka sendiri. Kunjungan rumah menggabungkan observasi dan wawancara (dan sering studi dokumentasi), sehingga persiapannya harus lebih cermat. Rumah adalah ruang pribadi: kamu tamu, bukan pemeriksa.

Sebelum berangkat:

1. **Tentukan tujuan** dan pelajari data awal klien (berkas, riwayat layanan).
2. **Buat janji** dan beri tahu tujuan kunjungan. Kunjungan mendadak hanya untuk keadaan darurat.
3. **Siapkan pedoman** observasi dan wawancara, formulir, lembar persetujuan, alat tulis, serta **surat tugas dan tanda pengenal**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Siapkan keselamatan diri:** beri tahu rekan atau atasan tentang tujuan, alamat, dan perkiraan jam kembali (lihat Bab 5), dan pilih waktu yang wajar, biasanya siang hari.
5. **Siapkan sikap:** berpakaian sopan dan rapi, dan atur ponsel ke mode senyap.

Saat di rumah:

1. Beri salam, perkenalkan diri, tunjukkan surat tugas, dan jelaskan tujuan.
2. Tunggu dipersilakan masuk dan duduk. Mintalah izin sebelum melihat dapur, kamar, atau bagian rumah lain.
3. **Amati** keadaan rumah dengan tenang: ventilasi, sumber air, tempat tidur, ketersediaan makanan, bagaimana anggota keluarga berinteraksi. Catat apa yang terlihat, tanpa menilai ("rumah kumuh") dan tanpa menunjukkan rasa kaget atau iba di depan keluarga.
4. **Wawancara** di tempat yang nyaman. Bila yang dibicarakan sensitif, minta tempat yang lebih tertutup. Gunakan pedoman wawancara.
5. **Jangan memotret atau merekam** tanpa izin. Terima suguhan sewajarnya sesuai kebiasaan setempat; menolak mentah-mentah bisa menyinggung, tetapi jangan membebani tuan rumah.

Sesudah pulang:

1. **Catat segera:** fakta dan tafsiran dipisah.
2. **Simpan catatan dengan aman** dan jangan membicarakan kasus di tempat umum atau di grup percakapan.
3. **Tindak lanjuti** janji yang dibuat kepada keluarga.

6. Studi dokumentasi dan etika izin

Studi dokumentasi melengkapi wawancara dan observasi. Kadang yang dibutuhkan hanyalah data tetap: berapa usia klien, sampai kelas berapa ia sekolah, apakah imunisasinya lengkap. Dokumen menjawabnya lebih pasti daripada ingatan. Gambar 4.29 menunjukkan dokumen yang sering dipakai dan apa yang perlu diperiksa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.29 Dokumen yang lazim dibaca, hal yang perlu diperiksa, dan empat langkah etika sebelum membaca dokumen. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Dokumen yang lazim dipakai: rapor dan surat keterangan sekolah (jenjang, kehadiran), **akta kelahiran** dan **kartu keluarga** (tanggal lahir, susunan keluarga), buku kesehatan ibu dan anak atau catatan puskesmas (imunisasi, riwayat kesehatan), dan **rekam layanan** dari lembaga sebelumnya (layanan yang pernah diterima).

Cara membacanya:

- **Catat sumbernya**: nama dokumen, tanggal terbit, dan tanggal kamu membacanya.
- **Cocokkan antardokumen dan dengan cerita klien.** Bila nama atau tanggal lahir berbeda, catat perbedaannya apa adanya dan tanyakan dengan sopan. Jangan menuduh klien memalsukan; kesalahan penulisan sering terjadi.
- **Perhatikan kebaruan**: dokumen lama mungkin tidak lagi menggambarkan keadaan sekarang.
- **Bedakan dokumen dari cerita.** Keterangan tetangga adalah keterangan lisan yang perlu dicek, bukan dokumen.

Etika izin. Dokumen klien berisi data pribadi. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menggolongkan data kesehatan dan data anak sebagai data pribadi yang **bersifat spesifik**, dan mengatur bahwa pengolahan data pribadi pada umumnya memerlukan **persetujuan yang sah** dari pemilik data. Untuk data anak, persetujuan diberikan oleh orang tua atau wali. Dalam praktik, ini berarti empat langkah berikut, seperti pada Gambar 4.29.

1. **Tentukan data yang benar-benar perlu.** Ambil secukupnya, jangan seluruh berkas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Minta izin klien atau wali**, dan juga ikuti aturan pemilik dokumen (misalnya sekolah atau puskesmas), yang mungkin meminta surat atau persetujuan tertulis.
3. **Ambil seperlunya, catat sumber dan tanggal.**
4. **Simpan dengan aman dan jangan disebarkan**, termasuk melalui grup percakapan (lihat sub bab 3.3).

Ada hal yang **tidak boleh diambil tanpa izin sama sekali**: ponsel klien, buku harian, surat pribadi, dan barang pribadi lain. Membaca atau menyalinnya diam-diam, walaupun niatnya baik, melanggar martabat dan kepercayaan klien. Cara yang benar bila sebuah catatan pribadi mungkin penting: minta klien memilih sendiri bagian yang bersedia dibagikan.

Ringkasan bagian ini. Pilih teknik menurut data: perilaku yang tampak lewat observasi, perasaan dan pengalaman lewat wawancara, data tertulis lewat dokumen, dan periksa temuan penting dari dua teknik (triangulasi). Pedoman observasi memuat tujuan, aspek, indikator yang dapat diamati, waktu, dan cara mencatat. Catatan memisahkan fakta dari tafsiran. Pedoman wawancara memuat pembuka, inti (umum ke sensitif, terbuka dahulu), dan penutup; hindari pertanyaan menggiring, ganda, dan "mengapa" yang menghakimi. Kunjungan rumah dipersiapkan dengan janji, surat tugas, pedoman, dan keselamatan diri. Dokumen dibaca dengan izin, secukupnya, dan disimpan aman.

CONTOH TERSELESAIKAN

Empat kasus berikut diselesaikan langkah demi langkah dengan alasannya.

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Memilih teknik pengumpulan data untuk empat kebutuhan

Pada April 2027, Bu Yuni, pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Atambua, menangani keluarga Pak Yosep. Anaknya, Maria (12 tahun), dikabarkan berhenti sekolah. Bu Yuni membutuhkan empat keterangan dan harus memilih teknik untuk masing-masing.

1. **Pastikan jenis tiap data.** Ia memilah dulu: apa yang tampak, apa yang dirasakan, dan apa yang tertulis.
2. **Cocokkan teknik** seperti tabel berikut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kebutuhan data	Jenis data	Teknik	Alasan
Alasan Maria berhenti sekolah menurut Maria dan orang tuanya	perasaan, pengalaman, alasan	wawancara	hanya diketahui oleh yang mengalami
Kegiatan Maria pada jam sekolah	perilaku yang tampak	observasi saat kunjungan rumah	perilaku sebenarnya lebih meyakinkan daripada pengakuan
Kelas terakhir dan tanggal lahir Maria	data tertulis dan tetap	studi dokumentasi (rapor, akta kelahiran)	dokumen lebih pasti daripada ingatan
Apakah Maria membantu berjualan saat jam sekolah	perilaku, dan perlu dipastikan	observasi dan wawancara (triangulasi)	satu sumber belum cukup bila temuannya penting

1. **Susun urutannya.** Dokumen dilihat lebih dulu (dengan izin) agar wawancara lebih terarah, lalu kunjungan rumah untuk observasi dan wawancara.

Jawaban: tiap kebutuhan dipasangkan dengan teknik yang sesuai jenis datanya. Memakai wawancara untuk semuanya tidak tepat, karena tanggal lahir lebih pasti dari dokumen, dan perilaku sebenarnya lebih meyakinkan bila diamati.

Contoh 2 — Menyusun indikator observasi untuk anak usia dini

Pada Mei 2027, guru sebuah PAUD di Kota Manokwari melaporkan bahwa Vania (5 tahun) "sulit mengikuti kegiatan kelompok". Pekerja sosial lembaga setempat akan mengamatinya selama kegiatan menggambar bersama, 30 menit, tiga hari berturut-turut. Susunlah empat indikator.

1. **Tentukan aspek:** mengikuti kegiatan kelompok.
2. **Ubah "sulit mengikuti" menjadi perilaku yang dapat dilihat.** Pertanyaannya: apa yang dilakukan anak yang mengikuti kegiatan kelompok? Ia duduk bersama kelompok, menanggapi arahan guru, mengerjakan tugas, dan berinteraksi.
3. **Rumuskan indikator yang dapat dihitung:**

No	Indikator	Cara mencatat
1	Lama Vania duduk bersama kelompok dalam 30 menit	menit
2	Jumlah kali Vania meninggalkan tempat duduk tanpa izin guru	tally
3	Jumlah arahan guru yang dituruti pada panggilan pertama, dari 5 arahan	tally
4	Jumlah kali Vania berbicara kepada atau menanggapi teman	tally

1. **Periksa tiap indikator:** dapat diamati? Ya. Dapat dihitung? Ya. Satu perilaku satu indikator? Ya.

Jawaban: empat indikator di atas. Indikator seperti "Vania pemalu" atau "Vania kurang fokus" ditolak karena merupakan penilaian, bukan perilaku yang dapat dihitung.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3 — Memperbaiki pertanyaan pedoman wawancara

Pada Juni 2027, Bu Elisabet, pekerja sosial di Kabupaten Sikka, akan mewawancarai Pak Mikael (52 tahun), petani yang panennya gagal karena kemarau panjang. **Tujuan wawancara**: mengetahui sumber penghasilan keluarga saat ini, kebutuhan yang paling mendesak, dan dukungan yang tersedia. Draf pertanyaannya perlu diperiksa.

1. **Periksa tiap pertanyaan dengan dua ujian:** apakah menolong tujuan, dan apakah cara bertanya sudah baik.

Draf pertanyaan	Masalah	Perbaikan
"Bapak pasti stres berat ya karena panen gagal?"	**menggiring**: menebak perasaan dan mengarahkan jawaban	"Bagaimana keadaan Bapak dan keluarga sejak panen gagal?"
"Apakah Bapak sudah punya tabungan, ke koperasi, dan minta bantuan kelompok tani?"	**ganda dan tertutup**: tiga pertanyaan sekaligus	pecah: "Dari mana saja keluarga memperoleh penghasilan sekarang?" lalu "Siapa yang biasanya membantu Bapak?"
"Mengapa Bapak tidak menanam tanaman yang lebih tahan kemarau?"	**"mengapa" yang menghakimi**: terdengar menyalahkan dan tidak menolong tujuan	"Bagaimana Bapak biasanya memilih tanaman setiap musim tanam?"
"Berapa jumlah anggota keluarga yang Bapak tanggung?"	tidak bermasalah: pertanyaan tertutup untuk fakta singkat, menolong tujuan	tetap dipakai

1. **Susun urutan:** pembuka (salam, tujuan, kerahasiaan, izin mencatat), pertanyaan ringan (jumlah anggota keluarga), inti (penghasilan, kebutuhan mendesak, dukungan), penutup (ringkasan, tambahan, langkah berikutnya).

Jawaban: tiga pertanyaan diperbaiki dan satu tetap dipakai. Pelajaran pentingnya: pertanyaan tertutup bukan pertanyaan yang salah; ia salah bila dipakai untuk menggali perasaan atau bila mengarahkan jawaban.

Contoh 4 — Menyiapkan dan menjalankan kunjungan rumah

Pada September 2027, Pak Rizal, pekerja sosial di Kota Lubuklinggau, akan mengunjungi rumah Bu Nurul (36 tahun), ibu dari tiga anak, yang rumahnya di tepi sungai dan pernah dilaporkan tetangga sering kebanjiran. Tujuan kunjungan: mengetahui keadaan rumah dan kebutuhan keluarga.

1. **Janji dan izin.** Pak Rizal menelepon dan menanyakan hari yang nyaman bagi Bu Nurul, menjelaskan tujuan kunjungan, dan memastikan Bu Nurul bersedia.
2. **Siapkan perlengkapan:** surat tugas, tanda pengenal, pedoman observasi dan wawancara, lembar persetujuan, alat tulis.
3. **Siapkan keselamatan:** ia memberi tahu atasannya tentang alamat dan jam kembali, dan memilih berkunjung siang hari.

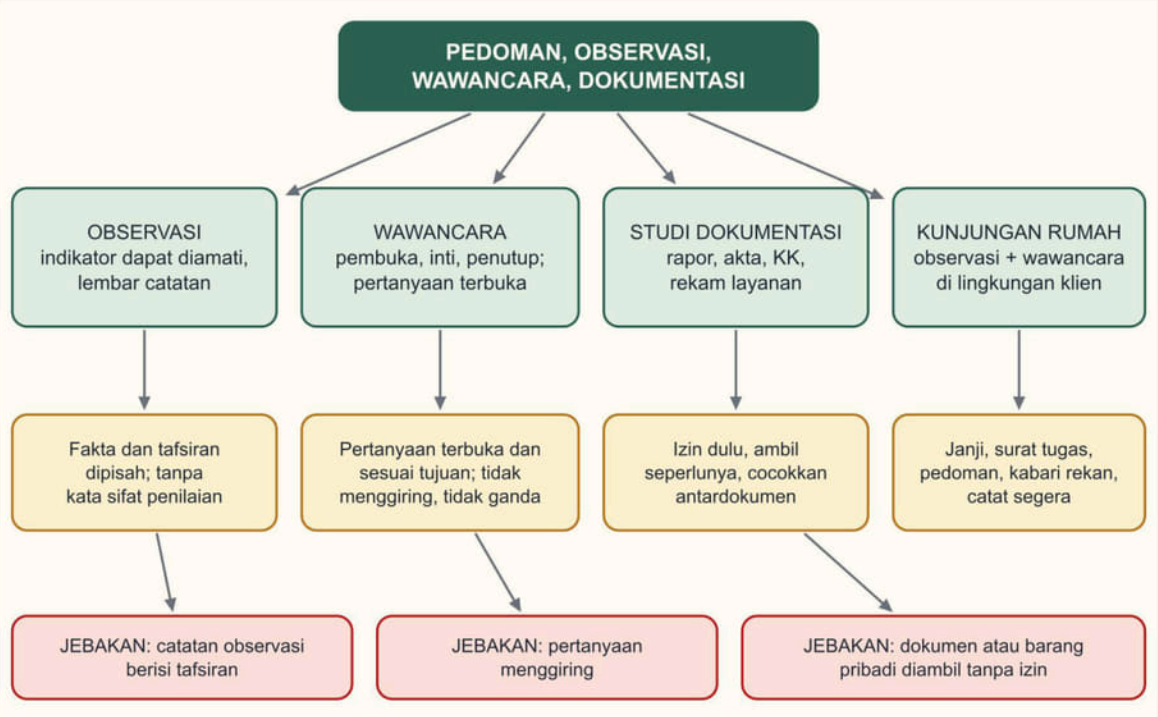
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Di rumah:** ia memberi salam, menunjukkan surat tugas, menjelaskan tujuan, menunggu dipersilakan masuk, dan meminta izin sebelum melihat dapur dan kamar anak.
5. **Observasi tanpa menilai.** Ia mencatat "tanda air setinggi sekitar 40 sentimeter di dinding ruang tamu; kasur anak diangkat ke dipan" sebagai fakta; tidak menulis "rumah tidak layak huni" di kolom fakta.
6. **Wawancara.** Bu Nurul diwawancarai di ruang tamu, dengan pertanyaan terbuka dan kerahasiaan yang dijelaskan. Ia tidak memotret kondisi rumah tanpa izin.
7. **Sesudah pulang.** Pak Rizal mencatat segera, memisahkan fakta dan dugaan, menyimpan catatan dengan aman, dan tidak membicarakannya di grup percakapan.

Jawaban: langkah di atas menunjukkan bahwa kunjungan yang baik dimulai dari janji dan izin, berjalan dengan pedoman dan sikap hormat, dan berakhir dengan catatan yang rapi dan terjaga.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.30 merangkum tiga teknik pengumpulan data beserta kunjungan rumah, cara kerja yang benar di bawah masing-masing, dan tiga jebakan yang paling sering muncul di soal.



Gambar 4.30 Peta konsep pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi beserta tiga jebakan khasnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi:

1. **Tentukan teknik yang sedang diuji:** observasi (indikator, catatan), wawancara (pertanyaan, urutan), atau dokumen (izin, langkah).
2. **Baca tujuan** yang disebut di cerita (misalnya "mengetahui kegiatan sehari-hari, dukungan, dan harapan"). Setiap indikator atau pertanyaan harus menolong tujuan itu.
3. **Uji pilihan satu per satu.** Indikator: dapat diamati dan dihitung? Pertanyaan: terbuka, tidak menggiring, tidak ganda, tidak menghakimi? Dokumen: ada izin, secukupnya, dari sumber yang sah?
4. **Pada soal MCMA**, nilai tiap opsi sendiri-sendiri; jangan menebak jumlahnya.
5. **Pada soal tabel pedoman**, periksa kolom yang kosong: bila kolom itu "indikator", cari pilihan yang berupa perilaku yang dapat dilihat atau dihitung.

Jebakan khas pada soal ini:

- **Catatan observasi berisi tafsiran** atau kata sifat penilaian ("malas", "kasar", "pemalu").
- **Indikator berupa sifat, perasaan, atau pendapat orang lain** (misalnya "senang", "ramah", "kata guru"), bukan perilaku yang diamati.
- **Pertanyaan menggiring** yang menebak perasaan klien ("Bapak pasti sedih, ya?").
- **Pertanyaan ganda** dan **"mengapa" yang menghakimi**, walaupun terdengar sopan.
- **Pertanyaan yang tidak sesuai tujuan wawancara**, padahal tampak peduli.
- **Dokumen dibaca atau difoto tanpa izin** demi cepat, atau **barang pribadi klien** (ponsel, buku harian) dibuka atau disalin.
- **Cerita tetangga dijadikan data utama**, padahal belum diperiksa.
- **Seluruh isi dokumen disalin**, padahal yang perlu hanya data tertentu.
- **Satu teknik dianggap cukup** untuk temuan penting, tanpa triangulasi.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji kemampuan memilih indikator observasi untuk melengkapi sebuah pedoman. Pakailah bagian 2 dan Gambar 4.26: uji setiap pilihan dengan pertanyaan "apakah ini dapat dilihat dan dihitung oleh pengamat mana pun?".

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pekerja sosial di sebuah day care di Kota Cimahi menyusun pedoman observasi untuk Raya (4 tahun), yang menurut orang tuanya sulit bergaul (2027). Draf pedomannya:

Bagian	Isi
Aspek	Interaksi dengan teman sebaya
Waktu	Bermain bebas, 09.00–09.30, selama 5 hari
Cara	Pengamat mencatat langsung tanpa ikut bermain
Indikator	...

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Indikator yang paling tepat untuk melengkapi pedoman tersebut adalah ....

A. Perasaan senang dan nyaman Raya ketika bermain bersama teman
B. Sifat ramah dan suka menolong yang dimiliki Raya terhadap teman
C. Kemampuan Raya bersosialisasi dengan baik sesuai tahap usianya
D. Jumlah ajakan bermain yang dibuat atau ditanggapi Raya per sesi
E. Pendapat guru kelas tentang kemampuan Raya bergaul di day care

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Pedoman observasi memuat aspek yang diamati, waktu, cara mencatat, dan indikator. Indikator yang baik berupa perilaku yang dapat dilihat dan dihitung, bukan perasaan, sifat, atau penilaian umum.

Langkah:
1. Observasi hanya dapat mencatat perilaku yang tampak.
2. Perilaku interaksi yang dapat dihitung: ajakan bermain yang dibuat atau ditanggapi.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✗ Perasaan tidak dapat dilihat langsung oleh pengamat.
- **B.** ✗ Sifat adalah kesimpulan, bukan perilaku yang dicatat.
- **C.** ✗ Jebakan: tampak sesuai aspek, tetapi terlalu umum dan tidak dapat dihitung.
- **D.** ✓ Perilaku yang tampak dan dapat dihitung setiap sesi.
- **E.** ✗ Jebakan: pendapat guru dikumpulkan lewat wawancara, bukan lewat observasi langsung.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu teknik yang diuji dan tujuan yang disebut dalam cerita, lalu coret pilihan yang menggiring, menghakimi, tidak dapat diamati, atau melanggar izin.

1. Pekerja sosial di Kabupaten Wonogiri menyusun pedoman wawancara asesmen untuk Pak Sastro (74 tahun), yang tinggal sendiri setelah anak-anaknya merantau. Tujuan wawancara (2027): mengetahui kegiatan sehari-hari, dukungan yang dimiliki, dan harapan Pak Sastro. Berikut draf pertanyaannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pertanyaan yang layak dimasukkan ke dalam pedoman wawancara tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. "Bapak sedih dan kesepian karena anak-anak jarang pulang, ya?"
☐ B. "Apakah Bapak makan teratur, minum obat, dan tidur nyenyak?"
☐ C. "Bagaimana Bapak biasanya melewati hari dari pagi sampai malam?"
☐ D. "Mengapa Bapak tidak mau ikut tinggal bersama anak di kota?"
☐ E. "Siapa saja yang biasanya membantu Bapak ketika sedang sakit?"

2. Pekerja sosial di Kota Metro sedang mengasesmen Nisa (14 tahun), yang menurut ibunya berhenti sekolah sejak kelas 7. Pada 2027 ia ingin memastikan usia Nisa, jenjang terakhir sekolahnya, dan sejak kapan ia berhenti, melalui studi dokumentasi sebagai pelengkap wawancara.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah studi dokumentasi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengambil foto rapor Nisa dari ponsel wali kelasnya tanpa izin keluarga agar lebih cepat.
☐ B. Meminta izin orang tua untuk melihat rapor terakhir dan surat keterangan dari sekolah.
☐ C. Menjadikan cerita tetangga sebagai data dokumentasi yang paling kuat tentang sekolah Nisa.
☐ D. Menyalin seluruh isi buku harian Nisa yang ditemukan di kamarnya untuk dilampirkan.
☐ E. Mencocokkan akta kelahiran dengan kartu keluarga untuk memastikan usia Nisa.

Kunci singkat: 1. C, E 2. B, E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa "anak ceria" tidak layak menjadi indikator observasi, dan indikator apa yang dapat menggantikannya untuk perilaku bergaul?
- Kamu harus memeriksa tanggal lahir klien dan alasan ia berhenti sekolah. Teknik apa yang kamu pakai untuk masing-masing, dan izin apa yang kamu minta sebelum membaca rapornya?
- **Yang harus kuingat:** observasi untuk perilaku yang tampak, wawancara untuk perasaan dan pengalaman, studi dokumentasi untuk data tertulis, dan triangulasi untuk temuan penting; indikator harus dapat diamati dan dihitung; catatan memisahkan fakta dari tafsiran; wawancara berjalan pembuka, inti, penutup, dengan pertanyaan terbuka yang tidak menggiring, tidak ganda, dan tidak menghakimi; kunjungan rumah dimulai dengan janji,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

surat tugas, dan keselamatan diri; dokumen dibaca dengan izin, secukupnya, dan disimpan aman, sedangkan barang pribadi klien tidak diambil tanpa izin.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-4.5

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 4

SMKPEKSOS-KB4

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 4 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-KB4

1. Bu Rahmi (41 tahun), penjual sayur di Kabupaten Tebo, harus kontrol rutin tiap bulan ke puskesmas karena penyakit kronis. Sejak Juni 2027 ia berhenti kontrol karena belum memiliki jaminan kesehatan dan penghasilannya menurun. Pekerja sosial mencatat sumber di sekitarnya.

Sumber	Layanan atau bantuan	Keterangan
Adik kandung	Mengantar ke puskesmas	Libur hari Minggu
Koperasi pasar	Pinjaman maksimal Rp500.000	Bu Rahmi anggota sejak 2 tahun lalu
Puskesmas	Kontrol rawat jalan	Gratis bagi peserta jaminan kesehatan; Bu Rahmi belum terdaftar
Dinas sosial	Pendaftaran jaminan kesehatan	Perlu kartu keluarga dan surat keterangan RT; proses dua pekan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Sumber yang paling tepat dihubungkan lebih dulu untuk mengatasi penyebab berhentinya kontrol Bu Rahmi adalah ....

A. Puskesmas, karena layanannya dekat dengan rumah dan petugasnya sudah mengenal Bu Rahmi

B. Koperasi pasar, karena Bu Rahmi sudah dua tahun menjadi anggota dan dapat meminjam

C. Adik kandung, karena hubungan keluarga lebih dapat diandalkan daripada lembaga mana pun

D. Dinas sosial, karena dapat mendaftarkan Bu Rahmi sebagai peserta jaminan kesehatan

E. Koperasi pasar dan adik kandung, karena keduanya sudah memiliki hubungan baik dengannya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Rian (26 tahun), petani di Kabupaten Tanah Datar, patah kaki karena kecelakaan pada Agustus 2027 dan belum dapat menggarap sawahnya selama sekitar tiga bulan. Istrinya hamil tujuh bulan. Pekerja sosial memetakan sumber di sekitar mereka: orang tua Rian yang tinggal satu kampung dan masih kuat bertani; kelompok tani yang diikuti Rian dan biasa bergotong royong; puskesmas kampung; sebuah panti rehabilitasi di kota provinsi; serta aplikasi pinjaman daring yang cair dalam satu hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sumber yang tepat dihubungkan dengan keluarga Rian adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Orang tua Rian, untuk membantu menggarap sawah selama Rian belum pulih
☐ B. Kelompok tani, untuk menggerakkan gotong royong menggarap sawah milik Rian
☐ C. Panti rehabilitasi di kota provinsi, agar Rian tinggal di sana selama masa pemulihan
☐ D. Puskesmas kampung, untuk pemeriksaan kehamilan istri Rian dan kontrol lukanya
☐ E. Aplikasi pinjaman daring, supaya kebutuhan keluarga langsung tertutup dalam satu hari

3. Zaenal (18 tahun) lulus SMK pada Juni 2027 dan harus meninggalkan panti asuhan di Kota Lubuklinggau yang mengasuhnya sejak kecil. Ia ingin bekerja di bengkel sepeda motor, tetapi belum memiliki keterampilan servis yang cukup, belum pernah melamar kerja, dan ragu dapat hidup mandiri. Hubungannya dengan pengasuh baik dan ia sehat. Pekerja sosial menimbang beberapa teknik intervensi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Teknik yang tepat dilakukan pekerja sosial adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pelatihan keterampilan servis sepeda motor di bengkel mitra yang bekerja sama dengan lembaga
☐ B. Mediasi antara Zaenal dan pengasuh panti agar ia diizinkan tinggal lebih lama di panti
☐ C. Pendampingan saat melamar kerja dan mencari tempat tinggal, lalu dikurangi secara bertahap
☐ D. Advokasi kepada pemilik bengkel agar Zaenal diterima bekerja tanpa melalui seleksi apa pun
☐ E. Bimbingan perseorangan untuk menumbuhkan keyakinan diri dan menyusun rencana hidup mandiri

4. Bu Wahyuni (29 tahun) di Kabupaten Kuningan baru bebas dari lembaga pemasyarakatan pada Agustus 2027 setelah menjalani hukuman atas kasus penipuan kecil. Ia malu dan takut bertemu orang. Kepada pekerja sosial ia berkata, "Saya belum sanggup duduk bersama banyak orang, tetapi saya mau bercerita kepada Ibu." LKS memiliki kelompok dukungan mingguan bagi mantan warga binaan yang berjalan baik. Pekerja sosial perlu menentukan urutan metode yang dipakai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan metode intervensi yang paling tepat adalah ....

A. Bimbingan kelompok lebih dulu, lalu bimbingan perseorangan bila Bu Wahyuni mengalami kesulitan
B. Pengorganisasian masyarakat lebih dulu, lalu bimbingan perseorangan setelah warga menerimanya
C. Bimbingan kelompok dan bimbingan perseorangan sekaligus sejak pekan pertama pendampingan
D. Bimbingan perseorangan saja sampai selesai karena kelompok tidak diperlukan oleh Bu Wahyuni
E. Bimbingan perseorangan lebih dulu, lalu bimbingan kelompok setelah Bu Wahyuni merasa siap

5. Ragil (15 tahun) di Kabupaten Kerinci berhenti sekolah sejak awal 2027 dan lebih banyak menyendiri. Ia mengaku malu karena pernah diejek teman sekelas dan merasa dirinya tidak mampu. Ibunya bekerja di kota lain dan pulang sebulan sekali. Di dusunnya ada sekitar sepuluh remaja lain yang juga putus sekolah dan tidak memiliki kegiatan, sedangkan balai dusun jarang dipakai. Pekerja sosial merancang paduan metode untuk Ragil dan remaja lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rancangan yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menunggu ibu Ragil pulang bulan depan sebelum melakukan kegiatan intervensi apa pun
☐ B. Bimbingan perseorangan bagi Ragil untuk memulihkan rasa percaya diri dan menyiapkan kembali sekolahnya
☐ C. Bimbingan kelompok bagi remaja putus sekolah di dusun agar mereka saling menguatkan
☐ D. Menetapkan sendiri semua kegiatan remaja agar warga dan remaja tidak perlu ikut memutuskan
☐ E. Pengorganisasian warga untuk memanfaatkan balai dusun sebagai tempat kegiatan bagi para remaja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pada Mei 2027, seorang guru di Kabupaten Wajo melapor kepada LKS bahwa Aulia (12 tahun) sering ditemukan memar. Asesmen menunjukkan Aulia dipukul pamannya yang tinggal serumah dan sedang menganggur. Ibu Aulia bekerja di luar pulau dan hanya pulang tiga bulan sekali. Tidak ada kerabat lain yang dapat segera mengasuhnya, dan Aulia merasa takut pulang. Pekerja sosial perlu segera memilih jenis program layanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis program yang paling tepat untuk saat ini adalah ....

A. Program berbasis keluarga, dengan Aulia tetap tinggal serumah dan dikunjungi setiap pekan
B. Program berbasis panti, dengan Aulia tinggal sementara di rumah aman yang terlindungi
C. Program berbasis masyarakat, dengan warga sekitar diminta mengawasi rumah Aulia dari luar
D. Program pelatihan, dengan Aulia mengikuti kursus keterampilan agar lebih lama di luar rumah
E. Program rujukan, dengan Aulia diantar ke puskesmas agar memarnya diperiksa oleh dokter

7. Pada Juli 2027, Bu Mariam (31 tahun) mendatangi sebuah lembaga kesejahteraan sosial (LKS) di Kabupaten Flores Timur. Putranya, Elan (6 tahun), penyandang disabilitas fisik yang berjalan dengan tongkat, ditolak sebuah SD negeri dengan alasan sekolah itu "tidak menerima anak berkebutuhan khusus". Usia Elan memenuhi syarat, berkasnya lengkap, dan sekolah itu hanya berjarak 300 meter dari rumahnya. Bu Mariam bingung dan hampir menyerah mencari sekolah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Teknik intervensi yang paling tepat dilakukan pekerja sosial adalah ....

A. Konseling bagi Bu Mariam agar menerima keputusan sekolah dan mencari sekolah lain
B. Mediasi yang menyepakati Elan diterima sekolah hanya untuk satu semester percobaan
C. Advokasi dengan mendampingi Bu Mariam menuntut hak Elan kepada sekolah dan dinas pendidikan
D. Pelatihan keterampilan bagi Elan supaya kelak ia dapat bekerja dan hidup mandiri
E. Kunjungan rumah setiap pekan untuk memantau keadaan Elan sambil menunggu keputusan

8. Pak Lukman (63 tahun) di Kabupaten Tapin sering ditinggal sendirian sejak Maret 2027 karena dua anaknya berselisih. Hesti, putri sulungnya, mengatakan adiknya, Irfan, tidak pernah ikut membiayai perawatan bapak. Irfan menjawab bahwa Hesti selalu mengambil keputusan sendiri dan tidak pernah bertanya kepadanya. Keduanya menyayangi ayah mereka dan bersedia datang ke LKS. Pekerja sosial ingin keduanya menemukan kesepakatan sendiri tentang perawatan Pak Lukman.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Teknik intervensi yang paling tepat adalah ....

A. Mediasi: mempertemukan keduanya, memberi giliran bicara yang sama, lalu membantu menyusun kesepakatan
B. Advokasi bagi Irfan karena ia merasa tidak pernah dilibatkan dalam keputusan keluarga mereka tentang bapak
C. Konseling bagi Pak Lukman saja agar ia meminta kedua anaknya berhenti berselisih di dalam rumah
D. Pendampingan bagi Hesti agar ia tetap memegang semua keputusan karena merupakan anak sulung keluarga
E. Menetapkan sendiri pembagian biaya dan jadwal merawat bapak, lalu meminta keduanya menaatinya

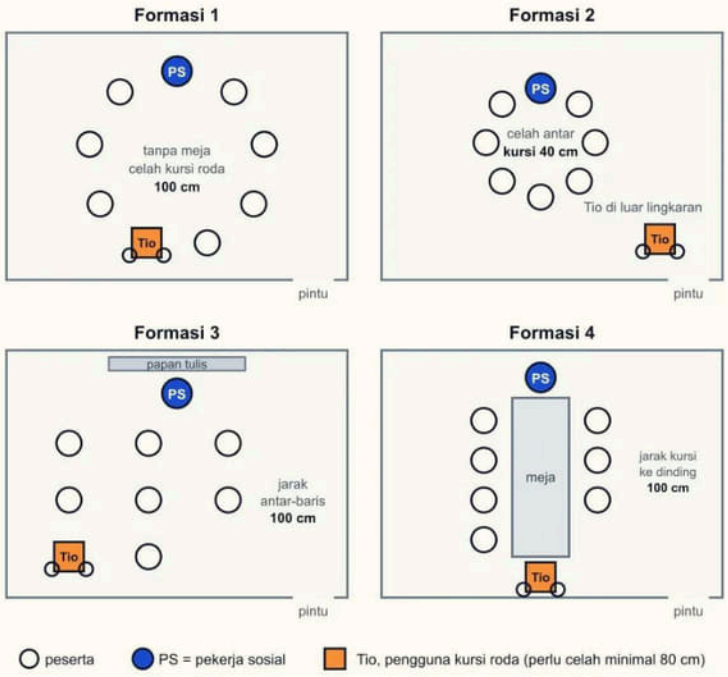
9. Caregiver di panti werdha di Kabupaten Sikka membantu Oma Marta (84 tahun, demensia ringan) mandi pada pagi hari, Oktober 2027. Oma Marta sering bingung dan mudah tegang bila disentuh tiba-tiba. Caregiver itu baru dua minggu bekerja dan ingin Oma Marta tetap merasa aman serta dihargai. Ia mempertimbangkan cara berbicara dan bersikap.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Menyapa dengan sebutan hormat dan memberi tahu langkah yang akan dilakukan sebelum menyentuh Oma membantu Oma tetap tenang.	○	○
Memanggil Oma "anak pintar" dengan nada seperti kepada balita menunjukkan penghargaan kepada Oma.	○	○
Berbicara dengan kalimat pendek, nada tenang, dan satu petunjuk dalam satu waktu sesuai dengan kebutuhan Oma.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pada November 2027, pekerja sosial di Kabupaten Tabanan akan memimpin pertemuan bimbingan kelompok bagi 8 remaja yang pemalu. Salah satu peserta, Tio, memakai kursi roda yang memerlukan celah minimal 80 cm untuk masuk dan bergerak. Tujuan pertemuan: setiap peserta dapat melihat wajah semua peserta lain dan tidak ada yang merasa sedang diadili. Pekerja sosial (PS) membandingkan empat formasi ruang pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Formasi yang paling tepat dan alasannya adalah ....



A. Formasi 2, karena kursi yang rapat membuat peserta lebih akrab dan mudah berbisik
B. Formasi 3, karena pekerja sosial di depan dapat memimpin dan mengawasi semua peserta
C. Formasi 4, karena meja panjang memberi sandaran dan pekerja sosial memimpin dari ujung
D. Formasi 2, karena Tio dapat berada di dekat pintu dan mengikuti kegiatan dari luar lingkaran
E. Formasi 1, karena semua peserta berhadapan setara dan celah untuk kursi roda cukup lebar

11. Mbah Tinah (80 tahun) tinggal sendiri di Kabupaten Simalungun dan sering lupa minum obat. LKS mendampinginya selama tiga bulan sampai akhir Desember 2027. Sumber di sekitarnya: relawan mahasiswa yang berkunjung setiap Sabtu sampai Desember; Bu Nurma, tetangga sebelah yang bersahabat dengan Mbah sejak lama dan berada di rumah sepanjang hari; kader posyandu lansia yang berkeliling sebulan sekali; puskesmas yang memberi obat tiap bulan; dan anak Mbah di Jakarta yang menelepon setiap Minggu. Pekerja sosial ingin Mbah tetap terbantu setelah program berakhir.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

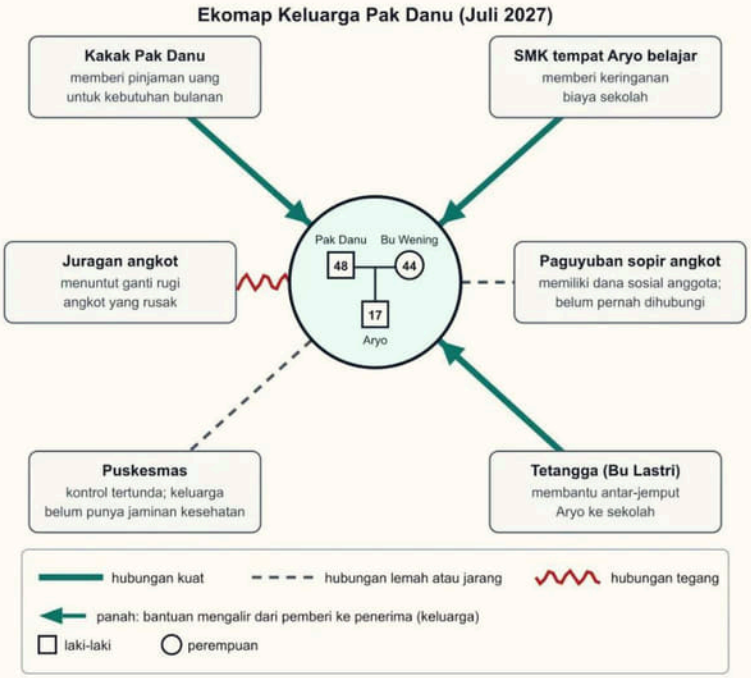
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sumber yang paling tepat diperkuat adalah ....

A. Relawan mahasiswa, dengan meminta mereka melanjutkan kunjungan Sabtu tanpa batas waktu
B. Anak Mbah di Jakarta, dengan meminta ia menelepon setiap hari untuk mengingatkan obat
C. Bu Nurma, dengan membantunya mengingatkan jadwal obat dan menghubungi puskesmas bila perlu
D. Kader posyandu lansia, dengan meminta kunjungan dilakukan setiap hari ke rumah Mbah Tinah
E. Puskesmas, dengan meminta petugas mengantar obat ke rumah Mbah Tinah setiap pagi hari

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Keluarga Pak Danu di Kota Binjai menghadapi kesulitan sejak Juli 2027. Pak Danu (48 tahun), sopir angkot anggota sebuah paguyuban sopir, patah tulang bahu dan belum dapat bekerja selama dua bulan. Istrinya, Bu Wening (44 tahun), mengurus Aryo (17 tahun), siswa SMK yang ingin menamatkan sekolahnya. Pekerja sosial menyusun ekomap keluarga itu beserta keterangan tiap sumber, seperti pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.



Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Juragan angkot adalah sumber tekanan karena garisnya bergelombang, sehingga belum tepat diandalkan sebagai penopang keluarga.	○	○
Keluarga Pak Danu memberi keringanan biaya kepada SMK Aryo karena garis hubungan di antara keduanya tebal.	○	○
Paguyuban sopir angkot dan puskesmas sama-sama berhubungan lemah, tetapi layak dihubungkan karena memiliki bantuan yang dibutuhkan keluarga.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Pada Agustus 2027, Ilham (10 tahun) diantar neneknya ke sebuah LKS di Kabupaten Berau setelah orang tuanya berpisah. Saat dikenalkan, Ilham berdiri kaku di pintu, bahunya naik, dan tangannya mengepal. Pekerja sosial spontan mengelus kepala Ilham sambil tersenyum. Ilham langsung mundur dua langkah dan menunduk.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pekerja sosial yang paling tepat berikutnya adalah ....

A. Mengelus kepala Ilham sekali lagi dan menjelaskan bahwa itu tanda kasih sayang
B. Menghentikan sentuhan, memberi jarak, dan berjanji tidak menyentuh tanpa izin Ilham
C. Menggandeng tangan Ilham ke ruangan agar ia tidak merasa sendirian di tempat baru
D. Meminta Ilham bersalaman dengan petugas lain agar ia terbiasa disentuh orang baru
E. Berjongkok dan memeluk Ilham sambil berkata bahwa tidak ada yang perlu ditakutkan

14. Pekerja sosial di sebuah LKS di Kota Ende menemui Dito (9 tahun) tiga kali pada September 2027 karena Dito sering berkelahi di sekolah. Ia mencatat cara berkomunikasinya dan perilaku Dito.

Pertemuan	Cara berkomunikasi pekerja sosial	Perilaku Dito
1	Berdiri, berbicara cepat dengan nada tinggi: "Kenapa kamu berkelahi lagi?"	Menunduk, tangan mengepal, tidak menjawab
2	Duduk sejajar dengan Dito, nada pelan, mengajak menggambar, tidak menyinggung perkelahian	Menggambar, sesekali melirik, menjawab pendek
3	Duduk sejajar, nada pelan, bertanya, "Gambar rumah siapa ini?"	Bercerita sekitar lima menit tentang ayahnya, bahu tampak rileks

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan yang tepat dari catatan tersebut adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dito diam pada pertemuan pertama karena memang tidak mau bercerita kepada siapa pun.
☐ B. Posisi tubuh dan nada suara pekerja sosial memengaruhi kesediaan Dito untuk membuka diri.
☐ C. Pertemuan ketiga berhasil terutama karena pertanyaan tentang ayah, bukan karena hubungan yang sudah terbentuk.
☐ D. Berbicara cepat dengan nada tinggi pada pertemuan pertama efektif karena menunjukkan ketegasan.
☐ E. Perilaku nonverbal Dito dapat dijadikan petunjuk untuk menyesuaikan cara berkomunikasi berikutnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Pak Laode (57 tahun) di Kabupaten Konawe diberhentikan dari pekerjaannya pada September 2027. Kepada pekerja sosial ia berkata, "Saya sudah melamar ke mana-mana, tetapi katanya saya terlalu tua. Anak saya masih kuliah. Saya malu kalau tetangga tahu, jadi tiap pagi saya tetap berpakaian rapi dan pura-pura berangkat kerja." Pekerja sosial ingin menunjukkan bahwa ia memahami cerita itu dengan memakai parafrase.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Parafrase yang paling tepat adalah ....

A. "Saya sudah melamar ke mana-mana, tetapi katanya terlalu tua, dan tiap pagi pura-pura berangkat kerja karena malu."
B. "Bapak sebenarnya merasa gagal sebagai seorang ayah, sehingga Bapak menyalahkan umur Bapak sendiri atas penolakan itu."
C. "Bapak sudah banyak melamar tetapi ditolak karena usia, dan malu pada tetangga sehingga berpura-pura berangkat kerja."
D. "Sebaiknya Bapak berterus terang kepada tetangga, sebab berpura-pura bekerja tidak menyelesaikan masalah Bapak."
E. "Bapak tidak perlu malu, karena banyak orang lain juga mengalami hal yang sama seperti yang Bapak alami kini."

16. Pada Juni 2027, pekerja sosial di sebuah LKS di Kabupaten Belitung mengasesmen Bu Mutia (56 tahun) yang baru kehilangan pekerjaan. Setiap pertanyaan pekerja sosial dijawab Bu Mutia dengan "ya", "tidak", atau "entahlah". Pekerja sosial ingin Bu Mutia menceritakan keadaan dan perasaannya dengan kata-katanya sendiri.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pertanyaan yang paling tepat diajukan pekerja sosial adalah ....

A. "Apakah Ibu sedang mengalami kesulitan uang sejak berhenti bekerja bulan lalu?"
B. "Ibu pasti sangat sedih dan kecewa karena kehilangan pekerjaan itu, bukan?"
C. "Apakah Ibu sudah mencoba melamar ke tempat lain, atau belum sama sekali?"
D. "Mengapa Ibu tidak langsung mencari pekerjaan baru setelah berhenti bekerja?"
E. "Bagaimana keadaan Ibu sejak berhenti bekerja? Silakan ceritakan dengan bebas."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pak Ramli (61 tahun) bercerita kepada pekerja sosial di sebuah LKS di Kabupaten Enrekang pada Juli 2027 tentang istrinya yang meninggal bulan lalu. Selama Pak Ramli bercerita, pekerja sosial berkata, "Silakan lanjut, Pak, saya mendengarkan", tetapi dua kali melirik jam tangan, menyilangkan tangan di dada, dan menyandarkan badan ke belakang. Pak Ramli berhenti bicara dan berkata, "Mungkin Ibu sedang sibuk."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penyebab Pak Ramli berhenti bercerita yang paling tepat adalah ....

A. Pekerja sosial berbicara terlalu cepat dan terlalu banyak selama Pak Ramli bercerita
B. Pekerja sosial mengajukan pertanyaan tertutup sehingga Pak Ramli sulit bercerita panjang
C. Pak Ramli terlalu sedih sehingga tidak sanggup meneruskan ceritanya pada hari itu
D. Bahasa tubuh pekerja sosial tidak selaras dengan ucapannya bahwa ia sedang mendengarkan
E. Ruang wawancara terlalu dingin dan sempit sehingga Pak Ramli merasa tidak nyaman

18. Pekerja sosial di Kabupaten Landak mencatat tanggapannya dan reaksi Fina (14 tahun) pada pertemuan ketiga, Agustus 2027. Fina tinggal bersama bibinya sejak ibunya merantau dan jarang menghubunginya.

No	Tanggapan pekerja sosial	Reaksi Fina
1	"Kamu harus bersyukur, masih banyak anak yang lebih susah."	Diam, badan memalingkan ke dinding
2	"Kedengarannya kamu sedih sekali waktu ibumu jarang menelepon."	Mengangguk, mata berkaca-kaca, mulai bercerita
3	"Kenapa tidak bilang dari dulu? Sejak kapan? Siapa saja yang tahu?"	Menjawab "tidak tahu", lalu menunduk
4	"Sudah, jangan menangis, nanti juga lupa."	Mengusap mata cepat-cepat, menjawab "iya"

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang catatan tersebut adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tanggapan nomor 1 membangun rapor karena mengajak Fina melihat sisi positif keadaannya.
☐ B. Tanggapan nomor 2 membangun rapor karena mengakui perasaan Fina tanpa menilai atau menasihati.
☐ C. Tanggapan nomor 4 berhasil karena Fina berhenti menangis dan menjawab "iya".
☐ D. Tanggapan nomor 3 menutup percakapan karena pertanyaan beruntun terasa seperti pemeriksaan.
☐ E. Reaksi Fina dapat dipakai sebagai petunjuk apakah tanggapan petugas membantu atau menutup.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pekerja sosial di Kabupaten Lebak mewawancarai Bu Aminah (45 tahun) di rumahnya pada Agustus 2027 tentang keadaan keluarganya. Semua pertanyaan inti dalam pedoman sudah ditanyakan dan sudah dijawab Bu Aminah. Waktu wawancara masih tersisa. Bu Aminah tampak lelah tetapi masih bersedia melanjutkan. Pekerja sosial kini memasuki bagian penutup wawancara.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat pada bagian penutup adalah ....

A. Merangkum jawaban Bu Aminah, menanyakan hal yang ingin ia tambahkan, lalu menjelaskan langkah berikutnya
B. Langsung pamit dan berterima kasih karena semua pertanyaan dalam pedoman sudah ditanyakan kepadanya
C. Menambah pertanyaan baru di luar pedoman sampai waktu yang tersedia benar-benar habis terpakai
D. Menyampaikan kesimpulan asesmen dan keputusan bantuan, lalu meminta Bu Aminah menyetujuinya
E. Menanyakan ulang pertanyaan inti yang paling penting agar jawaban Bu Aminah benar-benar sama

20. Pada Maret 2027, pekerja sosial di Kabupaten Sumbawa menemui Pak Sudirman (72 tahun), petani lulusan SD, untuk menjelaskan rencana layanan. Ia berkata, "Hasil asesmen Bapak menunjukkan perlunya intervensi dan rujukan ke lembaga mitra." Pak Sudirman mengangguk-angguk sambil menggaruk kepala, tetapi tidak bertanya apa pun. Pekerja sosial ingin memastikan Pak Sudirman benar-benar memahami rencana yang akan dijalaninya, lalu menimbang langkah berikutnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Anggukan Pak Sudirman sudah cukup membuktikan bahwa ia memahami penjelasan pekerja sosial.	○	○
Mengganti istilah teknis dengan kata sehari-hari dapat mengurangi hambatan komunikasi.	○	○
Meminta Pak Sudirman menceritakan kembali rencana itu dengan kata-katanya sendiri membantu memastikan pesan diterima.	○	○

21. Pak Hotman (45 tahun) datang ke kantor LKS di Kabupaten Karo pada Oktober 2027 dengan nada tinggi, "Sudah tiga kali saya datang, bantuan tidak juga keluar! Saya dipermainkan!" Pekerja sosial memeriksa berkas dan menemukan satu surat keterangan dari desa belum dilampirkan; kekurangan itu baru diketahui hari ini karena petugas sebelumnya lupa memberitahukannya. Pekerja sosial ingin menenangkan suasana dan tetap membangun kepercayaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

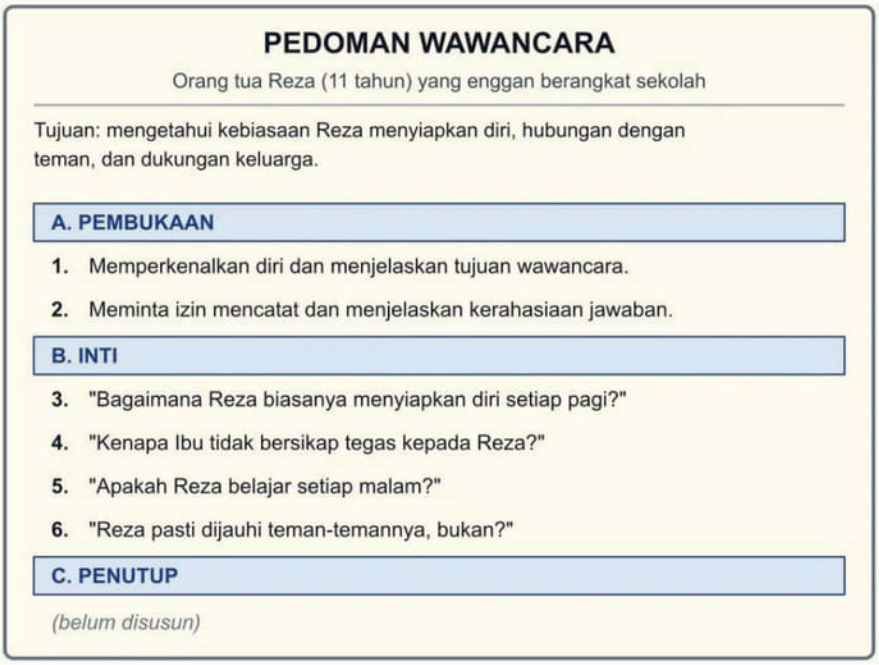
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. "Saya paham Bapak kesal karena sudah tiga kali datang. Mari saya jelaskan surat yang kurang dan bantu langkah berikutnya."
B. "Bapak harus tenang dulu. Kalau Bapak terus berteriak seperti ini, saya tidak dapat membantu Bapak sama sekali."
C. "Bapak tenang saja, kekurangannya kecil sekali. Saya pastikan bantuan Bapak cair paling lambat minggu ini juga."
D. "Kekurangan surat ini karena Bapak tidak membaca persyaratannya. Seharusnya Bapak memeriksanya sebelum datang."
E. "Saya mengerti Bapak sangat kecewa. Semoga Bapak lebih sabar karena prosesnya memang panjang dan berliku-liku."

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Pada September 2027, pekerja sosial di Kabupaten Bengkalis menyusun pedoman wawancara untuk orang tua Reza (11 tahun) yang enggan berangkat sekolah. Draf pedoman ditunjukkan pada gambar. Koordinator meminta pedoman itu dipastikan sesuai tujuan wawancara dan tidak membuat orang tua merasa disalahkan sebelum dipakai. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Pernyataan yang tepat tentang draf pedoman tersebut adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)



PEDOMAN WAWANCARA

Orang tua Reza (11 tahun) yang enggan berangkat sekolah

Tujuan: mengetahui kebiasaan Reza menyiapkan diri, hubungan dengan teman, dan dukungan keluarga.

A. PEMBUKAAN

1. Memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan wawancara.
2. Meminta izin mencatat dan menjelaskan kerahasiaan jawaban.

B. INTI

3. "Bagaimana Reza biasanya menyiapkan diri setiap pagi?"
4. "Kenapa Ibu tidak bersikap tegas kepada Reza?"
5. "Apakah Reza belajar setiap malam?"
6. "Reza pasti dijauhi teman-temannya, bukan?"

C. PENUTUP

(belum disusun)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Bagian penutup boleh dikosongkan karena tujuan wawancara sudah tercakup dalam bagian inti.

☐ B. Pertanyaan nomor 3 sudah terbuka dan dapat dipertahankan sesuai tujuan wawancara.

☐ C. Pertanyaan nomor 4 perlu diubah karena memuat penilaian bahwa orang tua kurang tegas.

☐ D. Pertanyaan nomor 5 dapat dipertahankan karena jawabannya sederhana dan cepat dicatat.

☐ E. Pertanyaan nomor 6 perlu diubah karena menggiring orang tua menyetujui dugaan petugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Bu Marlina (40 tahun) di Kabupaten Muna mengajukan bantuan modal usaha dan menyebut penghasilannya hanya Rp500.000 per bulan. Ketua RT berkata bahwa Bu Marlina memiliki warung yang selalu ramai. Pada Oktober 2027 pekerja sosial perlu memeriksa kebenaran penghasilan itu dengan cara yang etis sebelum memutuskan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara yang paling tepat adalah ....

A. Menuduh langsung bahwa Bu Marlina berbohong, lalu memintanya membuktikan penghasilannya sendiri
B. Meminta izin mengamati warung dan melihat catatan penjualan, lalu menanyakan selisihnya secara terbuka
C. Menyamar sebagai pembeli selama beberapa hari untuk menghitung pelanggan tanpa sepengetahuan Bu Marlina
D. Menanyai semua tetangga di gang tentang penghasilan Bu Marlina agar data yang terkumpul lebih banyak
E. Mewawancarai Bu Marlina sekali lagi dan menerima jawabannya tanpa mengecek data atau sumber lain

24. Pada Oktober 2027, Bu Narsih (38 tahun) pindah ke Kabupaten Dompu dan meminta bantuan sebuah LKS di sana. Ia membawa fotokopi rekam layanan dari LKS di kota asalnya, yang memuat catatan petugas lama: anaknya pernah dua kali dirawat di puskesmas dan "ibu tampak kurang peduli". Pekerja sosial yang baru memakai rekam itu sebagai bahan studi dokumentasi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah studi dokumentasi yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Meminta izin Bu Narsih sebelum membaca dan memakai isi rekam layanan itu
☐ B. Menyalin kalimat "ibu tampak kurang peduli" ke laporan sebagai fakta tentang Bu Narsih
☐ C. Memisahkan catatan fakta, seperti tanggal dan layanan, dari penilaian petugas lama
☐ D. Mencocokkan riwayat dirawat di puskesmas dengan keterangan Bu Narsih dalam wawancara
☐ E. Mengganti wawancara dengan membaca rekam saja karena dokumen dianggap lebih dapat dipercaya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Ibu Gatot (12 tahun) di Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa anaknya tidak pernah bolos. Pekerja sosial mengumpulkan data dengan tiga teknik pada Mei 2027.

Teknik	Sumber	Temuan
Wawancara	Ibu Gatot	"Gatot berangkat sekolah setiap pagi dan tidak pernah bolos."
Observasi	Pekerja sosial di depan rumah, 5 hari sekolah (12–16 Mei)	Gatot keluar rumah berseragam pukul 06.30 pada kelima hari
Studi dokumentasi	Buku absensi kelas, 12–16 Mei	Hadir 2 hari; tidak hadir 3 hari tanpa surat keterangan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan yang paling kuat berdasarkan data tersebut adalah ....

A. Ibu Gatot berbohong karena buku absensi menunjukkan Gatot sering tidak hadir di sekolah
B. Buku absensi tidak dapat dipercaya karena bertentangan dengan keterangan ibu dan observasi
C. Gatot dipastikan membolos pada tiga hari itu sehingga ia perlu segera ditegur dengan tegas
D. Gatot berangkat dari rumah, tetapi tidak berada di sekolah tiga hari; penyebabnya perlu ditelusuri
E. Hasil observasi paling benar karena dilihat langsung, sehingga data lain tidak perlu dipertimbangkan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial	3, 4, 5, 7, 8	___ / 5	Ulangi hlm. 282
Sub bab 4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber	1, 2, 6, 11, 12	___ / 5	Ulangi hlm. 298
Sub bab 4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien	15, 16, 18, 20, 21	___ / 5	Ulangi hlm. 315
Sub bab 4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar	9, 10, 13, 14, 17	___ / 5	Ulangi hlm. 333
Sub bab 4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	19, 22, 23, 24, 25	___ / 5	Ulangi hlm. 349

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 5 · Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam Layanan Sosial

SMKPEKSOS-B5

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3 di lembaga layanan sosial
- menerapkan K3 pada tugas layanan sosial sehari-hari
- menganalisis potensi bahaya dan merancang pencegahan risiko kerja

Peta bab

Sub bab	Judul
5.1	Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3
5.2	Penerapan K3 dalam layanan sosial
5.3	Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja

Bab 5 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-B5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3

SMKPEKSOS-5.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik meminta kamu **menjelaskan pengertian, prinsip dasar, dan prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)** di tempat kerja bidang pekerjaan sosial. Soalnya hampir selalu berbentuk kasus: seorang pekerja sosial akan berkunjung ke rumah klien yang kondisinya belum jelas, seorang petugas panti tertusuk jarum, atau pengurus lembaga menyusun aturan K3. Kamu diminta **memilih tindakan yang paling aman dan paling tepat urutannya**, bukan menyebut definisi.

Bentuknya bisa pilihan ganda biasa, pilihan ganda kompleks (pilih semua yang benar), atau pernyataan Benar/Salah tentang sebuah aturan lembaga. Kata kunci yang perlu kamu waspadai: **melapor**, **mencegah sebelum celaka**, dan **keselamatan lebih dulu daripada target kerja**. Banyak soal memasang godaan "demi data lengkap" atau "demi cepat selesai", dan godaan itu hampir selalu salah.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan pengertian K3, tujuannya, dan mengapa pekerja sosial juga membutuhkannya;
- membedakan bahaya, risiko, dan insiden, serta kejadian celaka dan nyaris celaka;
- menyusun urutan pengendalian bahaya dengan hierarki pengendalian dan menolak "APD dulu" sebagai jawaban otomatis;
- menjelaskan prinsip dasar K3: pencegahan, partisipasi, dan budaya melapor;
- menerapkan prosedur kunjungan rumah, evakuasi kebakaran di panti, dan langkah setelah tertusuk jarum bekas;
- menyebutkan isi dan tindakan P3K dasar yang umum dan aman.

◆ KONSEP INTI

Pekerja sosial sering dibayangkan sebagai orang yang duduk berbincang dengan klien. Kenyataannya, pekerja sosial berjalan ke gang sempit, menyusuri titian di atas sungai, memindahkan lansia dari tempat tidur, membereskan tas klien, memasak di dapur panti, dan bekerja malam hari di rumah singgah. Di setiap tempat itu ada hal yang bisa melukai atau membuat sakit, baik petugas, klien, maupun tamu. **K3** adalah cara lembaga dan petugasnya mencegah hal itu terjadi. Sub bab ini menjelaskannya dari dasar: apa itu K3, apa bedanya bahaya dan risiko, bagaimana mengendalikannya, lalu prosedur nyata yang harus kamu kuasai.

1. Apa itu K3 dan mengapa pekerja sosial membutuhkannya

Keselamatan kerja berarti kerja yang terhindar dari kecelakaan: tidak jatuh, tidak tersetrum,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tidak terbakar, tidak tertusuk. **Kesehatan kerja** berarti pekerjaan tidak membuat petugas sakit, baik sakit badan (tertular penyakit, nyeri punggung) maupun sakit jiwa dan perasaan (kelelahan emosional yang berkepanjangan). Digabung, **K3** adalah upaya menjaga petugas, klien, dan tamu tetap selamat dan sehat selama pekerjaan berlangsung.

Tujuan K3 ada tiga: **mencegah** celaka dan sakit, **mengurangi akibatnya** bila tetap terjadi (misalnya dengan pertolongan pertama dan jalur evakuasi), dan **menjaga agar layanan terus berjalan**. Petugas yang cedera atau sakit tidak bisa melayani klien. Panti yang terbakar membuat penghuninya kehilangan rumah. Jadi K3 bukan "urusan tambahan di luar pekerjaan", melainkan bagian dari mutu layanan.

Dasar hukumnya ada. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja menyebut bahwa syarat keselamatan kerja diatur untuk, antara lain, mencegah kecelakaan dan kebakaran, memberi jalan menyelamatkan diri, memberi pertolongan pada kecelakaan, menyediakan alat pelindung diri, dan mencegah penyakit akibat kerja, termasuk yang bersifat fisik maupun kejiwaan serta infeksi. Undang-undang itu juga menegaskan tiga hal yang mudah kamu pahami dengan akal sehat. Pertama, **pimpinan tempat kerja wajib menjelaskan bahaya dan cara kerja aman kepada petugas baru** sebelum mereka bekerja. Kedua, pimpinan wajib menyediakan alat pelindung diri tanpa memungut biaya dari pekerja. Ketiga, pekerja berhak **meminta syarat K3 dipenuhi** dan menyatakan keberatan bekerja bila syarat keselamatan diragukan, dan sebaliknya pekerja wajib menaati aturan serta memakai alat pelindung yang diwajibkan. Jadi K3 adalah tanggung jawab bersama antara lembaga dan petugas.

Di lembaga layanan sosial, K3 melindungi **tiga kelompok**: petugas (pekerja sosial, *caregiver*, juru masak, petugas administrasi, satpam), klien (penerima manfaat, yang sering lebih rentan: lansia, anak, penyandang disabilitas), dan tamu atau relawan. Karena itu aturan K3 berlaku untuk **semua** petugas, termasuk yang bekerja di meja kantor. Petugas administrasi tetap bisa tersandung kabel atau terjebak saat kebakaran.

2. Bahaya, risiko, dan insiden

Tiga kata ini sering dipakai bergantian dalam obrolan, padahal artinya berbeda. Gambar 5.1 menunjukkan rantainya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.1 Bahaya menimbulkan risiko, risiko dapat menjadi insiden, insiden menimbulkan akibat. Pengendalian terbaik memutus rantai sedini mungkin. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Bahaya** (*hazard*) adalah sesuatu yang berpotensi menimbulkan cedera atau sakit. Lantai licin adalah bahaya. Jarum suntik bekas adalah bahaya. Klien yang sedang mengamuk adalah bahaya. Bahaya sudah ada di tempat itu, walaupun belum ada yang celaka.
- **Risiko** adalah peluang sebuah bahaya benar-benar mengenai orang, dipadukan dengan seberapa berat akibatnya. Lantai licin di kamar mandi yang dipakai belasan lansia setiap hari berisiko tinggi. Lantai licin di gudang yang tidak pernah dimasuki berisiko rendah. Bahayanya sama, risikonya berbeda. Sub bab 5.3 menunjukkan cara menilai risiko dengan angka.
- **Insiden** adalah kejadian nyata yang terkait pekerjaan. Insiden ada dua macam. **Kecelakaan** (celaka) adalah insiden yang menimbulkan cedera, sakit, atau kerugian. **Nyaris celaka** (*near miss*) adalah insiden yang hampir menimbulkan cedera tetapi untungnya tidak: petugas terpeleset tetapi sempat berpegangan pada dinding. Nyaris celaka sangat berharga karena memberi peringatan **gratis**: bahaya itu ada, dan lain kali mungkin ada yang tidak seberuntung itu.
- **Akibat** adalah dampak insiden: luka, patah tulang, penyakit, kehilangan hari kerja, kerusakan barang, bahkan korban jiwa.

Bahaya di tempat kerja dapat dikelompokkan menurut jenisnya. Pengelompokan ini membantu kamu tidak melewatkan sesuatu saat memeriksa tempat kerja.

Jenis bahaya	Penjelasan	Contoh di lembaga layanan sosial
Fisik dan lingkungan	kondisi benda, ruang, panas, bising, cahaya	lantai licin, lorong gelap, ruangan sangat panas, tangga tanpa pegangan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Keselamatan (mekanis, listrik, api)	hal yang dapat melukai langsung	kabel terkelupas, colokan bertumpuk, kompor gas bocor, benda tajam
Kimia	zat yang berbahaya bila terhirup, tertelan, atau mengenai kulit	cairan pembersih keras, pemutih yang dicampur zat lain, obat nyamuk semprot
Biologis	kuman, virus, jamur yang menular	darah, urine, muntahan, jarum bekas, orang batuk, makanan basi
Ergonomi	pekerjaan yang membebani tubuh	mengangkat lansia, membungkuk lama, duduk berjam-jam
Psikososial	beban pikiran dan hubungan dengan orang lain	mendengar cerita kekerasan setiap hari, klien marah, jadwal kerja tanpa istirahat

Sub bab 5.2 membahas risiko biologis, ergonomi, dan psikososial lebih dalam karena ketiganya khas layanan sosial.

3. Hierarki pengendalian: dari yang paling kuat ke yang paling lemah

Setelah bahaya dikenali, apa yang dilakukan? Banyak orang langsung berpikir "pakai sarung tangan" atau "pasang tulisan hati-hati". Dunia K3 punya urutan yang lebih cerdas, disebut **hierarki pengendalian**, yaitu lima tingkat cara mengendalikan bahaya dari yang paling andal sampai yang paling lemah. Lembaga kesehatan kerja Amerika Serikat (NIOSH) memakai urutan yang sama, dan urutan ini diterima luas di dunia kerja. Lihat Gambar 5.2.



Gambar 5.2 Lima tingkat pengendalian. Semakin ke atas semakin andal karena tidak bergantung pada kedisiplinan orang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Eliminasi: hilangkan bahayanya.** Bila bahaya tidak ada, tidak ada yang bisa celaka. Contoh: lansia yang sulit naik tangga ditempatkan di kamar lantai dasar, jadi tangga tidak perlu dipakai; barang tajam yang tidak diperlukan dibuang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Substitusi: ganti dengan yang lebih aman.** Bahayanya tidak hilang, tetapi diganti dengan yang lebih ringan. Contoh: cairan pembersih yang menyengat diganti dengan yang lebih lembut; termos air panas diganti dengan air hangat untuk anak kecil.
3. **Rekayasa (teknik): pisahkan orang dari bahaya.** Bahaya tetap ada, tetapi dipasang penghalang atau alat sehingga orang sulit terkena. Contoh: pegangan di kamar mandi, lantai antiselip, pagar di tepi kolam, wadah keras tahan tusuk untuk jarum bekas, pintu pengaman di dapur.
4. **Administrasi: atur cara kerja.** Aturan, prosedur tertulis, pelatihan, jadwal, rambu, dan pembagian tugas. Contoh: kunjungan rumah dilakukan berdua, jadwal shift yang mengatur istirahat, rambu "lantai licin", latihan evakuasi. Tingkat ini bergantung pada orang yang mengingat dan menaatinya, sehingga lebih mudah gagal.
5. **Alat pelindung diri (APD): pelapis terakhir.** Sarung tangan, masker, sepatu tertutup, rompi pantul. APD melindungi satu orang saja, harus dipakai dengan benar, dan bila rusak atau lupa dipakai, perlindungan hilang seketika. Bahayanya sendiri tetap ada.

Aturan emas hierarki ini: **mulai dari atas, turun ke bawah hanya bila tingkat di atasnya tidak mungkin atau belum cukup, dan boleh digabung**. APD sebaiknya tidak menjadi satu-satunya andalan bila ada cara yang lebih kuat. Itu sebabnya jawaban "petugas diminta memakai sarung tangan tebal" bukan jawaban terbaik bila jarum bekas bisa dicegah muncul di tempat kerja sejak awal (misalnya lewat wadah tahan tusuk dan aturan menyerahkan barang tajam klien). Bukan berarti APD tidak penting: pada saat dan tempat yang bahayanya tidak bisa dihilangkan, APD tetap wajib dipakai bersama pengendalian lainnya.

4. Prinsip dasar K3

Dari pengertian dan hierarki di atas, ada beberapa prinsip yang menjadi pegangan setiap petugas.

1. **Pencegahan lebih baik daripada penanganan.** Memasang pegangan di kamar mandi jauh lebih murah dan lebih manusiawi daripada merawat lansia yang patah tulang. Karena itu petugas memeriksa tempat kerja secara rutin, bukan menunggu ada yang celaka.
2. **Partisipasi: semua orang ikut bertanggung jawab.** Pimpinan menyediakan sarana dan aturan, petugas mematuhi dan memberi masukan, klien dan tamu diberi tahu. Seorang petugas yang melihat kabel terkelupas tidak boleh berkata "itu bukan bagian saya"; ia menandai atau mengamankan bahaya dan melapor.
3. **Melapor tanpa menyalahkan.** Setiap insiden, termasuk yang kecil dan nyaris celaka, dilaporkan dan dicatat. Tujuannya mencari sebab dan memperbaiki sistem, bukan mencari siapa yang salah. Lembaga yang menghukum pelapor akan membuat petugas diam, dan bahaya yang sama akan menelan korban berikutnya.
4. **Tahu prosedur dan terlatih.** Petugas baru diberi penjelasan tentang bahaya, jalur evakuasi, letak APAR (alat pemadam api ringan), kotak P3K, dan cara kerja aman sebelum mulai bekerja. Latihan evakuasi dilakukan berkala supaya tubuh "hafal" bergerak ketika panik.
5. **Keselamatan mendahului target.** Wawancara bisa dijadwalkan ulang, data bisa dilengkapi besok. Cedera tidak bisa dibatalkan. Bila suasana tidak aman, petugas berhenti, menjauh,

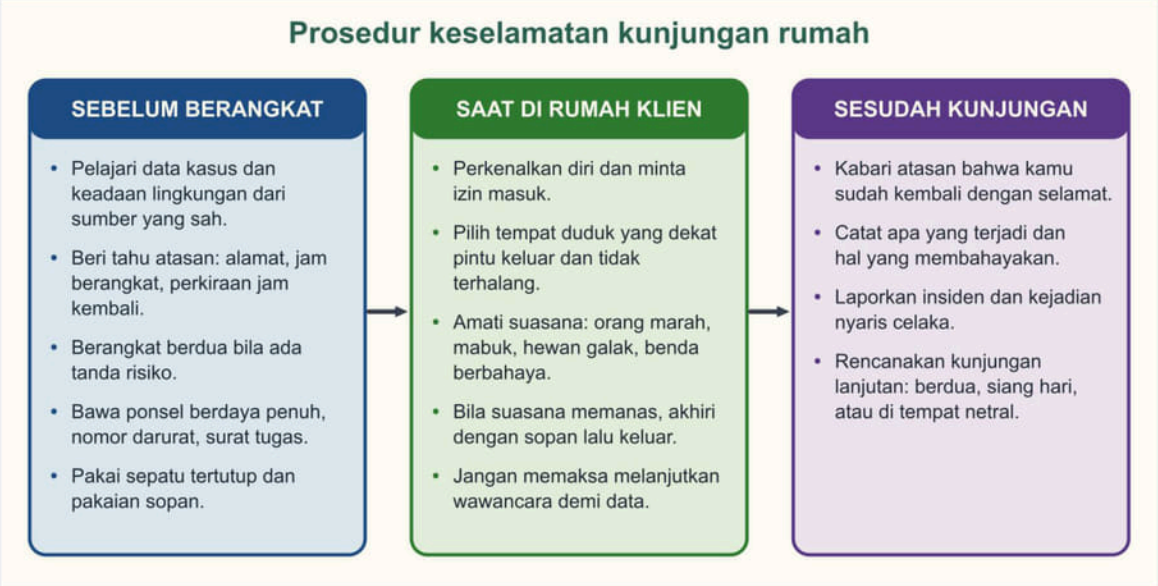
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan melapor. Tidak ada klien atau atasan yang berhak meminta petugas mengambil risiko berat demi "data lengkap".

Gabungan prinsip-prinsip ini lama-kelamaan membentuk **budaya K3**, yaitu kebiasaan bersama yang membuat orang otomatis berhati-hati dan saling mengingatkan, bahkan ketika tidak ada yang mengawasi. Budaya ini ditandai oleh hal-hal sederhana: rapat singkat membahas kejadian nyaris celaka, petugas senior memberi contoh memakai APD, dan pelapor mendapat ucapan terima kasih, bukan teguran.

5. Prosedur kunjungan rumah

Kunjungan rumah adalah kegiatan pekerja sosial yang paling sering menyentuh klien langsung, dan juga yang paling sulit dikendalikan karena rumah klien bukan milik lembaga. Pekerja sosial tidak tahu pasti siapa yang ada di rumah, bagaimana suasana hatinya, dan apa yang ada di sekitarnya. Karena itu K3 kunjungan rumah mengandalkan **pengendalian administrasi**: persiapan, aturan, dan kebiasaan. Gambar 5.3 merangkumnya dalam tiga tahap.



Gambar 5.3 Keselamatan kunjungan rumah dibagi tiga tahap: sebelum berangkat, saat di rumah klien, dan sesudah kunjungan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Sebelum berangkat. Baca data kasus: ada catatan kekerasan, penyakit menular, atau hewan peliharaan yang galak? Tanyakan kepada rekan atau ketua RT yang bisa dipercaya, tetapi ingat bahwa laporan tetangga belum tentu benar sehingga ia dijadikan **tanda untuk berhati-hati**, bukan alasan memberi cap buruk pada klien. Beri tahu atasan atau rekan: **alamat, jam berangkat, dan perkiraan jam kembali**. Bila ada tanda risiko, berangkat berdua. Bawa ponsel yang baterainya penuh, nomor darurat, dan surat tugas. Pakai sepatu tertutup dan pakaian yang sopan dan nyaman bergerak.

Saat di rumah klien. Perkenalkan diri, sebutkan maksud, dan minta izin sebelum masuk. Pilih tempat duduk yang **dekat pintu keluar** dan tidak terhalang orang atau perabot, sehingga kamu bisa keluar kapan pun. Amati suasana: apakah ada orang yang marah, mabuk, atau terlihat tersinggung, hewan yang tampak galak, atau benda berbahaya di dekat tempat duduk. Bila suasana memanas, **akhiri dengan sopan lalu keluar**, misalnya dengan berkata bahwa kamu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

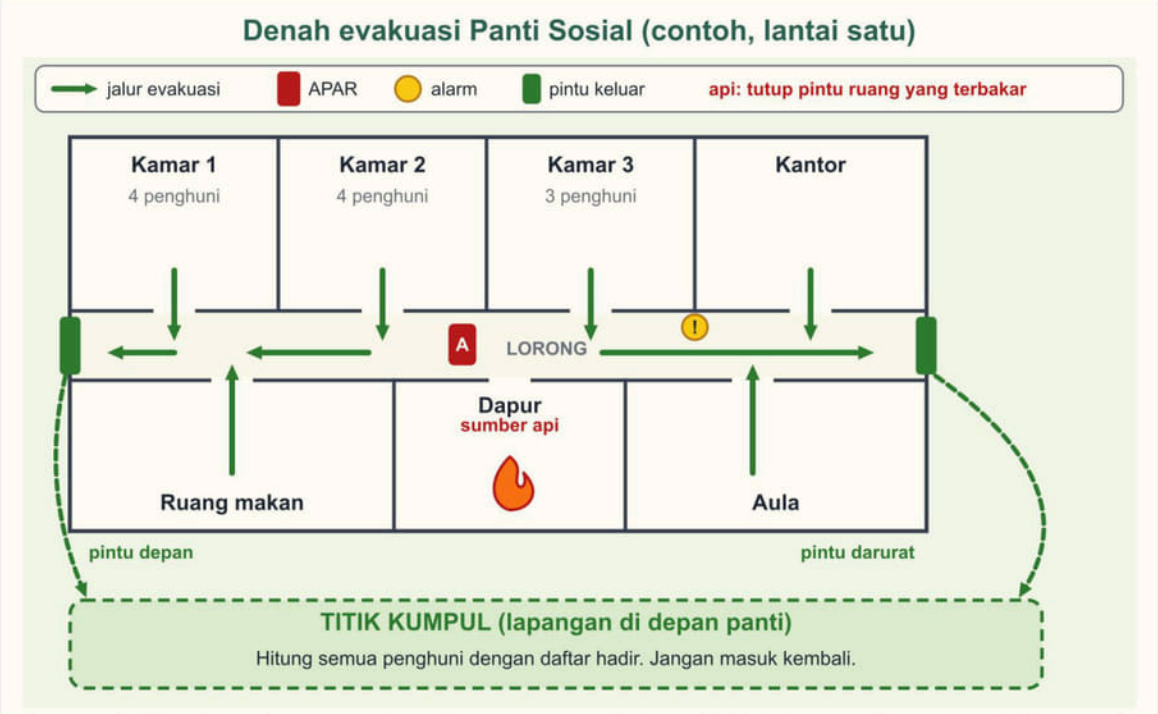
akan datang lagi di lain waktu. Jangan memaksa melanjutkan wawancara demi data. Kamu tidak harus menyelesaikan seluruh asesmen pada kunjungan pertama.

Sesudah kunjungan. Kabari atasan bahwa kamu sudah kembali dengan selamat, sehingga mereka tidak khawatir. Catat apa yang terjadi, termasuk hal yang membahayakan, dan laporkan insiden atau kejadian nyaris celaka. Rencanakan kunjungan lanjutan dengan lebih aman: berdua, di siang hari, atau di tempat netral yang disepakati, seperti balai desa atau kantor lembaga.

Satu hal yang sering dilupakan: prosedur ini **tidak menghakimi klien**. Pekerja sosial tidak menolak melayani klien karena takut. Ia tetap melayani, tetapi dengan cara yang menjaga keselamatan kedua belah pihak.

6. Prosedur evakuasi kebakaran di panti

Kebakaran adalah bahaya yang jarang terjadi tetapi akibatnya sangat berat, terutama di panti yang penghuninya berjalan lambat, memakai kursi roda, atau tidak dapat bangun dari tempat tidur. Inilah contoh risiko **kemungkinan kecil, dampak berat**: tidak boleh diabaikan hanya karena jarang. Pengendalian utamanya adalah mencegah api (listrik dirapikan, kompor diawasi, tidak merokok di dalam), mempersiapkan jalan keluar, dan melatih semua orang. Gambar 5.4 menunjukkan denah evakuasi sebuah panti.



Gambar 5.4 Denah evakuasi panti lantai satu: dua pintu keluar, APAR di lorong, alarm, dan titik kumpul di lapangan. Panah hijau menunjukkan jalur menjauhi sumber api. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perlengkapan yang harus ada: **jalur evakuasi** yang bebas hambatan dan cukup terang, **pintu keluar** yang dapat dibuka dari dalam tanpa mencari kunci, **APAR** di tempat yang terlihat dan mudah dijangkau, **alarm**, **rambu arah** yang jelas, **titik kumpul** di tempat terbuka yang aman, dan **daftar penghuni** untuk menghitung semua orang.

Langkah saat kebakaran dimulai, dalam urutan yang mudah diingat:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. **Tenang dan pastikan.** Lihat asal api dan seberapa besar. Jangan berteriak panik di depan penghuni.
2. **Bunyikan alarm dan minta bantuan.** Aktifkan alarm atau berteriak "kebakaran" supaya semua orang tahu. Seorang petugas **segera menghubungi pemadam kebakaran** (nomor setempat harus tertempel dekat telepon).
3. **Padamkan hanya api yang kecil dan hanya bila aman.** Syaratnya: api masih kecil, jalan keluar ada di belakangmu, APAR tersedia dan kamu bisa memakainya, dan belum ada asap tebal. APAR dipakai dengan empat gerakan: **tarik** pin pengaman, **arahkan** selang ke pangkal api, **tekan** tuas, lalu **sapukan** dari sisi ke sisi. Api listrik dan api minyak tidak disiram air. Bila tidak memenuhi syarat itu, jangan melawan api: **segera evakuasi**.
4. **Evakuasi.** Mulai dari ruangan yang terdekat dengan api. Penghuni yang bisa berjalan diarahkan atau dituntun menuju pintu keluar yang **menjauhi api**; penghuni yang memakai kursi roda atau terbaring dibantu oleh petugas, bila perlu beberapa petugas bersama. Tutup pintu ruangan yang terbakar di belakang kamu untuk memperlambat asap dan api. Jika ada asap, merunduklah rendah karena udara yang lebih bersih ada di dekat lantai. **Jangan memakai lift.**
5. **Berkumpul dan hitung.** Semua orang berkumpul di titik kumpul. Petugas menghitung penghuni dengan daftar hadir. Bila ada yang belum terhitung, **sampaikan kepada petugas pemadam**, jangan masuk kembali sendiri.
6. **Jangan masuk lagi** sebelum dinyatakan aman oleh petugas pemadam. Setelah itu, laporkan dan catat kejadian untuk perbaikan.

Contoh kesalahan yang berbahaya: pintu darurat dikunci dengan gembok karena takut dimasuki orang, lorong dipakai menyimpan kardus, atau APAR dipindah ke kantor "supaya rapi". Semua itu membuat jalur evakuasi dan alat pemadam tidak berfungsi tepat ketika dibutuhkan.

7. Setelah tertusuk jarum bekas

Jarum suntik bekas bisa terselip di tas klien, di tempat sampah, atau di kasur rumah singgah. Jarum bekas yang mengandung darah dapat membawa kuman penyakit. Karena itu tertusuk jarum bekas adalah **insiden serius** yang harus ditangani **hari itu juga**. Gambar 5.5 menunjukkan lima langkahnya, mengikuti anjuran umum lembaga kesehatan kerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.5 Langkah setelah tertusuk jarum bekas: berhenti, cuci luka, laporkan, periksakan, lalu catat dan amankan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Berhenti dan tenang.** Hentikan pekerjaan. Jangan panik dan jangan memeras atau menggosok luka dengan keras karena itu bisa melukai jaringan lebih parah.
2. **Cuci luka** dengan sabun dan air mengalir. Bila darah atau cairan terkena mata, hidung, atau mulut, bilas dengan air bersih yang mengalir.
3. **Laporkan** kepada atasan atau penanggung jawab K3 saat itu juga.
4. **Periksakan** ke tenaga kesehatan (puskesmas, klinik, atau IGD) **secepatnya**. Ceritakan kejadiannya. Tenaga kesehatan yang menilai apakah perlu pemeriksaan darah, tindakan pencegahan, dan pemantauan lanjutan. **Ikuti petunjuk tenaga kesehatan.** Waktu penting, jadi jangan menunda sampai "besok" atau "kalau terasa sakit".
5. **Catat dan amankan.** Isi laporan insiden. Jarum yang menyebabkan luka diamankan oleh petugas lain dengan penjepit ke dalam wadah keras tahan tusuk, bukan diambil dengan tangan kosong.

Hal yang **tidak** dilakukan: memeras atau menggosok luka dengan keras, menghisap luka dengan mulut, menyembunyikan kejadian karena malu, atau menunggu sampai ada gejala. Penyakit yang menular lewat darah tidak selalu menimbulkan gejala di awal, sehingga pemeriksaan harus dilakukan walaupun luka tampak kecil dan tidak sakit.

Pencegahannya mengikuti hierarki pengendalian. **Eliminasi**: minta klien atau keluarga menyerahkan barang tajam lebih dulu, jangan merogoh tas dengan tangan kosong. **Rekayasa**: sediakan wadah keras tahan tusuk di tempat kerja. **Administrasi**: prosedur tertulis dan pelatihan, jarum tidak ditutup kembali dengan dua tangan. **APD**: sarung tangan yang cukup tebal sebagai pelapis tambahan, bukan satu-satunya perlindungan.

8. P3K dasar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) adalah bantuan awal yang diberikan sebelum tenaga kesehatan tiba atau sebelum korban dibawa ke fasilitas kesehatan. Tujuannya menyelamatkan nyawa, mencegah keadaan memburuk, dan mengurangi rasa sakit. P3K **bukan pengobatan**: petugas tidak memberi obat minum atau menyuntik. Setiap lembaga perlu **kotak P3K** yang isinya diperiksa rutin setiap bulan, terutama tanggal kedaluwarsanya. Isi yang umum: plester dan kasa steril, perban gulung, kain segitiga, plester perekat, gunting kecil, penjepit, sarung tangan sekali pakai, masker, cairan pembersih luka sesuai anjuran tenaga kesehatan, kantong sampah kecil, dan daftar nomor darurat.

Tindakan pertama yang umum dan aman untuk beberapa keadaan:

Keadaan	Tindakan pertama yang umum	Segera cari bantuan medis bila
Luka lecet atau sayatan kecil	cuci tangan, bilas luka dengan air mengalir bersih, tutup dengan kasa atau plester bersih	luka dalam, kotor, tidak berhenti berdarah, atau muncul bengkak, nanah, dan demam
Perdarahan	pakai sarung tangan, tekan luka langsung dengan kain bersih, tinggikan bagian yang terluka bila mungkin, jangan mengangkat kain pertama (tambahkan di atasnya)	darah terus keluar deras atau tidak berhenti setelah beberapa menit
Luka bakar ringan	aliri dengan air mengalir yang sejuk beberapa menit, bukan air es; jangan mengoles pasta gigi atau mentega; jangan memecahkan lepuh	luas, melepuh besar, mengenai wajah atau tangan, atau akibat listrik atau bahan kimia
Pingsan	baringkan, tinggikan kaki, longgarkan pakaian, pastikan napas, jangan beri makan atau minum	tidak segera sadar atau napas tidak normal
Keseleo	istirahatkan, kompres dingin berlapis kain, balut, tinggikan	tidak dapat menapak atau bentuk anggota tubuh tampak berubah

Dua pesan penting P3K bagi pekerja sosial. Pertama, **lindungi dirimu dulu**: pakai sarung tangan bila ada darah, dan pastikan tempat itu aman sebelum menolong. Kedua, **ikuti petunjuk tenaga kesehatan** dan jangan memberi obat kepada klien tanpa petunjuk mereka, karena petugas sosial tidak berwenang meresepkan atau memberi obat.

9. Budaya melapor dan formulir laporan insiden

Semua prosedur di atas diakhiri dengan satu kata: **lapor**. Laporan insiden adalah catatan tertulis tentang kejadian, dibuat singkat dan jujur. Laporan yang baik memuat: **apa** yang terjadi, **kapan** dan **di mana**, **siapa** yang terlibat, **tindakan** yang sudah dilakukan, **dugaan sebab**, dan **saran perbaikan**. Laporan tidak memuat tuduhan terhadap orang. Misalnya, bukan "Bu Ani ceroboh", melainkan "lantai kamar mandi basah dan tidak ada pegangan; Bu Ani terpeleset pukul 06.10".

Laporan dibaca untuk dua keperluan. Pertama, **tindak lanjut cepat**, misalnya memperbaiki pegangan. Kedua, **belajar**: dari banyak laporan, pengurus melihat pola, misalnya bahwa sebagian besar kejadian nyaris celaka terjadi saat pergantian shift pagi. Pola seperti itu tidak akan terlihat jika kejadian kecil tidak dicatat. Inilah alasan jebakan soal yang paling sering:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

"kejadian kecil tidak perlu dicatat karena tidak ada yang terluka berat". Pernyataan itu salah, karena kejadian kecil adalah peringatan dini.

Ringkasan bagian ini. K3 menjaga petugas, klien, dan tamu tetap selamat dan sehat, dan aturannya berlaku untuk semua petugas. Bahaya adalah sumber celaka, risiko adalah peluang dikali berat akibatnya, insiden adalah kejadian nyata (celaka atau nyaris celaka). Pengendalian dilakukan menurut hierarki: eliminasi, substitusi, rekayasa, administrasi, APD, dari yang paling andal. Prinsipnya pencegahan, partisipasi, melapor tanpa menyalahkan, terlatih, dan keselamatan mendahului target. Prosedur nyata: kunjungan rumah (lapor jadwal, berdua bila berisiko, duduk dekat pintu, keluar bila memanas), evakuasi kebakaran (alarm, panggil pemadam, api kecil saja, evakuasi, hitung), tertusuk jarum (cuci, lapor, periksakan hari itu juga), dan P3K umum tanpa obat.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Memilih pengendalian terbaik untuk teras yang licin

Pada Februari 2027, di Griya Lansia Mentari, Kota Salatiga, Ibu Marlina (petugas K3) mencatat bahwa teras samping griya selalu licin saat hujan. Dua lansia hampir terpeleset minggu lalu, dan petugas mengira itu "tidak apa-apa karena tidak jatuh". Pengurus mengusulkan lima cara. Tentukan peringkatnya menurut hierarki pengendalian dan putuskan mana yang dipakai.

Usulan: (a) menempel tulisan "Awas licin" di dinding; (b) mewajibkan lansia memakai sandal karet; (c) memindahkan kegiatan jemur pagi lansia ke ruang tengah yang beratap sehingga teras tidak dipakai; (d) memasang atap peneduh di teras dan mengganti keramik dengan yang berpermukaan kasar, ditambah pegangan; (e) mengatur jadwal pel supaya teras dikeringkan tiap pagi.

1. **Kenali bahaya dan insidennya.** Bahaya: lantai licin. Insiden: dua kejadian **nyaris celaka**. Ini sudah cukup menjadi peringatan; menunggu ada yang patah tulang berarti terlambat.
2. **Golongkan tiap usulan.** (c) memindahkan kegiatan dari teras berarti lansia tidak lagi terpapar bahaya itu: **eliminasi**. (d) atap, keramik kasar, dan pegangan mengubah teras sehingga orang sulit tergelincir: **rekayasa**. (e) jadwal pel dan (a) tulisan peringatan adalah **administrasi**. (b) sandal karet adalah **APD**.
3. **Urutkan dari paling kuat.** (c) eliminasi, lalu (d) rekayasa, lalu (e) dan (a) administrasi, lalu (b) APD.
4. **Putuskan.** Pakai (c) segera karena murah dan cepat; kerjakan (d) sebagai perbaikan tetap karena teras tetap dipakai sebagai jalan; (e) dan (a) sebagai pelengkap. Sandal karet (b) tetap dianjurkan, tetapi bukan jawaban utama.

Jawaban: **(c) lebih dulu, disusul (d), dengan (e), (a), dan (b) sebagai pelengkap**. Alasan: yang paling kuat adalah menghilangkan atau memisahkan bahaya, bukan mengandalkan lansia

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan petugas mengingat hati-hati. Perhatikan bahwa kita tidak membuang usulan (a), hanya meletakkannya di tempat yang tepat.

Contoh 2 — Menyusun langkah evakuasi untuk rumah asuh tiga lantai

Pada pukul 17.30 di Rumah Asuh Harapan, Kota Kendari (Januari 2027), asap keluar dari ruang setrika kecil di lantai 1 dekat tangga depan. Rumah tiga lantai itu dihuni 24 anak berusia 6–15 tahun: lantai 2 kamar putri dan ruang belajar, lantai 3 kamar putra, termasuk dua anak penyandang disabilitas netra. Ada tangga darurat di bagian belakang. Hanya ada empat petugas, yaitu Kak Wayan, Kak Natalia, Pak La Ode, dan Bu Hasnah. Susunlah langkah evakuasinya.

1. **Tenang, pastikan, bunyikan alarm.** Kak Wayan yang pertama melihat asap membunyikan alarm (atau kentongan) dan berteriak "kebakaran" supaya semua tahu.
2. **Hubungi pemadam.** Bu Hasnah menelepon pemadam kebakaran dan menyebut alamat serta bahwa ada anak penyandang disabilitas netra di lantai 3. Informasi ini penting agar petugas pemadam tahu siapa yang perlu dibantu.
3. **Nilai api.** Asap sudah tebal dan berada di dekat tangga depan, tangga yang akan dilalui anak. Tidak memenuhi syarat memadamkan sendiri. Jangan memakai APAR; langsung evakuasi.
4. **Pilih jalur.** Tangga depan dekat sumber asap, **jangan dipakai**. Semua anak turun lewat **tangga darurat belakang**. Pak La Ode menutup pintu ruang setrika bila masih aman, lalu berjaga di bawah tangga belakang.
5. **Bagi tugas.** Kak Natalia ke lantai 2: mengumpulkan anak putri dan membawa mereka turun berbaris. Kak Wayan ke lantai 3: mengumpulkan anak putra dan menggandeng dua anak netra, masing-masing ditemani satu anak yang lebih besar yang dikenal baik, sambil memberi aba-aba suara ("pegang pagar, turun tiga anak tangga"). Anak ditemani, tidak ditinggalkan dengan alasan "nanti dijemput".
6. **Berkumpul dan hitung.** Di titik kumpul (halaman depan yang jauh dari bangunan), Bu Hasnah menghitung dengan daftar hadir: 24 anak. Bila ada yang kurang, hanya petugas pemadam yang mencari.
7. **Setelah itu.** Anak diberi minum dan ditenangkan, lalu dibuat laporan insiden dan evaluasi: mengapa tangga depan dekat ruang setrika, apakah ada alarm asap, apakah latihan evakuasi pernah dilakukan.

Jawaban: urutannya **alarm, panggil pemadam, nilai api, pilih tangga darurat belakang, bagi tugas (anak netra ditemani), hitung di titik kumpul, lapor**. Kesalahan yang dihindari: memakai tangga depan, memadamkan sendiri padahal asap sudah tebal, dan masuk kembali mencari barang.

Contoh 3 — Menyusun rencana keselamatan kunjungan rumah di dusun terpencil

Kak Maria, pekerja sosial sebuah LKS di Kabupaten Ende, akan mengunjungi keluarga Ibu Rosdiana pada Maret 2027. Rumah mereka ada di dusun di pinggir hutan, dua kilometer dari jalan beraspal. Jalan tanahnya licin kalau hujan, sinyal ponsel hampir tidak ada, dan di daerah itu hujan biasa turun sekitar sore hari. Kak Maria berniat berangkat sendirian pukul 14.00 agar tidak "merepotkan rekan". Perbaiki rencananya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

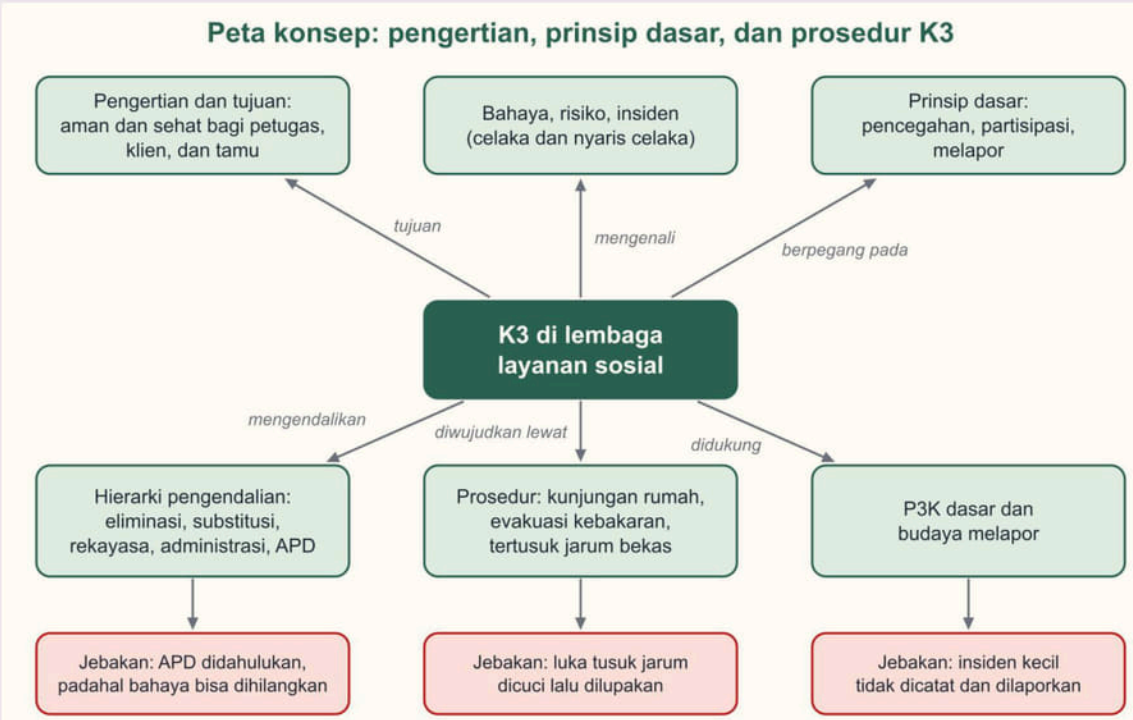
1. **Kenali bahaya.** Jalan licin (jatuh), tidak ada sinyal (tidak bisa minta tolong), terpencil, hujan sore, dan berangkat sendirian.
2. **Nilai mana yang bisa diatur.** Jam keberangkatan dan teman perjalanan bisa diatur; cuaca tidak.
3. **Rencana keselamatan:** (1) **berangkat berdua** dengan rekan atau mengajak perangkat desa yang dikenal keluarga; (2) **berangkat pagi** supaya sudah kembali sebelum hujan sore dan sebelum gelap; (3) **beri tahu atasan**: alamat, jam berangkat, perkiraan jam kembali, serta sepakati **titik pantau**: bila belum ada kabar pukul 13.00, atasan menghubungi perangkat desa; (4) **bawa** senter, jas hujan, air minum, dan nomor darurat; pakai sepatu tertutup beralas kasar; (5) **kabari** begitu tiba di titik yang ada sinyalnya, dan **kabari lagi** saat kembali; (6) bila turun hujan deras, **tunda pulang** di rumah warga yang aman daripada menuruni jalan licin.
4. **Catatan.** Setelah kunjungan, Kak Maria melaporkan kondisi jalan sehingga kunjungan berikutnya memakai jadwal yang lebih aman, misalnya bertemu di balai dusun.

Jawaban: kunjungan **dilakukan berdua, pagi hari, dengan atasan mengetahui jadwal dan titik pantau**. Bahaya jalan dan sinyal tidak dihilangkan, tetapi diatur melalui pengendalian administrasi dan perlengkapan. Hal yang tidak dilakukan: berangkat sendirian karena "tidak enak merepotkan".

❖ PETA KONSEP

Gambar 5.6 menghubungkan pengertian K3 dengan bahaya, prinsip, pengendalian, prosedur, dan jebakan yang paling sering muncul pada soal. Telusuri dari pusat ke tiap cabang sambil mengulang isi bagian sebelumnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.6 Peta konsep pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3 beserta tiga jebakan khasnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal K3 berupa kasus:

1. **Baca kalimat pertanyaan dulu:** apa yang diminta, tindakan pertama, prosedur yang tepat, atau penilaian sebuah aturan?
2. **Cari bahaya dalam cerita** (lantai, api, jarum, orang marah, hewan, jalan) dan tandai.
3. **Tanyakan: bisakah bahaya dihilangkan atau dipisahkan?** Bila ya, pilihan itu lebih kuat daripada APD atau himbauan.
4. **Urutkan menurut prosedur:** keselamatan diri, bantuan, lapor, baru kelengkapan data.
5. **Waspadai opsi yang menomorsatukan data, kecepatan, atau rasa tidak enak.**
6. Untuk soal pernyataan Benar/Salah, periksa kata "hanya" dan "tidak perlu" yang sering menjadi tanda pernyataan salah.

Jebakan khas:

- **APD didahulukan** padahal bahaya masih dapat dihilangkan atau dipisahkan.
- **Luka tusuk jarum "diperas lalu dilupakan"**, atau hanya dicuci tanpa melapor dan tanpa periksa ke tenaga kesehatan.
- **Tidak melapor insiden** yang dianggap kecil, atau menyalahkan pelapor.
- **K3 dianggap hanya untuk petugas lapangan**; petugas administrasi dianggap tidak perlu.
- **Berkunjung pada jam ketika orang yang dikhawatirkan pasti ada di rumah** (misalnya malam hari) demi wawancara, padahal itu menambah risiko.
- **Melanjutkan wawancara walau klien marah** demi data lengkap.
- **Petugas baru langsung bekerja** tanpa diperkenalkan pada jalur evakuasi dan APAR.
- **Melawan api yang sudah besar** atau masuk kembali ke bangunan untuk mengambil barang.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji prosedur kunjungan rumah pertama ke keluarga yang memiliki tanda risiko. Pakailah bagian 5 dan Gambar 5.3, serta prinsip bahwa keselamatan mendahului data.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pekerja sosial di Kota Medan akan melakukan kunjungan rumah pertama ke keluarga Pak Togar di permukiman padat pada Maret 2027. Menurut laporan tetangga, Pak Togar sering mabuk dan membentak, dan di halaman rumahnya ada anjing yang galak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Prosedur keselamatan kerja yang tepat untuk kunjungan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberi tahu atasan jadwal, alamat, dan perkiraan jam kembali sebelum berangkat.
☐ B. Berkunjung pada malam hari bersama rekan agar Pak Togar ada di rumah dan dapat diwawancarai.
☐ C. Berkunjung berdua dengan rekan dan menyimpan nomor darurat yang mudah dihubungi.
☐ D. Duduk di dekat pintu keluar dan mengakhiri kunjungan bila suasana mulai memanas.
☐ E. Tetap melanjutkan wawancara walaupun Pak Togar marah, agar data asesmen hari itu lengkap.

Pembahasan **Kunci: A, C, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: K3 bagi pekerja sosial lapangan mencakup perencanaan kunjungan (memberi tahu kantor), tidak sendirian di lokasi berisiko, posisi aman, dan menghentikan kunjungan bila ada ancaman.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Bila terjadi sesuatu, kantor tahu keberadaan petugas.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: sudah berdua, tetapi malam hari adalah saat Pak Togar paling mungkin mabuk dan gelap menyulitkan menyelamatkan diri.
• **Pernyataan 3** ✓ Pendamping dan nomor darurat mengurangi risiko di lokasi yang dilaporkan berbahaya.
• **Pernyataan 4** ✓ Posisi dekat pintu memudahkan keluar bila terancam.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: kelengkapan data tidak sebanding dengan keselamatan petugas; kunjungan dapat dijadwalkan ulang.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu prinsip K3 yang sedang diuji (pencegahan, partisipasi, atau melapor), lalu coret opsi yang menomorsatukan data atau kecepatan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Kantor sebuah LKS di Kota Banda Aceh menempati ruko dua lantai. Pada 2027 pengurus menyusun aturan K3 untuk petugas lapangan maupun petugas administrasi. Berikut tiga usulan yang dibahas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Aturan K3 hanya berlaku bagi petugas lapangan, tidak bagi petugas administrasi di kantor.	○	○
Setiap petugas baru dikenalkan pada jalur evakuasi dan letak APAR pada minggu pertama bekerja.	○	○
Kejadian kecil, seperti jari terjepit laci, tidak perlu dicatat karena tidak menimbulkan luka berat.	○	○

Kunci singkat: 1. 1S 2B 3S

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang petugas terpeleset di lorong tetapi sempat berpegangan dan tidak terluka. Apakah kejadian itu perlu dicatat dan dilaporkan? Jelaskan dengan istilah celaka dan nyaris celaka.
- Mengapa menyuruh petugas memakai sarung tangan tebal bukan pengendalian terbaik untuk jarum bekas di tas klien, dan apa pengendalian yang lebih kuat?
- **Yang harus kuingat:** K3 melindungi petugas, klien, dan tamu; bahaya adalah sumbernya, risiko adalah peluang dikali berat akibatnya, insiden termasuk nyaris celaka; pengendalian mengikuti hierarki eliminasi, substitusi, rekayasa, administrasi, APD; prinsipnya pencegahan, partisipasi, dan melapor tanpa menyalahkan; kunjungan rumah dilapor jadwalnya dan boleh diakhiri bila memanas; setelah tertusuk jarum cuci, lapor, dan periksa ke tenaga kesehatan hari itu juga.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-5.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial

SMKPEKSOS-5.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik meminta kamu **menerapkan K3 dalam layanan sosial**, yaitu memakai prinsip K3 pada tugas sehari-hari pekerja sosial dan *caregiver* (pengasuh atau pendamping perawatan klien). Soalnya tidak bertanya "apa itu ergonomi?". Soal menceritakan seorang petugas yang akan memindahkan lansia, mengganti popok di tengah wabah diare, menyusun jadwal shift, atau menghadapi klien yang marah, lalu meminta kamu **memilih cara kerja yang paling sesuai K3**.

Bentuknya pilihan ganda, pilihan ganda kompleks, atau pernyataan Benar/Salah, kadang dengan tabel jadwal atau daftar tugas. Banyak pilihan jawaban tampak masuk akal karena memuat satu langkah benar yang digabung dengan satu langkah keliru, misalnya "ganti sarung tangan tiap klien, tetapi buang di tempat sampah kamar". Kamu perlu teliti memeriksa setiap bagian pilihan jawaban.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan risiko biologis, fisik dan ergonomi, psikososial, serta keselamatan pribadi di lembaga layanan sosial;
- menerapkan kebersihan tangan, pemakaian sarung tangan, dan pembuangan limbah pada tugas perawatan;
- memilih teknik aman memindahkan klien dan mengangkat beban;
- mengenali kelelahan emosional, menilai jadwal shift, dan menanggapi klien yang marah dengan aman;
- menyusun langkah keselamatan pribadi saat penjangkauan;
- memilih APD sesuai tugas dan menolak APD yang berlebihan atau salah.

◆ KONSEP INTI

Sub bab 5.1 menjelaskan K3 secara umum. Sekarang kita masuk ke dapurnya: apa yang benar-benar menjadi risiko ketika pekerjaannya melayani manusia. Pekerja sosial dan *caregiver* menyentuh klien, menggendong, membersihkan, mendengarkan cerita berat, dan sering bekerja di tempat yang tidak dikendalikan lembaga. Karena itu risikonya khas. Gambar 5.7 memetakan empat kelompok risiko yang paling sering muncul di soal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.7 Empat kelompok risiko khas layanan sosial beserta contoh bahaya, akibat, dan pengendalian utamanya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Risiko biologis: kuman dan kebersihan tangan

Risiko biologis berasal dari makhluk hidup yang sangat kecil: bakteri, virus, jamur, dan parasit. Kuman berpindah dari satu orang ke orang lain melalui beberapa jalan: **kontak langsung** (menyentuh kulit atau luka), **percikan** batuk atau muntah, **darah** (jarum bekas atau luka terbuka), **permukaan** yang tercemar (pagar tempat tidur, gagang pintu), serta **makanan dan air** yang tidak bersih. Di panti atau rumah singgah, banyak orang tinggal bersama sehingga satu penyakit menular mudah menyebar. Petugas bisa tertular dari klien, dan sebaliknya petugas bisa membawa kuman dari satu klien ke klien lain lewat tangannya.

Kebersihan tangan adalah pengendalian biologis yang paling murah dan paling kuat. Panduan dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) merumuskannya sebagai "lima momen". Dalam bahasa pekerjaan sosial, lima saat penting itu tampak pada Gambar 5.8.



Gambar 5.8 Lima saat penting membersihkan tangan, disesuaikan dari panduan WHO untuk pelayanan perawatan, serta dua cara membersihkannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Dua cara membersihkan tangan: bila tangan **tampak kotor** atau terkena cairan tubuh, **cuci dengan sabun dan air mengalir**. Bila tangan tidak tampak kotor, cairan pembersih tangan berbahan alkohol sudah memadai. Mencuci tangan yang benar mencakup telapak, punggung tangan, sela jari, ibu jari, dan ujung jari, bukan hanya membilas sebentar.

Sarung tangan sekali pakai melindungi tangan dari cairan tubuh, tetapi ada tiga aturan yang sering diuji:

1. **Satu klien, satu pasang.** Sarung tangan yang dipakai merawat klien A tidak dipakai lagi untuk klien B, sebab permukaannya sudah membawa kuman klien A. Memakai satu pasang untuk beberapa klien malah menyebarkan penyakit.
2. **Lepas, buang, lalu cuci tangan.** Bagian luar sarung tangan adalah bagian paling kotor, jadi dilepas dengan hati-hati. Sarung tangan tidak menggantikan cuci tangan, karena

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tangan di dalamnya tetap bisa tercemar.

3. **Bekas pakai dibuang di wadah tertutup.** Sarung tangan, popok, dan kain yang terkena cairan tubuh dianggap limbah yang berpotensi menularkan penyakit. Buanglah di tempat sampah tertutup yang dikosongkan secara tertib, bukan di tempat sampah terbuka di kamar klien. Benda tajam (jarum) dibuang di wadah keras tahan tusuk.

Aturan lain di tingkat lembaga: klien yang menderita penyakit menular dipisahkan atau diatur ruangannya dan ventilasinya sesuai petunjuk tenaga kesehatan; petugas yang sedang sakit menular (misalnya diare, batuk dan demam) **tidak merawat klien yang rentan**, melaporkannya, dan beristirahat; dan lembaga menyediakan sabun, air bersih, dan cairan pembersih tangan secara cukup. Petugas juga menjalani imunisasi atau pemeriksaan **sesuai anjuran tenaga kesehatan**.

Risiko kimia yang sering menyertai: cairan pembersih yang keras dapat mengiritasi kulit, mata, dan napas. Baca label, pakai sarung tangan karet saat mengepel, pastikan ruangan berventilasi, dan **jangan mencampur** dua cairan pembersih berbeda karena campurannya dapat menghasilkan gas berbahaya.

2. Risiko fisik dan ergonomi: memindahkan lansia dan mengangkat beban

Ergonomi adalah ilmu menyesuaikan pekerjaan dengan tubuh manusia supaya tidak cedera. Pekerja yang sering memindahkan klien atau mengangkat barang berisiko nyeri punggung dan cedera otot. Cedera ini jarang datang tiba-tiba; ia menumpuk dari kebiasaan buruk yang diulang. Karena itu cara kerja yang benar harus menjadi kebiasaan sejak awal.

Prinsip dasar mengangkat dan memindahkan, ditunjukkan pada Gambar 5.9 bagian atas: **punggung lurus, lutut ditekuk, kaki selebar bahu, beban dekat tubuh, dan memutar dengan kaki, bukan dengan punggung.** Otot paha yang besar lebih kuat menopang beban daripada otot punggung yang kecil. Beban yang jauh dari tubuh memperbesar tekanan pada punggung.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.9 Perbandingan sikap salah dan benar saat mengangkat beban, dan urutan memindahkan klien dari tempat tidur ke kursi roda. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Memindahkan **klien** lebih rumit daripada mengangkat kardus karena klien adalah orang yang bergerak, merasakan sakit, dan mempunyai kemampuan yang berbeda. Urutan di bagian bawah Gambar 5.9 bisa dijelaskan sebagai berikut.

1. **Kenali kemampuan klien.** Apakah ia bisa menumpu berat pada satu kaki? Bagian tubuh mana yang lemah, misalnya setelah stroke? Tanyakan dan jelaskan rencanamu supaya klien bisa bekerja sama.
2. **Siapkan lingkungan.** Singkirkan penghalang, **kunci rem kursi roda**, dan letakkan kursi roda di sisi tubuh klien yang **kuat**, dekat tempat tidur. Klien bertumpu pada sisi kuat, sehingga sisi yang lemah tidak dipaksa menopang berat badan.
3. **Posisikan dirimu.** Berdiri dekat, kaki selebar bahu, lutut ditekuk, punggung lurus.
4. **Bantu klien berdiri.** Pegang di pinggang atau pada sabuk bantu, dan beri aba-aba ("pada hitungan ketiga kita berdiri"). **Jangan menarik lengan klien**, karena sendi bahu bisa cedera, terutama pada lansia dan klien yang lengannya lemah.
5. **Putar dan dudukkan.** Putar tubuh bersama klien dengan langkah kaki, bukan memelintir punggung, lalu turunkan perlahan ke kursi.
6. **Minta bantuan bila perlu.** Bila klien tidak dapat bertumpu sama sekali atau terlalu berat bagimu, jangan nekat sendirian. Panggil rekan atau gunakan alat bantu seperti sabuk bantu, papan geser, atau alat angkat.

Yang tidak dilakukan: mengangkat klien sendirian dengan punggung membungkuk, meminta klien melingkarkan tangan di leher petugas lalu mengangkatnya, atau memaksa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

memindahkan sisi tubuh yang lemah menjadi tumpuan. Pencegahan tambahan yang bersifat rekayasa: tempat tidur dengan ketinggian yang dapat diatur, lantai antiselip, dan penataan ruangan yang memberi ruang gerak.

3. Risiko psikososial: kelelahan emosional, klien marah, dan jadwal shift

Risiko **psikososial** berasal dari beban pikiran, perasaan, dan hubungan antarmanusia, bukan dari benda. Risiko ini sering tidak terlihat sehingga sering diabaikan, padahal undang-undang keselamatan kerja sendiri menyebut penyakit akibat kerja yang bersifat kejiwaan sebagai hal yang perlu dicegah.

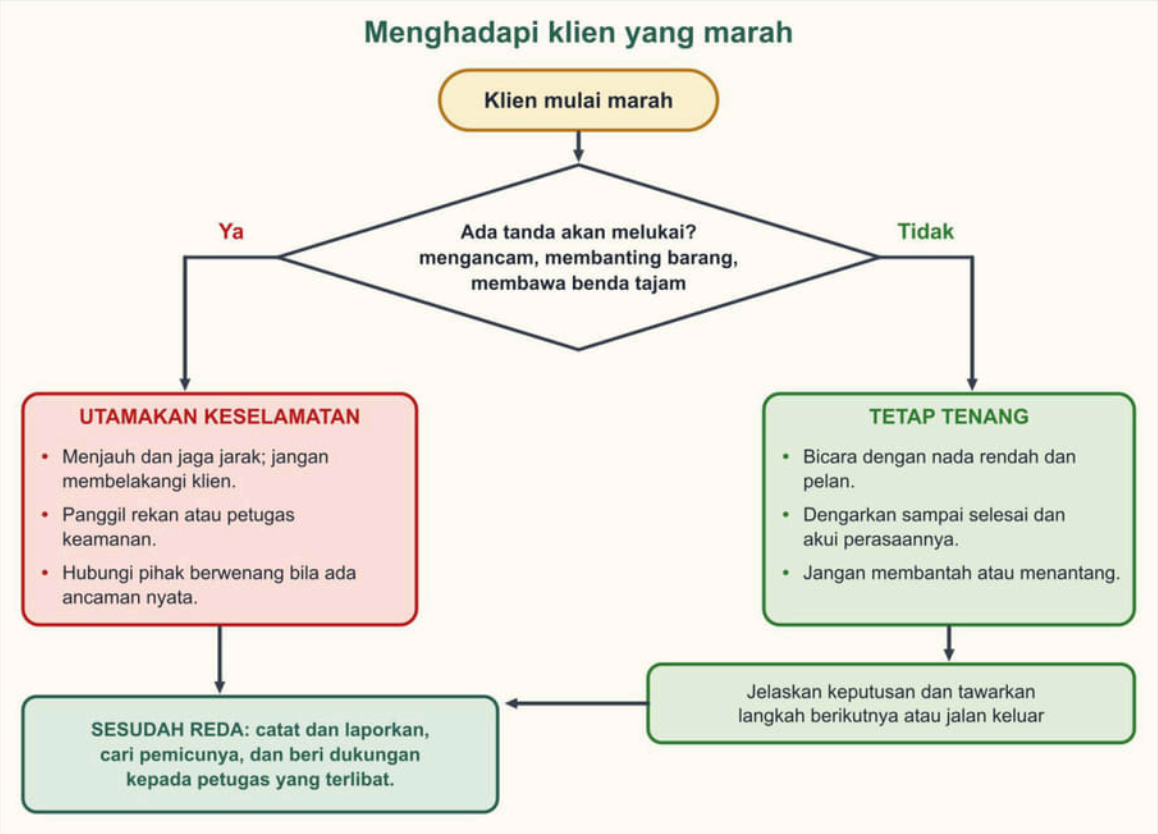
Kelelahan emosional (*burnout*) adalah keadaan lelah yang berkepanjangan akibat tekanan emosional pekerjaan. Pekerja sosial yang setiap hari mendengar kisah kekerasan, kemiskinan, dan kehilangan bisa mengalaminya. Tandanya: sulit tidur, mudah marah, terbayang-bayang cerita klien, kehilangan semangat, merasa tidak peduli lagi (sinis), atau menghindari klien. Ini bukan kelemahan pribadi, melainkan akibat beban yang tidak terkelola. Pengendaliannya mengikuti hierarki:

- **Administrasi (paling penting di sini):** beban kasus yang wajar, **supervisi** (pertemuan rutin dengan pembimbing untuk membahas kasus dan perasaan petugas), jadwal yang memberi istirahat, rotasi tugas, dan hak cuti.
- **Dukungan:** rekan kerja yang saling menguatkan, akses konseling, dan budaya yang tidak menertawakan petugas yang kelelahan.
- **Perilaku pribadi:** menjaga tidur, makan, dan kegiatan di luar pekerjaan; tidak membawa pulang semua cerita; mencari bantuan ketika tanda-tanda bertahan lama.

Petugas yang membahas kasus dengan supervisor tetap menjaga **kerahasiaan klien**: yang dibicarakan hanya hal yang diperlukan dalam forum yang sah, bukan digosipkan.

Klien marah. Klien bisa marah karena kecewa, takut, atau merasa tidak didengar. Marah belum tentu berbahaya, tetapi bisa menjadi berbahaya. Gambar 5.10 menunjukkan bagan keputusannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.10 Bagan menghadapi klien yang marah: nilai dulu apakah ada tanda akan melukai, lalu pilih cabang yang sesuai. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pertanyaan pertama selalu soal keselamatan: **ada tanda akan melukai?** Tanda itu mencakup ancaman, membanting atau melempar barang, mendekat dengan agresif, atau membawa benda tajam. Bila ada, jawabannya **bukan bertahan**: menjauh, menjaga jarak, tidak membelakangi, memanggil rekan atau petugas keamanan, dan menghubungi pihak berwenang bila ancaman nyata. Bertahan mendengarkan klien yang mengancam demi "tidak menyinggung" membahayakan semua orang. Bila tidak ada tanda itu, petugas **tetap tenang**: berbicara pelan dengan nada rendah, mendengarkan sampai selesai, mengakui perasaan klien ("saya mengerti Bapak kecewa"), menghindari membantah atau menantang, menjelaskan keputusan dengan jelas, dan menawarkan langkah berikutnya. Setelah reda, petugas mencatat kejadian, melaporkannya, mencari pemicunya (misalnya antrean terlalu lama), dan memeriksa apakah ada petugas yang butuh dukungan.

Jadwal shift. Lembaga yang melayani 24 jam, seperti panti dan rumah singgah, memakai *shift* (giliran kerja). Tubuh manusia butuh tidur yang cukup. Petugas yang mengantuk lebih mudah salah memberi perawatan, terjatuh, atau terlibat kecelakaan di jalan pulang. Aturan umum jadwal yang sehat:

- **Beri jeda istirahat yang cukup di antara dua shift**, cukup untuk tidur, bukan sekadar jeda singkat beberapa menit. Contoh yang tidak sehat: shift malam yang berakhir pagi hari langsung disambung shift pagi hari yang sama.
- **Jangan menjadwalkan orang yang sama untuk dua shift beruntun** ("shift ganda") sebagai cara menutupi kekurangan petugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Beri hari libur teratur.** Orang yang bekerja malam berhari-hari tanpa libur sangat berisiko.
- **Rotasi shift malam** supaya beban dibagi merata, dan beri pengaturan yang masuk akal bagi petugas yang punya kebutuhan khusus.
- **Kekurangan petugas diselesaikan dengan menambah orang** (relawan terlatih, petugas pengganti), bukan dengan memeras jam kerja petugas yang ada.

Mengapa jadwal termasuk K3? Karena jadwal adalah pengendalian administrasi yang paling kuat untuk kelelahan. Mengubah satu baris jadwal bisa mencegah satu insiden.

4. Keselamatan pribadi saat penjangkauan

Penjangkauan (*outreach*) adalah kegiatan petugas mendatangi sasaran layanan di tempat mereka, misalnya anak jalanan, penghuni kolong jembatan, pemulung, atau keluarga yang sulit dijangkau. Tempatnya sering sepi, gelap, ramai kendaraan, atau dikuasai orang yang tidak ramah. Petugas bekerja di luar perlindungan gedung lembaga, jadi pengendalian administrasi sekali lagi menjadi utama:

1. **Berpasangan atau berkelompok**, jangan berpencar. Berpencar membuat satu orang mudah terisolasi dan hilang dari pengawasan.
2. **Lapor jadwal dan lokasi** kepada koordinator di kantor: ke mana, jam berapa, dan kapan selesai. Tetapkan jam selesai, dan **lapor kembali** ketika seluruh tim sudah kembali.
3. **Pilih waktu dan tempat yang aman:** siang hari bila mungkin; bertemu klien di tempat yang **terang dan terbuka**, bukan di gang gelap. Bila harus malam hari, bawa penerangan dan sepakati titik pertemuan yang ramai.
4. **Kenali tempat dan rute keluar** sebelum bekerja; tahu di mana pos keamanan, puskesmas, atau tempat ramai yang terdekat.
5. **Tampil dengan identitas jelas:** surat tugas atau tanda pengenal, dan pakaian yang pantas. Jangan membawa barang berharga mencolok.
6. **Perlengkapan sesuai lokasi:** rompi pantul dan senter di jalan raya malam hari, sepatu tertutup dan sarung tangan tebal di lokasi sampah, jas hujan, dan air minum.
7. **Percayai firasat.** Bila suasana terasa tidak aman (misalnya ada orang yang mengikuti atau kelompok yang menghadang), segera menjauh ke tempat ramai dan hubungi koordinator. Menunda kegiatan jauh lebih baik daripada memaksakannya.
8. **Jangan menjanjikan atau menyerahkan sesuatu** yang menjadikan petugas sasaran, misalnya uang tunai dalam jumlah besar.

5. APD sesuai tugas

Alat pelindung diri (APD) adalah perlengkapan yang dipakai petugas untuk melindungi tubuhnya dari bahaya. Kita sudah tahu dari sub bab 5.1 bahwa APD berada di tingkat terakhir hierarki pengendalian, tetapi bukan berarti boleh diabaikan. Pada banyak tugas perawatan, APD adalah lapisan perlindungan yang tetap wajib. Kuncinya adalah memilih **sesuai tugas dan sesuai bahaya**. Gambar 5.11 menunjukkan contohnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

APD disesuaikan dengan tugas

Tugas	Sarung tangan	Masker	Celemek	Sepatu tertutup	Perlengkapan dan cara lain
Mengganti popok atau membantu klien buang air	●	○	●	○	wadah sampah tertutup
Membersihkan muntahan atau tumpahan darah	●	○	●	●	pelindung mata bila mungkin terciprat
Mengepel kamar mandi dengan cairan pembersih	●	○	○	●	ventilasi; jangan mencampur cairan
Mendampingi klien yang batuk lama dan belum diperiksa	—	●	—	—	ruang berventilasi; rujuk periksa
Memindahkan atau mengangkat klien	—	—	—	●	sabuk bantu atau alat; minta rekan
Penjangkauan malam hari di tepi jalan raya	—	—	—	●	rompi pantul, senter, berpasangan

● dipakai ○ dipakai bila diperlukan (menurut keadaan) — tidak diperlukan untuk tugas ini

APD adalah pelapis terakhir: pasang pengendalian yang lebih kuat lebih dulu (alat bantu, ventilasi, prosedur).

Gambar 5.11 Pemilihan APD menurut tugas. Lingkaran penuh berarti dipakai, lingkaran kosong berarti dipakai menurut keadaan, garis berarti tidak diperlukan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Fungsi tiap APD secara ringkas: **sarung tangan** melindungi tangan dari cairan tubuh dan zat kimia; **masker** melindungi napas dari percikan dan debu dan, bila dipakai petugas atau klien yang batuk, mengurangi percikan keluar; **celemek (apron)** melindungi pakaian dan kulit dari cipratan; **sepatu tertutup beralas antiselip** melindungi kaki dari tertusuk, tertimpa, dan terpeleset; **pelindung mata** melindungi dari percikan; **rompi pantul** membuat petugas terlihat oleh kendaraan di malam hari.

Tiga prinsip memilih APD:

1. **Tentukan bahaya dulu, baru pilih APD.** Mengepel dengan cairan pembersih keras memerlukan sarung tangan karet dan sepatu antiselip; memindahkan klien tidak memerlukan sarung tangan atau masker, tetapi memerlukan sepatu yang tidak licin.
2. **Tidak berlebihan dan tidak salah.** Memakai semua APD di setiap tugas memboroskan, membuat gerak sulit, dan bisa menyebarkan kuman, misalnya sarung tangan yang dipakai berjam-jam untuk banyak klien. APD yang salah juga menipu, seperti memakai sarung tangan kain tipis untuk menghadapi cairan tubuh.
3. **Pakai dan lepas dengan benar.** Ukuran harus pas, dipakai sebelum kontak dengan bahaya, dilepas dengan membalik bagian luar yang paling kotor ke dalam, lalu dibuang ke wadah yang tepat dan tangan dicuci. APD sekali pakai tidak dipakai ulang.

Ingat lagi hierarki: sebelum mengandalkan sarung tangan, pikirkan apakah ada alat bantu, ventilasi, atau prosedur yang lebih kuat. APD memang paling akhir, tetapi untuk tugas yang kuman atau cairan tubuhnya tidak bisa dihilangkan, ia **wajib** dipakai bersama pengendalian lain.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Ringkasan bagian ini. Empat kelompok risiko khas layanan sosial: biologis (kebersihan tangan lima saat, satu klien satu pasang sarung tangan, limbah tertutup), fisik dan ergonomi (punggung lurus, lutut ditekuk, beban dekat tubuh, kursi di sisi kuat, tidak menarik lengan, minta rekan), psikososial (kelelahan emosional ditangani dengan supervisi dan jadwal sehat, klien marah dinilai dulu bahayanya, shift diberi jeda dan libur), dan keselamatan pribadi saat penjangkauan (berpasangan, lapor jadwal, tempat terang, titik kumpul). APD dipilih sesuai tugas, tidak berlebihan dan tidak salah.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Memilih APD dan langkah untuk tiga tugas

Pada April 2027, Pak Marthen, *caregiver* di Rumah Singgah Sinar Pagi, Kota Ambon, mendapat tiga tugas hari itu: (a) mengganti seprai Bu Tuti yang basah oleh urine, (b) mengepel kamar mandi bersama dengan cairan pembersih yang berbau menyengat, dan (c) mendampingi Pak Silas, klien yang batuk-batuk berminggu-minggu dan belum pernah diperiksa. Tentukan APD dan langkah tiap tugas.

1. **Tugas (a), seprai berurine.** Bahaya: cairan tubuh (biologis). Pakai **sarung tangan** dan **celemek**. Lepas seprai kotor, gulung bagian kotor ke dalam, masukkan ke kantong tertutup, lepas sarung tangan, buang di wadah tertutup, lalu **cuci tangan dengan sabun dan air mengalir** (tangan terkena cairan tubuh). Alasannya: urine bisa membawa kuman, dan sarung tangan tidak menggantikan cuci tangan.
2. **Tugas (b), mengepel dengan cairan keras.** Bahaya: zat kimia dan lantai licin. Pakai **sarung tangan karet** dan **sepatu antiselip**, buka jendela atau nyalakan kipas supaya udara bergerak, baca label cairan, dan **jangan mencampurnya** dengan pembersih lain. Bila cairan tetap menyengat dan ada pilihan yang lebih lembut, ganti (substitusi).
3. **Tugas (c), klien batuk lama.** Bahaya: penularan lewat percikan napas. Pakai **masker**, dampingi di ruangan yang berventilasi baik, ajak Pak Silas menutup mulut saat batuk, lalu **sampaikan kepada koordinator agar ia diperiksa ke puskesmas**. Petugas sosial tidak mendiagnosis dan tidak memberi obat; yang ia lakukan adalah mengurangi penularan dan merujuk ke tenaga kesehatan.
4. **Periksa apakah ada APD yang berlebihan.** Untuk tugas (c) sarung tangan tidak perlu, dan untuk tugas (b) masker bergantung pada bau yang menyengat dan ventilasi, jadi hanya bila diperlukan.

Jawaban: (a) sarung tangan + celemek, lalu cuci tangan; (b) sarung tangan karet + sepatu antiselip + ventilasi + tidak mencampur cairan; (c) masker + ventilasi + rujuk periksa ke tenaga kesehatan. Perhatikan bahwa setiap tugas punya APD yang berbeda; tidak ada satu set APD yang cocok untuk semua.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 2 — Menilai jadwal shift sebuah panti

Pada Mei 2027, pengurus Wisma Kenanga, Kota Pontianak, hanya mempunyai tiga *caregiver* (Rina, Sandi, dan Tiur) dan satu orang per shift. Shift pagi 07.00–15.00, siang 15.00–23.00, malam 23.00–07.00. Draf jadwal minggu pertama: Rina bekerja pagi dan siang (dua shift) pada Senin dan Selasa; Sandi bekerja malam Senin sampai Jumat berturut-turut tanpa libur; Tiur bekerja siang Senin sampai Sabtu dan libur Minggu saja. Pengurus berkata, "Yang penting tiap shift ada petugasnya." Nilailah jadwal itu.

1. **Periksa Rina.** Dua shift beruntun berarti 16 jam bekerja. Kelelahan membuatnya lebih mudah salah merawat dan berbahaya saat pulang. **Tidak memenuhi** aturan "jangan dua shift beruntun".
2. **Periksa Sandi.** Malam lima hari berturut-turut tanpa libur: tubuh tidak sempat pulih dan risiko mengantuk tinggi. **Tidak memenuhi** aturan hari libur teratur dan rotasi malam.
3. **Periksa Tiur.** Enam hari bekerja berturut-turut, satu hari libur. Lebih ringan, tetapi tetap padat bagi pekerjaan yang menyita tenaga.
4. **Cari akar masalah.** Tiga orang tidak cukup untuk tiga shift setiap hari dengan hari libur. Masalahnya kekurangan petugas, bukan pembagian jam. Jadwal pun hanya "menutup" kekurangan itu dengan memeras tenaga petugas.
5. **Perbaikan.** Tambah satu atau dua petugas (pengganti atau relawan terlatih) supaya semua mendapat libur teratur, rotasi shift malam bergiliran, dan beri jeda cukup di antara shift. Sambil menunggu, pengurus bisa mengurangi beban dengan mengatur ulang tugas yang bisa digeser dan menjadwalkan relawan pendamping di shift sibuk.

Jawaban: jadwal itu **tidak sesuai K3**, dan "yang penting ada petugasnya" adalah dalih yang keliru karena mengabaikan kelelahan. Perbaikan yang benar adalah menambah petugas dan mengatur jeda, libur, dan rotasi. Bukan sekadar memberi "tugas ringan" pada orang yang kelelahan, atau memberi istirahat singkat 30 menit di antara dua shift.

Contoh 3 — Menanggapi klien yang marah dan makin mendekat

Pada Juni 2027 di kantor layanan sebuah LKS di Kota Mataram, Pak Anwar marah kepada Bu Dewi, petugas, karena bantuan alat bantu dengarnya belum cair. Awalnya ia hanya berbicara keras. Bu Dewi lalu mendengarkan dan menjelaskan, tetapi Pak Anwar menggebrak meja, melangkah mendekat sambil menunjuk wajah Bu Dewi, dan berkata akan "menunggu di depan pagar sampai urusannya beres". Apa yang harus dilakukan Bu Dewi?

1. **Fase 1, tidak ada tanda akan melukai.** Bu Dewi bicara pelan, mendengarkan sampai selesai, mengakui kekecewaan Pak Anwar, dan menjelaskan bahwa pencairan menunggu verifikasi serta kapan ia bisa dikabari. Ini sesuai cabang "Tidak" pada Gambar 5.10.
2. **Fase 2, muncul tanda berbahaya.** Menggebrak meja, melangkah mendekat, dan menyebut akan menunggu di pagar menunjukkan eskalasi dan ancaman. Sekarang yang berlaku cabang "Ya": **utamakan keselamatan**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Tindakan.** Bu Dewi menjaga jarak dan tidak membelakangi, mengatakan dengan tenang bahwa pembicaraan dilanjutkan setelah Pak Anwar tenang, lalu mundur dan memanggil rekan atau petugas keamanan. Ia tidak membantah, menantang, atau menyentuh klien.
4. **Bila ancaman berlanjut,** hubungi pihak berwenang dan jangan keluar sendirian lewat pagar.
5. **Sesudahnya.** Bu Dewi mencatat kejadian dengan fakta ("klien menggebrak meja pukul 10.20, menyebut akan menunggu di pagar"), melaporkannya, dan lembaga mengatur pertemuan lanjutan yang lebih aman, misalnya berdua dengan rekan dan di ruang yang ada saksinya. Lembaga juga menanyakan kabar Bu Dewi dan menelusuri pemicu, misalnya informasi pencairan yang tidak jelas.

Jawaban: **fase 1 tetap tenang dan dengarkan; fase 2 menjauh dan minta bantuan; sesudahnya catat, lapor, tinjau pemicu**. Kesalahan yang dihindari: bertahan menghadapi klien yang mengancam demi menyelesaikan urusan, membalas dengan nada tinggi, atau menyembunyikan kejadian karena merasa itu "risiko pekerjaan".

❖ PETA KONSEP

Gambar 5.12 merangkum penerapan K3 menurut empat kelompok risiko, APD, dan dukungan lembaga. Ingat bahwa tiap cabang punya satu kebiasaan kunci yang bisa kamu ucapkan dalam satu kalimat.



Gambar 5.12 Peta konsep penerapan K3 dalam layanan sosial beserta jebakan yang paling sering muncul. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal penerapan K3:

1. **Tentukan jenis risiko** yang ada di cerita: biologis, ergonomi, psikososial, atau keselamatan pribadi.
2. **Cari pengendalian paling kuat** untuk jenis itu: alat bantu, jadwal, berpasangan, prosedur. Baru kemudian APD.
3. **Periksa setiap bagian pilihan jawaban.** Satu pilihan bisa terdiri atas tiga langkah, dan satu langkah yang keliru membuat seluruh pilihan salah.
4. **Cari kata penyederhana** seperti "tanpa", "hanya", dan "cukup" yang sering menandai langkah yang keliru.
5. **Pastikan sisi aman klien dan petugas sama-sama dijaga:** cara kerja yang melukai klien, seperti menarik lengan, salah walaupun melindungi punggung petugas.

Jebakan khas:

- **Memindahkan klien dengan punggung membungkuk** atau mengangkatnya sendirian demi cepat.
- **Menarik lengan klien** atau meminta klien berpegangan pada leher petugas.
- **Menaruh kursi roda di sisi tubuh klien yang lemah** dengan dalih "agar terlatih".
- **Satu pasang sarung tangan untuk beberapa klien**, atau sarung tangan dibuang di tempat sampah terbuka.
- **Cuci tangan hanya bila "tampak kotor"** padahal tangan baru menyentuh cairan tubuh atau klien.
- **Sarung tangan dianggap menggantikan cuci tangan**, atau tidak memakai sarung tangan "supaya cekatan".
- **Jadwal shift beruntun tanpa jeda**, diberi "tugas ringan", atau dipecahkan dengan istirahat singkat.
- **Bertahan menghadapi klien yang mengancam** atau menanggapi dengan nada tinggi.
- **APD berlebihan atau salah:** semua APD untuk semua tugas, atau APD yang tidak sesuai bahayanya.
- **Berpencar saat penjangkauan** supaya "lebih banyak anak terjangkau", atau petugas masuk gang gelap sendirian.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji teknik memindahkan klien yang sebagian tubuhnya lemah. Pakailah bagian 2 dan Gambar 5.9: kenali sisi kuat klien, kunci rem, kursi di sisi kuat, dan jangan menarik lengan.

►. Caregiver di sebuah panti werdha di Kota Cirebon (2027) akan memindahkan Oma Lien dari tempat tidur ke kursi roda. Oma Lien berbobot 70 kg, kaki kanannya lemah setelah stroke, tetapi ia masih dapat berdiri sebentar bila dibantu dan bertumpu pada kaki kirinya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Caregiver lain sedang sibuk di ruang makan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara memindahkan yang paling tepat sesuai K3 adalah ....

A. Mengangkat Oma sendiri dengan punggung membungkuk agar cepat selesai
B. Menarik kedua lengan Oma ke arah kursi roda saat ia mencoba berdiri
C. Mengunci roda, kursi di sisi kaki kiri, lalu membantu Oma bertumpu
D. Menaruh kursi roda di sisi kaki kanan Oma agar kaki lemahnya terlatih
E. Meminta Oma berpegangan pada leher petugas, lalu mengangkat tubuhnya

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Teknik memindahkan klien yang aman: roda dikunci, kursi didekatkan pada sisi yang kuat, klien diajak bertumpu sendiri sesuai kemampuannya, dan petugas menekuk lutut serta menjaga punggung tetap lurus.

Langkah:
1. Kursi roda yang tidak dikunci dapat bergeser → kunci roda.
2. Kaki kiri yang kuat menjadi tumpuan → kursi di sisi kiri.
3. Oma dapat berdiri dengan bantuan → petugas membantu bertumpu, bukan mengangkat penuh.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Mengangkat 70 kg sendirian dengan punggung membungkuk berisiko mencederai punggung caregiver.
• **B.** ✗ Menarik lengan dapat mencederai bahu lansia dan membuatnya kehilangan keseimbangan.
• **C.** ✓ Roda terkunci, tumpuan pada kaki yang kuat, dan Oma tetap memakai kemampuannya sendiri.
• **D.** ✗ Jebakan: melatih kaki lemah adalah tugas terapi; saat berpindah, tumpuan pada kaki lemah membuat Oma mudah jatuh.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi pegangan di leher dapat mencederai leher petugas dan mengangkat penuh tidak perlu.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk soal tentang cairan tubuh, tuliskan dulu urutan langkah (sarung tangan, buang, cuci tangan). Untuk soal jadwal, hitung dulu jeda istirahat setiap petugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pada Juli 2027 tiga penghuni sebuah panti werdha di Kota Jayapura mengalami diare dan harus diganti popoknya beberapa kali sehari. Caregiver Yosua bertugas mengganti popok ketiganya pada pagi hari. Tersedia sarung tangan sekali pakai, tempat sampah tertutup untuk limbah, wastafel dengan sabun, dan cairan pembersih tangan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara kerja Yosua yang paling sesuai dengan K3 adalah ....

A. Satu pasang sarung tangan untuk ketiganya, buang di wadah tertutup, lalu cuci tangan
B. Ganti sarung tangan tiap penghuni, buang tertutup, cuci tangan bila tampak kotor
C. Ganti sarung tangan tiap penghuni, buang di tempat sampah kamar, lalu cuci tangan
D. Tanpa sarung tangan agar lebih cekatan, buang di wadah tertutup, lalu cuci tangan
E. Ganti sarung tangan tiap penghuni, buang di wadah tertutup, lalu cuci tangan

2. Panti werdha di Kota Gorontalo memakai tiga shift: pagi 06.00–14.00, siang 14.00–22.00, dan malam 22.00–06.00 (keesokan harinya). Setiap shift dijaga satu orang sudah memadai. Draf jadwal caregiver minggu pertama Agustus 2027:

Caregiver	Senin	Selasa	Rabu
Ani	pagi	pagi	pagi
Budi	malam	pagi	siang
Cici	siang	siang	libur
Dedi	libur	malam	malam

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan jadwal yang paling tepat sesuai K3 adalah ....

A. Budi tetap bekerja, dengan istirahat 30 menit di antara kedua shift
B. Budi diberi tugas ringan saja pada shift pagi hari Selasa
C. Shift malam Senin Budi ditukar dengan shift pagi Senin Ani
D. Budi diliburkan pada Selasa pagi karena shift itu sudah dijaga Ani
E. Budi tetap bekerja pada Selasa pagi, ditemani Ani pada shift yang sama

Kunci singkat: 1. E 2. D

✔ PERIKSA DIRI

- Seorang caregiver mengganti popok tiga lansia yang diare. Sebutkan tiga hal yang ia lakukan pada sarung tangan dan tangannya untuk setiap lansia.
- Mengapa menambah petugas lebih tepat daripada meminta petugas bekerja dua shift beruntun? Jelaskan dengan kata kelelahan dan keselamatan.
- **Yang harus kuingat:** risiko biologis dikendalikan dengan cuci tangan pada lima saat, satu klien satu pasang sarung tangan, dan limbah tertutup; memindahkan klien dengan punggung

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

lurus, lutut ditekuk, kursi di sisi kuat, tanpa menarik lengan; kelelahan emosional dan shift ditangani dengan supervisi, jeda, libur, dan penambahan petugas; klien marah dinilai dulu bahayanya; penjangkauan dilakukan berpasangan, dilaporkan, dan di tempat terang; APD sesuai tugas, tidak berlebihan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-5.2

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja

SMKPEKSOS-5.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik meminta kamu **menganalisis potensi bahaya dan merancang sistem pencegahan risiko** di tempat kerja bidang pekerjaan sosial. Ini bagian K3 yang paling "berpikir": soal menyodorkan denah panti werdha atau *day care* inklusif, gambaran posko pengungsian, atau rencana kegiatan penjangkauan, lalu kamu diminta **menilai temuan mana yang berbahaya, mana yang perlu segera dikendalikan, dan pengendalian mana yang tepat**. Karena tingkat penalarannya tinggi, soal-soal ini hampir semuanya berkategori sulit dan sering berbentuk pilihan ganda kompleks (pilih semua yang benar).

Ada dua hal yang membuat soal sulit. Pertama, setiap pilihan jawaban berisi analisis yang tampak masuk akal, tetapi sebagian keliru pada satu detail, misalnya memindahkan APAR ke kantor "supaya tidak terhalang". Kedua, kamu harus membaca **denah atau cerita dengan teliti** supaya tahu siapa yang terpapar bahaya (anak kecil, lansia, pengguna kursi roda), bukan hanya apa bahayanya.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjalankan empat langkah analisis: kenali bahaya, nilai risiko, kendalikan, tinjau ulang;
- menilai risiko dengan skala kemungkinan × dampak dan mengurutkan prioritas;
- membaca denah panti werdha, *day care* inklusif, dan posko pengungsian, lalu menandai bahayanya;
- memilih pengendalian menurut hierarki, dan membedakan pengendalian nyata dari sekadar himbauan;
- menyusun daftar periksa, rambu, jalur evakuasi, dan perlengkapan P3K;
- menganalisis bahaya kegiatan penjangkauan dan menyusun pencegahannya.

◆ KONSEP INTI

Pada sub bab 5.1 kamu belajar bahwa bahaya itu ada di mana-mana, dan pada sub bab 5.2 kamu belajar risiko khas pekerjaan sosial. Tetapi lembaga punya tenaga dan dana terbatas: tidak semua bahaya bisa diperbaiki hari ini. Karena itu dibutuhkan **analisis**: cara berpikir yang sistematis untuk mengenali bahaya, menentukan mana yang paling mendesak, memilih pengendalian yang tepat, dan memastikan pengendalian itu berhasil. Gambar 5.13 menunjukkan empat langkahnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.13 Empat langkah analisis berbentuk putaran: kenali bahaya, nilai risiko, kendalikan, lalu tinjau ulang dan ulangi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Langkah 1: kenali bahaya

Langkah pertama adalah **melihat dengan sengaja**. Banyak bahaya tidak terlihat karena orang sudah terbiasa. Rak sepatu yang menyempit di lorong sudah dua tahun ada di sana, jadi tidak ada yang ingat bahwa itu bahaya. Cara mengenali bahaya:

- **Berkeliling dan memeriksa** tiap ruang, tangga, halaman, dapur, kamar mandi, dan jalan keluar, sebaiknya bersama petugas yang sehari-hari memakai ruang itu.
- **Membaca denah** bila tersedia: denah menunjukkan letak ruang, pintu, jalur, dan alat darurat, sehingga kamu bisa memeriksa jalan keluar dan jarak antarruang.
- **Bertanya** kepada petugas, klien, dan keluarga: bagian mana yang membuat mereka takut atau pernah hampir celaka.
- **Membaca catatan insiden dan nyaris celaka** (sub bab 5.1), karena kejadian lama sering menunjuk bahaya yang masih ada.
- **Memeriksa menurut jenis bahaya:** fisik, listrik dan api, kimia, biologis, ergonomi, dan psikososial. Daftar ini membantu supaya tidak ada yang terlewat.
- **Memikirkan siapa yang terpapar.** Bahaya yang sama berbeda beratnya bagi orang dewasa sehat, balita, lansia berjalan pelan, atau pengguna kursi roda. Lantai licin yang hanya membuat petugas melangkah hati-hati bisa membuat lansia patah tulang.

Bahaya tidak hanya ada pada **tempat**, tetapi juga pada **kegiatan**: memasak bersama anak, menyeberangkan klien, penjangkauan malam hari, atau memindahkan klien. Kegiatan juga perlu dianalisis sebelum dilakukan.

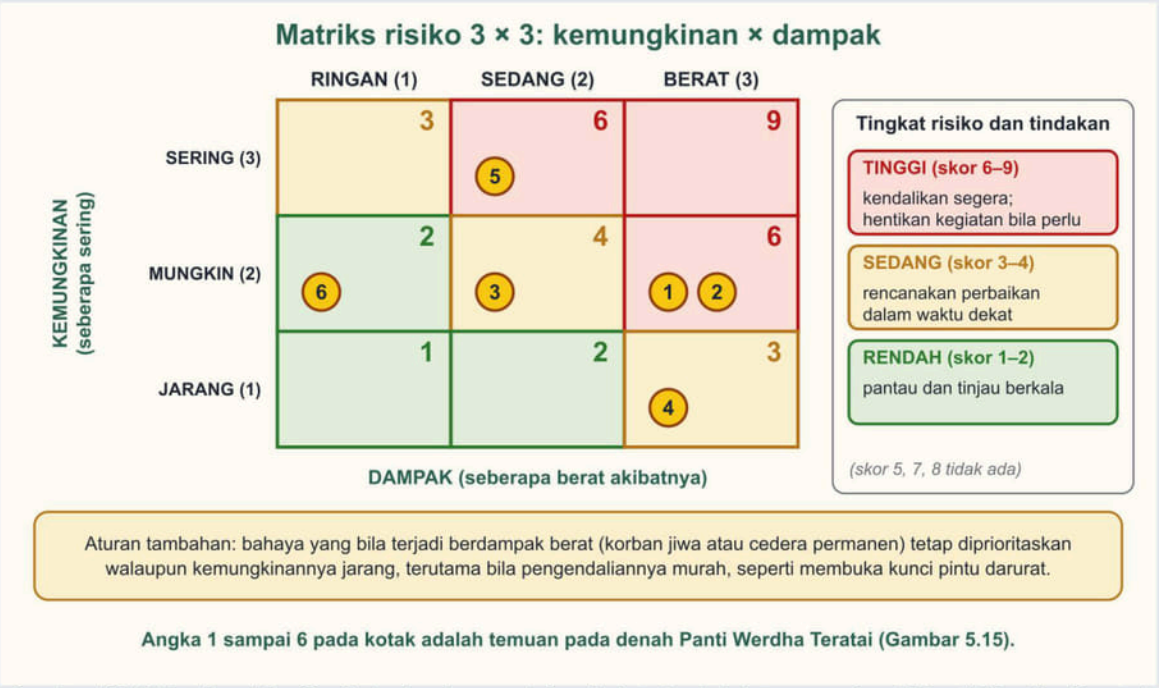
2. Langkah 2: nilai risiko dengan kemungkinan × dampak

Daftar bahaya yang panjang tidak berguna kalau semuanya dianggap sama penting. Kita perlu **menilai risiko**, yaitu memberi nilai pada tiap bahaya berdasarkan dua pertanyaan:

1. **Seberapa mungkin** bahaya itu benar-benar mengenai orang? Dalam buku ini dinilai dari 1 sampai 3: **jarang (1)**, **mungkin (2)**, **sering (3)**. Pertimbangkan berapa kali bahaya itu terpapar pada orang: jalur yang dilalui setiap hari lebih mungkin daripada gudang yang jarang dibuka.
2. **Seberapa berat** akibatnya bila terjadi? Dinilai dari 1 sampai 3: **ringan (1)** (lecet, memar), **sedang (2)** (luka yang perlu dirawat, tidak masuk kerja sebentar), **berat (3)** (patah tulang, luka bakar luas, keracunan, korban jiwa, cedera permanen).

Skor risiko = kemungkinan × dampak, sehingga berkisar 1 sampai 9. Gambar 5.14 menampilkannya dalam bentuk matriks 3 × 3. Skor 1–2 berarti **rendah**, 3–4 **sedang**, dan 6–9 **tinggi**. Skala ini hanyalah contoh latihan; lembaga lain boleh memakai skala 4 atau 5 tingkat, tetapi logikanya sama.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.14 Matriks risiko 3 × 3. Angka 1 sampai 6 pada kotak adalah temuan denah Panti Werdha Teratai (Gambar 5.15). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Tindakan menurut tingkat risiko: **tinggi** dikendalikan segera, bila perlu kegiatan dihentikan sementara; **sedang** direncanakan perbaikannya dalam waktu dekat; **rendah** dipantau dan ditinjau berkala. Perhatikan satu aturan tambahan yang penting: bahaya yang bila terjadi **berdampak berat** tetap diprioritaskan walaupun kemungkinannya jarang, apalagi bila biaya pengendaliannya murah. Pintu darurat yang digembok mungkin "jarang berguna" karena kebakaran jarang terjadi, tetapi saat kebakaran terjadi akibatnya fatal, dan membuka gembok itu hampir tidak memakan biaya.

Kesalahan yang sering terjadi adalah **menandai bahaya tanpa menilai risiko**: petugas membuat daftar sepuluh bahaya lalu memperbaiki yang termudah, bukan yang paling berisiko. Menilai risiko memberi dasar untuk mengurutkan prioritas, dan alasannya bisa dijelaskan kepada pimpinan yang harus menyediakan dana.

3. Membaca denah panti werdha

Denah adalah gambar tampak atas sebuah bangunan. Membaca denah untuk K3 berarti menjawab beberapa pertanyaan secara berurutan. Pakailah Gambar 5.15, denah lantai 1 Panti Werdha Teratai yang fiktif, sebagai latihan. Anggaplah sebagian besar penghuninya berjalan pelan, dan tiga di antaranya memakai kursi roda.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.15 Denah lantai 1 Panti Werdha Teratai (fiktif) dengan enam temuan inspeksi. Panah dan nomor menunjukkan lokasi, keterangan di bawah menjelaskan temuan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pertanyaan membaca denah:

1. **Siapa dan kegiatan apa di tiap ruang?** Kamar penghuni, ruang makan, dan kamar mandi dipakai oleh lansia setiap hari, sedangkan gudang jarang. Ini mempengaruhi kemungkinan.
2. **Di mana jalan keluar, dan apakah bebas?** Ada pintu utama di sisi kiri dan pintu darurat di ujung lorong. Apakah jalan menuju keduanya lapang? Apakah pintu dapat dibuka dari dalam?
3. **Di mana alat darurat, dan apakah mudah dijangkau?** APAR berada di lorong dekat dapur; apakah terlihat dan tidak terhalang?
4. **Bahaya apa di tiap ruang?** Lantai, listrik, api, tangga, dan benda tajam.
5. **Beri nomor pada temuan,** lalu nilai satu per satu.

Dari enam temuan pada Gambar 5.15, penilaian dan pengendaliannya sebagai berikut (kemungkinan K, dampak D, skor S).

No	Temuan	K	D	S	Tingkat	Pengendalian yang tepat (jenis)
1	Teras: dua undakan tanpa pegangan; lansia berjalan pelan dan ada kursi roda	2	3	6	tinggi	pasang pegangan di kedua sisi dan jalur landai berpegangan (rekayasa); lansia berkursi roda didampingi (administrasi)
2	Ruang makan: colokan T bertumpuk di dekat dispenser dan wastafel	2	3	6	tinggi	tambah stop kontak yang cukup dan aman, jauhkan dari air (rekayasa); larangan menumpuk colokan (administrasi)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3	Lorong: rak sepatu menyempitkan jalan ke pintu darurat	2	2	4	sedang	pindahkan rak ke luar lorong (eliminasi); periksa jalur tiap hari (administrasi)
4	Kamar mandi: alas antiselip dan pegangan sudah ada, tetapi lantai tetap basah	1	3	3	sedang	pertahankan, periksa alas dan pegangan berkala (administrasi); petugas mendampingi lansia yang rentan
5	Lorong menuju kamar mandi tanpa lampu pada malam hari	3	2	6	tinggi	pasang lampu malam atau lampu sensor gerak (rekayasa)
6	Ruang tamu: meja bersudut runcing	2	1	2	rendah	pasang pelindung sudut atau ganti meja (rekayasa); pantau

Urutan prioritas: skor 6 lebih dulu (temuan 1, 2, 5), dikerjakan dari yang paling mudah dan murah (lampu malam), lalu temuan 3 dan 4 (skor 3–4), baru temuan 6. Perhatikan temuan 4: bahayanya (lantai basah) tetap ada, tetapi sudah dikendalikan dengan alas antiselip dan pegangan, sehingga **risiko sisa**-nya sedang, bukan tinggi. Pengendalian yang sudah ada tidak dibongkar, melainkan dijaga agar terus berfungsi.

Perhatikan juga hal-hal yang **tidak** ditandai bahaya: APAR di lorong dekat dapur dan pintu darurat yang bebas dibuka. Alat darurat yang sudah berada di tempat yang tepat tidak perlu dipindahkan. Kesalahan khas soal adalah memindahkan APAR ke ruang kantor "supaya tidak terhalang". Yang benar adalah **menyingkirkan penghalangnya**, karena APAR harus dekat dengan sumber api yang mungkin (dapur) dan mudah dijangkau semua orang.

4. Day care inklusif dan posko pengungsian

Prinsip analisisnya sama, tetapi penghuninya berbeda sehingga bahayanya berbeda.

Day care anak, termasuk yang inklusif. *Day care* adalah tempat penitipan dan pengasuhan anak pada siang hari. Disebut **inklusif** bila anak penyandang disabilitas dan anak lainnya dilayani bersama. Anak kecil menjelajah dengan tangan dan mulut, tidak mengenali bahaya, dan tidak bisa melindungi diri. Karena itu: barang berbahaya (cairan pembersih, obat, pisau, pemantik api) disimpan **di tempat tinggi dan terkunci**; lemari tinggi **dipaku ke dinding** agar tidak menimpa anak; dapur dan sumber panas **dipisahkan** dari ruang bermain; stop kontak diberi **penutup**; sudut meja dilindungi; air dan kolam dipagari atau ditutup; dan benda kecil (manik-manik, kelereng) dijauhkan dari anak yang masih memasukkan benda ke mulut. Untuk anak penyandang disabilitas: **jalur yang lapang** dan rata bagi kursi roda atau alat bantu jalan, tanpa karpet terlipat, undakan, atau barang di jalan, serta tanda bahaya yang bisa dipahami semua anak (bergambar, bersuara, atau berlampu) tidak hanya tertulis.

Posko pengungsian. Posko adalah tempat penampungan sementara warga yang menjadi korban bencana. Ia sering dibuka mendadak di gedung yang bukan dirancang untuk menampung orang tidur, makan, dan memasak. Bahaya khasnya: **kepadatan** (jalan keluar sempit), **dapur umum** (api dan tabung gas dekat tempat tidur), **listrik darurat** (genset dan kabel), **air dan sanitasi** (toilet tidak cukup, gelap, jauh), **bangunan yang mungkin rusak**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(retakan, gempa susulan), dan **kelompok rentan** (lansia, ibu hamil, anak, penyandang disabilitas). Prinsip pengendaliannya: kompor dan tabung gas di tempat terbuka beratap, **jauh dari ruang tidur**; **genset di luar ruangan**, di tempat yang beratap dan jauh dari ruang tidur karena asap knalpotnya mengandung gas beracun yang tidak berbau; kabel tidak melintas jalan atau genangan; pintu keluar lebih dari satu dan tidak terkunci; toilet **berpenerangan dan dekat** dengan kelompok rentan; kelompok rentan ditempatkan dekat toilet, pos kesehatan, dan pintu keluar; anak diawasi dan dijauhkan dari tepi air atau jalan; dan penghuni dicatat sehingga bisa dihitung saat darurat.

5. Langkah 3: kendalikan dengan hierarki, bukan sekadar himbauan

Setelah menilai risiko, tentukan pengendalian untuk setiap bahaya berskor tinggi dan sedang dengan memakai **hierarki pengendalian** dari sub bab 5.1: eliminasi, substitusi, rekayasa, administrasi, APD. Aturan praktisnya:

- **Mulai dari tingkat teratas yang mungkin dilakukan.** Bila bahaya bisa dihilangkan (pindahkan barang, tutup akses), lakukan itu.
- **Gabungkan tingkat.** Pagar kolam (rekayasa) ditambah aturan bahwa anak tidak ke halaman tanpa pendamping (administrasi).
- **Himbauan tidak cukup.** Tulisan "hati-hati" atau "dilarang masuk" adalah pengendalian administrasi paling lemah. Bila hanya itu yang dilakukan sedangkan bahayanya mengancam anak kecil atau lansia, pengendalian itu gagal. Rambu penting, tetapi harus menyertai, bukan menggantikan, perbaikan fisik.
- **Tetapkan penanggung jawab dan tenggat.** Pengendalian tanpa nama dan tanggal jarang selesai.
- **Pastikan sarananya ada:** APAR, kotak P3K, alarm, pegangan, penerangan, dan jalur evakuasi.

6. Daftar periksa, rambu, jalur evakuasi, dan P3K

Beberapa pengendalian administrasi bersifat tetap sehingga layak dibahas satu per satu.

Daftar periksa (*checklist*) adalah lembar berisi pertanyaan atau butir yang diperiksa satu per satu, dengan kolom Ya/Tidak, tindakan, penanggung jawab, dan tanggal. Daftar periksa mencegah petugas lupa dan memudahkan membandingkan dari waktu ke waktu. Contoh bagian dari daftar periksa panti:

Butir yang diperiksa	Ya	Tidak	Tindakan, penanggung jawab, tenggat
Pintu keluar dapat dibuka dari dalam tanpa kunci			
Jalur menuju pintu keluar bebas barang			
APAR ada, terlihat, tidak terhalang, masih berlaku			
Kotak P3K lengkap dan isinya belum kedaluwarsa			
Lampu lorong dan tangga menyala pada malam hari			

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kabel rapi, tidak terkelupas, tidak melintas jalan			

Rambu adalah tanda bergambar yang mengingatkan bahaya dan menunjukkan arah. Undang-undang keselamatan kerja mewajibkan pimpinan tempat kerja memasang gambar keselamatan kerja di tempat yang mudah terlihat dan terbaca. Warna rambu yang umum dipakai: **merah** untuk larangan dan alat pemadam, **kuning** untuk peringatan bahaya, **biru** untuk kewajiban (misalnya wajib memakai sesuatu), dan **hijau** untuk keadaan aman: jalur evakuasi, titik kumpul, dan kotak P3K. Rambu harus **jelas dan mudah dibaca** oleh orang yang dilayani. Di panti anak atau day care, rambu bergambar lebih efektif daripada tulisan, dan untuk penyandang disabilitas netra diperlukan tanda lain seperti petunjuk bersuara atau permukaan lantai yang berbeda.

Jalur evakuasi yang baik: **bebas hambatan** (tidak ada kardus, rak, atau barang), **cukup lebar** untuk kursi roda dan dua orang berpapasan, **terang** termasuk saat listrik padam, **rata** tanpa undakan mendadak, **bertanda panah** yang jelas ke pintu keluar, dan **berujung di tempat aman** (titik kumpul). Pintu keluar tidak dikunci mati; bila harus dikunci saat malam, kunci diletakkan di tempat yang diketahui semua petugas dan dapat dijangkau dari dalam. Jalur diperiksa **setiap hari**, karena barang cepat menumpuk, dan dilatih lewat simulasi evakuasi.

P3K dan APAR: kotak P3K ditaruh di tempat yang mudah dijangkau dan diketahui semua petugas, dan isinya diperiksa rutin. APAR dipasang di tempat yang terlihat dan mudah dijangkau, tidak tertimbun barang, dekat sumber api yang mungkin, dan diperiksa kondisinya berkala. Petugas harus tahu **letaknya** dan **cara memakainya** sebelum ada api.

7. Langkah 4: tinjau ulang dan budaya melapor

Analisis tidak berhenti setelah pengendalian dipasang. **Tinjau ulang** berarti memeriksa dua hal: apakah pengendalian benar-benar bekerja, dan apakah perbaikan menimbulkan bahaya baru. Pegangan baru yang ternyata terlalu licin, atau lampu sensor yang tidak menyala saat dibutuhkan, adalah contoh pengendalian yang perlu dikoreksi. Tinjauan dilakukan **berkala** (misalnya tiap bulan) dan **setiap ada perubahan**: ruangan dipindah, klien baru dengan disabilitas, kegiatan baru, atau terjadi insiden. Hasilnya dicatat. Pada tahap ini **budaya melapor** menjadi penentu. Petugas dan klien yang berani menyampaikan "lantai ini licin" atau "lampu lorong padam" membuat analisis berjalan terus, bahkan di antara inspeksi resmi. Lembaga yang menanggapi laporan dengan cepat dan tidak menyalahkan akan terus menerima laporan.

8. Menganalisis bahaya kegiatan penjangkauan

Keempat langkah juga dipakai pada **kegiatan**. Misalkan sebuah tim akan menemui keluarga pemulung di tepi pasar pada malam hari. Langkah 1: bahaya apa? Lalu lintas pasar, penerangan kurang, tumpukan sampah yang mungkin berisi pecahan kaca atau jarum, serta kemungkinan orang yang tidak ramah. Langkah 2: nilai: lalu lintas malam (sering × berat = 9), pecahan kaca (sering × ringan = 3), orang tidak ramah (jarang × berat = 3, tetapi diprioritaskan karena dampak berat). Langkah 3: pengendalian: pilih jam dan tempat yang lebih aman bila mungkin (eliminasi), tim berpasangan tidak berpencar, rompi pantul dan senter, sepatu tertutup dan sarung tangan tebal, jam selesai disepakati, dan lapor ke koordinator saat seluruh tim kembali

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(administrasi dan APD). Langkah 4: tinjau setiap pekan: apakah ada rute yang lebih aman, apakah ada kejadian nyaris celaka. Perhatikan bahwa rencana yang baik tidak hanya memuat APD dan tidak menyuruh tim berpencar demi menjangkau lebih banyak orang.

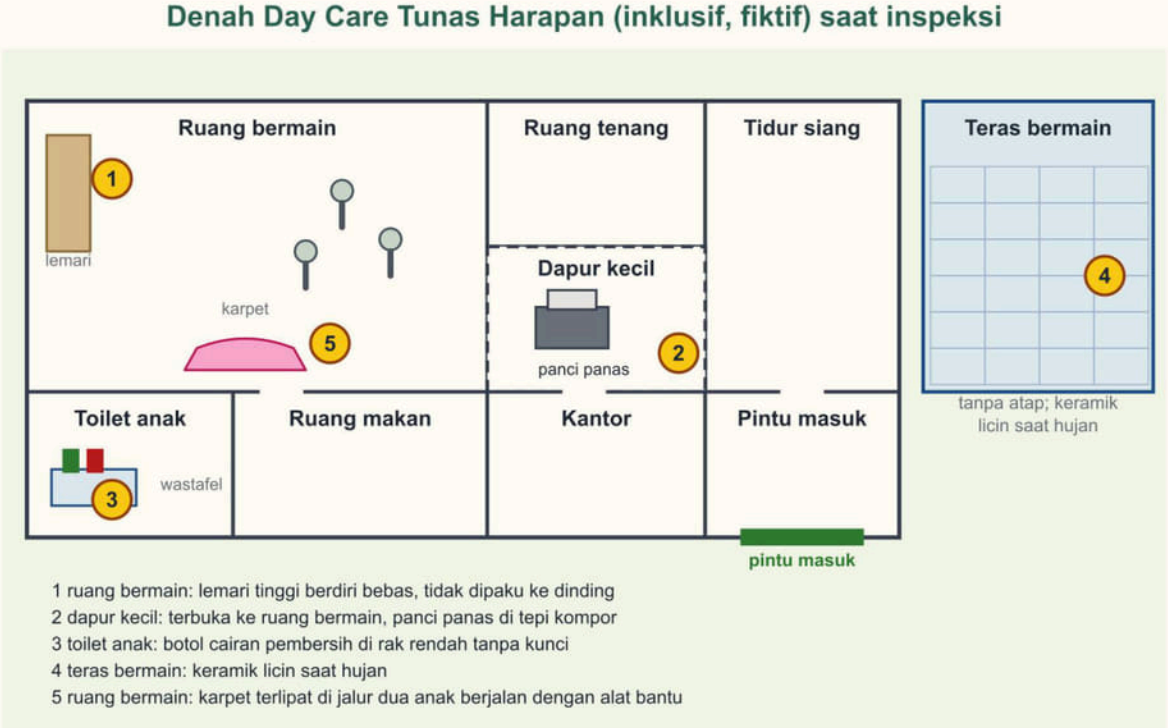
Ringkasan bagian ini. Analisis bahaya terdiri atas empat langkah berputar: kenali bahaya (keliling, baca denah, tanya, baca insiden, pikirkan siapa yang terpapar), nilai risiko (kemungkinan × dampak, dampak berat tetap diprioritaskan), kendalikan menurut hierarki dengan penanggung jawab dan tenggat, dan tinjau ulang. Denah dibaca dari orang dan kegiatan, jalan keluar, alat darurat, lalu bahaya tiap ruang. Himbauan atau rambu saja tidak cukup. Daftar periksa, rambu, jalur evakuasi yang bebas, P3K, dan APAR adalah pengendalian tetap yang harus berfungsi, dan budaya melapor menjaga analisis tetap hidup.

CONTOH TERSELESAIKAN

(Nama orang dan lembaga dalam contoh ini rekaan untuk latihan.)

Contoh 1 — Menandai dan menilai bahaya pada denah day care

Pada Maret 2027, Bu Nirmala, petugas K3 Day Care Tunas Harapan di Kota Palu, menginspeksi tempatnya. Day care itu melayani anak 1–5 tahun, dan dua anak berjalan dengan alat bantu. Gambar 5.16 menunjukkan lima temuan. Nilailah risiko masing-masing, urutkan prioritas, dan tentukan pengendaliannya.



Gambar 5.16 Denah Day Care Tunas Harapan (inklusif, fiktif) dengan lima temuan inspeksi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tentukan siapa yang terpapar.** Anak 1–5 tahun yang aktif dan belum mengenali bahaya, termasuk dua anak dengan alat bantu jalan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Nilai tiap temuan (K × D).**

- Temuan 2, dapur kecil terbuka ke ruang bermain dengan panci panas di tepi kompor: anak bebas masuk kapan saja (K = 3), luka bakar (D = 3): **skor 9, tinggi**.
- Temuan 1, lemari tinggi berdiri bebas: anak bisa memanjat atau menarik (K = 2), tertimpa lemari (D = 3): **skor 6, tinggi**.
- Temuan 3, botol cairan pembersih di rak rendah tanpa kunci di toilet anak: anak mencapai dan meminumnya (K = 2), keracunan (D = 3): **skor 6, tinggi**.
- Temuan 4, teras keramik licin saat hujan: anak berlari saat hujan (K = 2), jatuh yang melukai (D = 2): **skor 4, sedang**.
- Temuan 5, karpet terlipat di jalur dua anak beralat bantu: lipatan muncul kadang-kadang (K = 2), tersandung dan memar atau patah (D = 2): **skor 4, sedang**.

3. **Urutkan.** Temuan 2 (9), lalu 1 dan 3 (sama-sama 6), lalu 4 dan 5 (4). Untuk skor yang sama, kerjakan dulu yang paling cepat dan murah: botol cairan (temuan 3) bisa diamankan **hari ini**.

4. **Tentukan pengendalian menurut hierarki.**

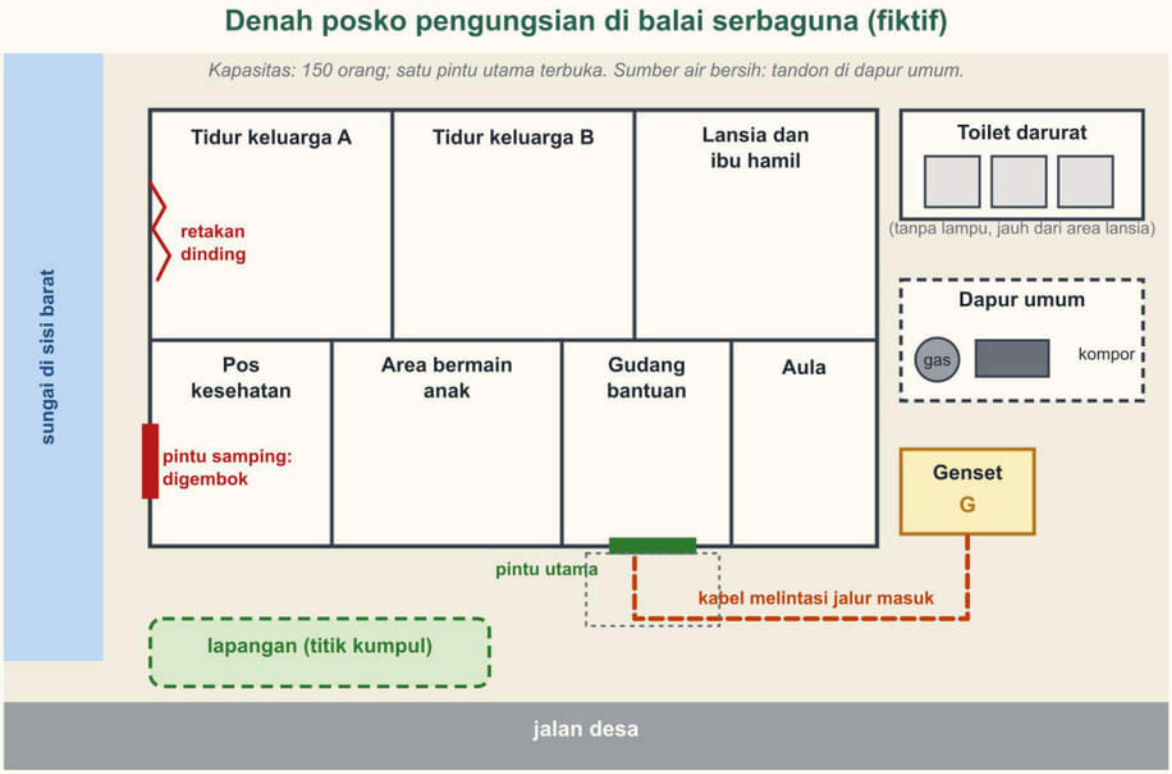
- Temuan 2: eliminasi (memasak hanya saat anak tidur siang atau dipindah ke ruangan tertutup), ditambah rekayasa (pintu pengaman anak di bukaan dapur) dan administrasi (anak tidak masuk dapur).
- Temuan 1: eliminasi atau rekayasa (lemari **dipaku ke dinding** atau diganti rak rendah); sambil menunggu, pindahkan dari area anak.
- Temuan 3: eliminasi (simpan botol di lemari tinggi berkunci di luar toilet), substitusi (cairan pembersih yang lebih aman), administrasi (aturan menyimpan).
- Temuan 4: rekayasa (atap peneduh dan alas antiselip), administrasi (teras dikeringkan, anak tidak bermain di teras saat hujan).
- Temuan 5: eliminasi (karpet dipasang rata atau dilepas), administrasi (periksa lantai sebelum jam kedatangan anak).

Jawaban: urutan prioritas **2 → 1 dan 3 → 4 dan 5**, dengan pengendalian di tingkat eliminasi atau rekayasa, bukan hanya himbauan. Perhatikan bahwa rambu "awas panas" di dapur tidak menggantikan pintu pengaman, karena anak kecil tidak membaca.

Contoh 2 — Menyusun daftar periksa untuk posko pengungsian

Pada April 2027, relawan Pak Yusuf di Kabupaten Bantul menerima tugas memeriksa posko pengungsian gempa di sebuah balai serbaguna dengan 150 pengungsi (Gambar 5.17). Susunlah daftar periksa singkat berdasarkan denah dan tentukan tindakannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.17 Denah posko pengungsian di balai serbaguna (fiktif). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Baca denah menurut zona.** Tempat tidur (A, B, kelompok lansia dan ibu hamil), pos kesehatan, area bermain anak, gudang, aula, dapur umum, toilet darurat, genset, jalan masuk, titik kumpul, dan sungai di sisi barat.
2. **Cari bahaya pada tiap zona dari gambar,** lalu susun daftar periksa dan tindakannya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Zona	Butir periksa	Temuan pada denah	Tindakan
Dapur umum	tabung gas dan kompor jauh dari tempat tidur, di tempat terbuka beratap	dapur berbatasan dengan sisi area lansia dan aula	pindahkan ke tempat terbuka beratap yang jauh dari bangunan dan ruang tidur
Genset dan kabel	genset di luar, beratap; kabel tidak melintas jalan	kabel melintasi jalur masuk menuju pintu utama	angkat kabel di atas jalan atau lindungi dengan penutup; letakkan genset jauh dari jalur masuk
Pintu dan jalur keluar	lebih dari satu pintu dapat dibuka dari dalam	pintu samping digembok; hanya satu pintu yang terbuka	buka gembok atau letakkan kunci di tempat yang diketahui semua petugas; periksa jalur setiap hari
Bangunan	tidak ada kerusakan yang membahayakan	retakan di dinding barat	minta teknisi atau pihak berwenang memeriksa; kosongkan area tidur di dekat dinding itu
Toilet	terang dan dekat kelompok rentan	toilet jauh dan tanpa lampu	pasang penerangan; dampingi lansia dan anak pada malam hari
Anak	area bermain dijaga dan jauh dari bahaya	sungai di sisi barat	anak diawasi relawan; area bermain jauh dari sungai
Kesehatan dan pencatatan	P3K tersedia, penghuni tercatat	pos kesehatan ada di dekat dinding retak	kotak P3K diperiksa; daftar penghuni diperbarui untuk menghitung saat darurat

1. **Nilai urutan.** Bahaya bernilai tinggi: kabel melintasi jalur masuk dan pintu samping yang digembok (dampak berat bila terjadi gempa susulan dan orang harus keluar cepat), serta dapur di dekat area lansia. Kerjakan lebih dulu, lalu retakan, toilet, dan lainnya.

Jawaban: daftar periksa per zona dengan **tindakan yang jelas dan nyata**, bukan hanya "hati-hati". Pak Yusuf menyerahkannya kepada koordinator posko dengan penanggung jawab dan tenggat tiap butir.

Contoh 3 — Memilih pengendalian terbaik untuk tiga bahaya penjangkauan

Tim LKS di Kota Banjarmasin merencanakan penjangkauan pada Mei 2027 dan menemukan tiga bahaya: (a) titian kayu licin di permukiman tepi sungai tempat klien tinggal, (b) tumpukan sampah di rumah seorang pemulung yang berisi pecahan kaca dan jarum, dan (c) riwayat seorang klien yang pernah mengusir petugas dengan kasar. Pilih pengendalian terbaik untuk tiap bahaya.

1. **Nilai tiap bahaya.** (a) titian dilalui tiap kunjungan (K = 3), jatuh ke sungai bisa serius (D = 3): 9, tinggi. (b) pecahan kaca dan jarum (K = 2), luka dan penularan (D = 3): 6, tinggi. (c) kemungkinan terulang (K = 2), dampak bisa berat (D = 3): 6, tinggi.
2. **Cari pengendalian paling kuat yang mungkin.**

- (a) **Eliminasi:** bertemu klien di balai RT yang ada di daratan, tanpa menyeberangi titian. **Rekayasa** jangka panjang: bersama RT memasang pegangan dan papan antiselip.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Administrasi: kunjungi saat titian kering, berdua. Sepatu beralas kasar sebagai **APD** pelengkap.

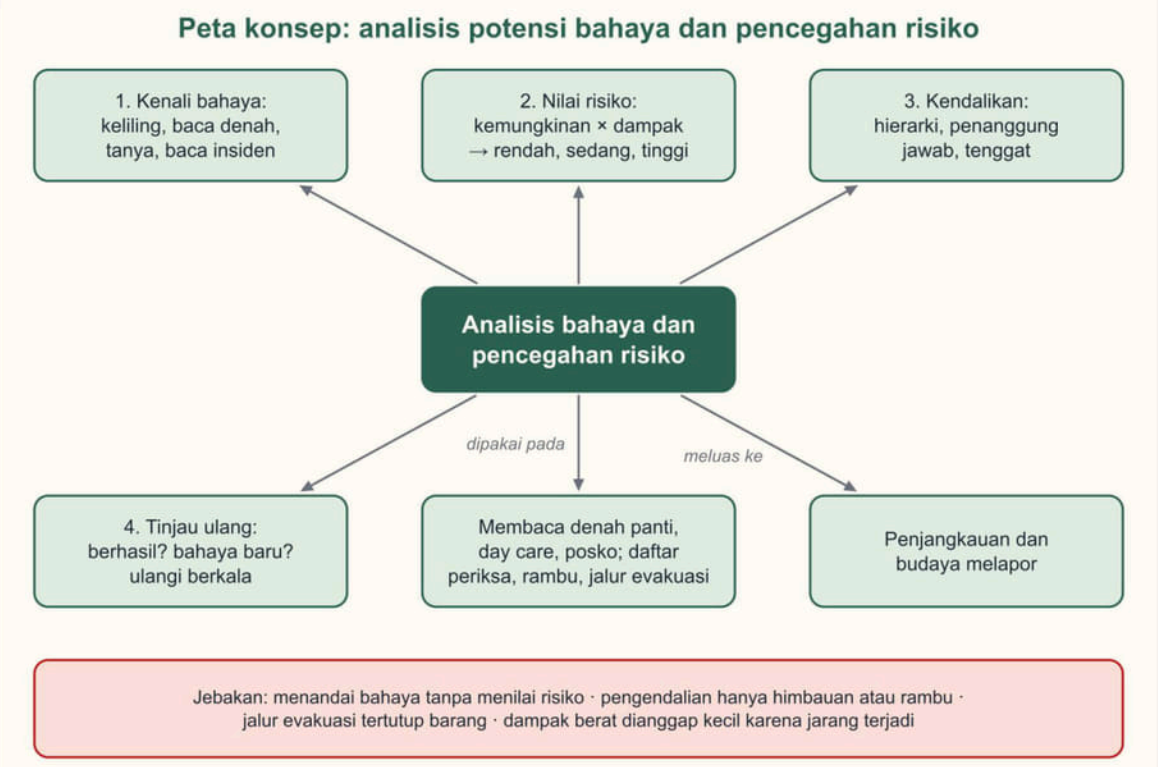
- (b) **Eliminasi:** minta klien memindahkan benda tajam ke wadah tertutup sebelum kunjungan, dan bertemu di teras bersih. **Administrasi:** petugas tidak merogoh tumpukan sampah. **APD:** sepatu tebal dan sarung tangan tebal, serta prosedur bila tertusuk (sub bab 5.1).
- (c) **Eliminasi:** bertemu di tempat netral atau di kantor lembaga. **Administrasi:** berdua, lapor jadwal, kunjungan awal dipandu perangkat RT yang dikenal klien. **APD:** tidak relevan.

3. **Periksa bahwa rencana tidak hanya berupa himbauan atau APD.** Setiap bahaya dikendalikan paling tidak di tingkat eliminasi atau rekayasa, atau administrasi yang konkret (berdua, lapor).

Jawaban: **(a) pindahkan pertemuan ke darat dan perbaiki titian; (b) amankan benda tajam sebelum kunjungan dan siapkan sepatu dan sarung tangan tebal; (c) bertemu di tempat netral secara berdua**. Rencana yang hanya berisi "petugas harap berhati-hati" tidak dianggap pengendalian.

❖ PETA KONSEP

Gambar 5.18 merangkum empat langkah analisis, tiga tempat penerapannya, dan jebakan yang paling sering muncul pada soal. Bacalah dari kotak pusat ke empat langkah, lalu ke penerapannya pada denah dan penjangkauan.



Gambar 5.18 Peta konsep analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko beserta jebakan yang paling sering muncul. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal denah dan analisis bahaya:

1. **Baca pertanyaan dan siapa yang terpapar** (lansia, anak, kursi roda, pengungsi, petugas).
2. **Telusuri denah menurut urutan:** orang dan kegiatan, jalan keluar, alat darurat, lalu bahaya tiap ruang. Cocokkan nomor temuan dengan pilihan jawaban.
3. **Nilai kemungkinan dan dampak,** bukan hanya apakah sesuatu "berbahaya".
4. **Periksa tiap pilihan jawaban:** apakah analisisnya sesuai denah, dan apakah pengendaliannya nyata (menghilangkan atau memisahkan bahaya), bukan hanya himbauan.
5. **Coret pilihan yang menghilangkan alat darurat dari tempat yang tepat** atau mengendalikan satu bahaya dengan memindahkan bahaya ke tempat yang sama berbahayanya.

Jebakan khas:

- **Menandai bahaya di denah tanpa menilai risiko,** lalu memperbaiki yang termudah, bukan yang paling berisiko.
- **Pengendalian hanya himbauan atau rambu** padahal bahayanya mengancam anak kecil atau lansia.
- **Jalur evakuasi tertutup barang,** atau pintu darurat digembok dengan alasan keamanan.
- **Memindahkan APAR ke tempat lain** alih-alih menyingkirkan penghalangnya.
- **Menganggap bahaya "tidak berbahaya karena jarang"** padahal dampaknya berat.
- **Menaruh genset atau kompor di dalam ruang tidur** agar "tidak kena hujan".
- **Membiarkan barang ringan menumpuk di lorong** karena dianggap tidak melukai.
- **Berpencar saat penjangkauan** supaya lebih banyak sasaran terjangkau, atau petugas masuk gang gelap sendirian.
- **Menanggapi bahaya hanya dengan APD,** padahal bahaya bisa dihilangkan.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu menganalisis lima temuan pada denah panti werdha. Pakailah bagian 3 dan Gambar 5.15: kenali siapa yang terpapar, nilai tiap temuan, dan periksa apakah pengendalian di tiap pilihan benar-benar menyelesaikan bahayanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Petugas K3 Panti Werdha Sejahtera di Kabupaten Purworejo menandai lima temuan (nomor 1–5) pada denah lantai 1 saat inspeksi. Sebagian besar penghuni berjalan pelan, dua orang memakai kursi roda, dan semua kegiatan dilakukan di lantai 1.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Analisis yang tepat berdasarkan denah adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Denah lantai 1 Panti Werdha Sejahtera — inspeksi 3 Juni 2027



Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Temuan nomor 1 berisiko membuat lansia terpeleset, sehingga perlu alas antiselip dan pegangan tangan.

☐ B. Temuan nomor 3 perlu segera dikendalikan karena kursi dan lantai ruang makan menjadi sumber bahaya jatuh.

☐ C. Temuan nomor 4 teratasi bila APAR dipindahkan ke kantor agar tidak lagi terhalang tumpukan kardus.

☐ D. Temuan nomor 5 berbahaya karena saat darurat pintu itu tidak dapat dibuka sebelum kuncinya diambil dari kantor.

☐ E. Temuan nomor 2 di lorong dapat membuat lansia tersandung, sehingga kabel perlu dirapikan di tepi dinding.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: A, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis potensi bahaya: mengenali sumber bahaya di lokasi kerja, menilai akibatnya bagi penghuni dan petugas, lalu memilih pengendalian yang menghilangkan atau mengurangi bahaya tersebut, dengan memperhatikan kelompok yang paling rentan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Nomor 1 di kamar mandi: lantai licin tanpa pegangan, bahaya terpeleset yang umum pada lansia.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: nomor 3 di ruang makan justru menunjukkan keadaan aman (kursi bersandaran, lantai kering).

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: APAR harus dekat sumber api (kompor di dapur) dan mudah dijangkau; yang dipindahkan adalah kardusnya.

• **Pernyataan 4** ✓ Nomor 5 pintu darurat digembok dan kuncinya di laci kantor; saat kebakaran, waktu evakuasi terbuang, terutama bagi penghuni Kamar 3 yang berkursi roda.

• **Pernyataan 5** ✓ Nomor 2 kabel kipas melintang di jalur jalan; dirapikan atau dipasang penutup kabel.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

✎ LATIHAN

Kerjakan tanpa melihat kunci. Untuk setiap soal, tulis dulu bahaya, kemungkinan, dan dampaknya, lalu pilih pengendalian pada tingkat paling atas yang mungkin.

1. Tim LKS di Kabupaten Cianjur akan melakukan penjangkauan anak jalanan di terminal bus pada pukul 20.00–23.00 setiap Jumat mulai Agustus 2027. Jalur yang dilalui berada di antara bus yang keluar-masuk, sebagian gang di belakang terminal tidak berlampu, dan beberapa orang dewasa di sana diketahui memeras anak-anak. Tim menyusun rencana keselamatan berikut.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Rencana yang tepat untuk mengurangi risiko kerja tim adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Bekerja berpasangan, tetapi berpencar di dalam terminal agar lebih banyak anak terjangkau.

☐ B. Petugas laki-laki menyusuri gang belakang sendirian, sedangkan petugas perempuan menunggu di terminal.

☐ C. Memakai rompi reflektif dan membawa senter karena jalur dilewati bus pada malam hari.

☐ D. Menetapkan jam selesai dan melapor ke koordinator saat seluruh tim sudah kembali.

☐ E. Menghindari masuk sendiri ke gang tak berlampu dan menemui anak di tempat yang terang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada Januari 2027, 180 warga di Kabupaten Kutai Kartanegara mengungsi ke gedung sekolah karena banjir. Relawan menemukan: kompor gas dapur umum dinyalakan di dalam ruang kelas yang dipakai tidur, kabel dari genset melintasi genangan air di halaman, tumpukan bantuan pakaian bekas menutupi sebagian lorong, dan anak-anak bermain di tepi sungai yang sedang meluap. Tim posko menyusun rencana pengendalian.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana pengendalian yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Mengangkat atau mengalihkan kabel genset agar tidak melintasi genangan air.
- ☐ B. Memindahkan dapur umum ke tempat terbuka beratap, jauh dari ruang tidur pengungsi.
- ☐ C. Membiarkan tumpukan pakaian di lorong karena barang ringan tidak berbahaya bila jatuh.
- ☐ D. Menugaskan relawan menjaga tepi sungai dan mengadakan kegiatan bermain di halaman posko.
- ☐ E. Memindahkan genset ke dalam ruang kelas agar tidak basah terkena hujan.

Kunci singkat: 1. C, D, E 2. A, B, D

✔ PERIKSA DIRI

- Sebuah panti menemukan sepuluh bahaya lalu langsung memasang tulisan "hati-hati" untuk semuanya. Apa langkah analisis yang terlewat, dan mengapa tulisan saja tidak cukup untuk bahaya yang mengancam lansia?
- Sebuah pintu darurat digembok sehingga "jarang terpakai". Mengapa bahaya itu tetap perlu diprioritaskan walaupun kemungkinannya kecil?
- **Yang harus kuingat:** analisis bahaya = kenali bahaya, nilai risiko (kemungkinan × dampak), kendalikan menurut hierarki, tinjau ulang; dampak berat tetap diprioritaskan; denah dibaca dari orang dan kegiatan, jalan keluar, alat darurat, lalu bahaya tiap ruang; himbauan dan rambu hanya pelengkap; jalur evakuasi harus bebas hambatan dan pintu darurat tidak digembok; genset dan kompor di luar ruang tidur; penjangkauan dilakukan berpasangan, tidak berpencar, dan dilaporkan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-5.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 5

SMKPEKSOS-KB5

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 5 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-KB5

1. Pada Februari 2027, Pak Markus, caregiver di sebuah panti werdha di Kabupaten Maluku Tengah, melihat rak besi di ruang arsip miring dan hampir menimpa rekannya, Bu Maya, yang sedang mengambil map. Tidak ada yang terluka. Bu Maya berkata, "Sudahlah, tidak ada yang celaka, tidak perlu dilaporkan." Ruang arsip itu dipakai banyak petugas setiap hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Pak Markus yang paling sesuai dengan prinsip K3 adalah ....

A. Tidak melaporkannya karena tidak ada petugas yang terluka akibat kejadian rak itu
B. Memperbaiki rak itu sendiri pada malam hari tanpa memberi tahu pengurus panti
C. Melaporkan dan mencatat kejadian itu, lalu meminta rak diperbaiki sebelum dipakai
D. Menegur Bu Maya karena kurang berhati-hati saat mengambil map dari rak besi itu
E. Memberi tahu rekan terdekat agar mereka lebih waspada saat memakai ruang arsip itu

2. Pada Agustus 2027, sebuah LKS di Kabupaten Wajo melatih 12 ibu rumah tangga membuat sabun batang untuk dijual. Resep awal memakai soda api, yaitu bahan kimia yang dapat melukai kulit dan mata. Pelatih menyadari bahaya itu, padahal tujuan pelatihan, yaitu peserta mampu membuat dan menjual sabun, dapat dicapai dengan cara lain. Tersedia kacamata pelindung, sarung tangan karet, kipas angin, dan bahan dasar sabun siap cetak yang tidak memerlukan soda api.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengendalian yang paling utama menurut hierarki pengendalian bahaya adalah ....

A. Peserta memakai kacamata pelindung dan sarung tangan karet saat mencampur bahan kimia itu
B. Mengganti resep dengan bahan dasar sabun siap cetak yang tidak memakai soda api
C. Menempel rambu "Awas bahan kimia berbahaya" di dinding ruang pelatihan itu
D. Hanya pelatih yang mencampur soda api, sedangkan peserta mengamati dari dekat
E. Memasang kipas angin dan membuka jendela agar uap campuran bahan cepat keluar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pada Mei 2027, Eka, pengasuh di sebuah rumah singgah anak di Kabupaten Toraja Utara, melihat Aldi (7 tahun) terjatuh di halaman. Lututnya lecet dan berdarah sedikit, tetapi Aldi masih dapat berdiri. Di rumah singgah tersedia wastafel dengan sabun, kain bersih, plester, dan sarung tangan sekali pakai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Eka mencuci tangan dan memakai sarung tangan sekali pakai sebelum menangani luka Aldi, lalu membersihkan lukanya dengan air mengalir.	○	○
Eka langsung menutup luka dengan plester tanpa membersihkannya lebih dulu agar darahnya cepat berhenti.	○	○
Eka mencatat kejadian itu dan memberi tahu pengurus walaupun luka Aldi tergolong ringan.	○	○

4. Setiap pagi pada Mei 2027, Bu Nur, caregiver di sebuah panti werdha di Kota Binjai, mengganti seprai enam tempat tidur lansia. Semua tempat tidur dapat diatur ketinggiannya dengan engkol, tetapi dibiarkan pada posisi paling rendah sehingga Bu Nur membungkuk cukup lama setiap kali bekerja. Dua minggu terakhir pinggangnya nyeri.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat untuk mengurangi risiko pada pinggang Bu Nur adalah ....

A. Menaikkan tempat tidur setinggi pinggang saat mengganti seprai, lalu menurunkannya lagi
B. Mengganti seprai lebih cepat supaya waktu membungkuk menjadi lebih singkat setiap pagi
C. Memakai sabuk penyangga pinggang sepanjang hari tanpa mengubah cara kerjanya di tempat tidur
D. Menjadikan penggantian seprai sekali seminggu agar Bu Nur lebih jarang membungkuk
E. Beristirahat sendiri bila pinggang terasa nyeri, lalu melanjutkan cara kerja yang sama

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pada Februari 2027, banjir bandang melanda sebuah desa di Kabupaten Bolaang Mongondow. Pak Hasyim, pekerja sosial yang bertugas di posko, mendengar seorang ibu berteriak minta tolong dari seberang sungai kecil yang arusnya deras dan membawa batang pohon. Anaknya tersangkut di atap pondok, sekitar 15 meter dari tepi. Pak Hasyim pandai berenang, tetapi tidak membawa pelampung. Tim penyelamat dapat dihubungi lewat radio posko dan tiba dalam 20 menit; tali dan pelampung ada di posko, sekitar 200 meter dari sungai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Pak Hasyim yang paling sesuai dengan K3 adalah ....

A. Berenang menyeberangi sungai secepatnya karena ia pandai berenang dan anak itu harus segera ditolong
B. Meminta dua pemuda desa yang kuat berenang menyeberang karena mereka lebih mengenal sungai itu
C. Memanggil tim penyelamat lewat radio, menenangkan ibu itu, dan menyiapkan tali serta pelampung
D. Menunggu tim penyelamat tiba tanpa berbuat apa pun karena keselamatan diri adalah yang utama
E. Menyeberang sambil berpegangan pada tali yang diikat ke pohon tanpa menunggu tim penyelamat

6. Pada September 2027, Pak Hendrik, koordinator sebuah rumah singgah di Kabupaten Flores Timur, menerima laporan bahwa Pak Yos terpeleset di dapur yang lantainya basah saat membawa panci. Pak Yos hanya memar. Dalam tiga bulan terakhir sudah ada empat laporan serupa di dapur itu. Beberapa petugas mengaku selama ini enggan melapor karena takut ditegur atau dianggap ceroboh. Pak Hendrik ingin laporan terus masuk dan kejadian serupa berkurang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Pak Hendrik yang paling tepat adalah ....

A. Memberi teguran tertulis kepada Pak Yos supaya petugas lain lebih berhati-hati saat membawa panci
B. Mewajibkan seluruh petugas mengikuti pelatihan ulang tentang cara berjalan dan membawa panci panas
C. Hanya mencatat kejadian yang melukai berat agar daftar insiden rumah singgah tampak singkat
D. Menelusuri penyebab lantai dapur basah bersama petugas, memperbaikinya, dan tidak menyalahkan pelapor
E. Memasang rambu lantai licin di dapur, lalu meminta semua petugas berjalan lebih pelan dan hati-hati

7. Selama 21 hari pada November 2027, enam petugas pendamping psikososial di posko pengungsian gempa di Kabupaten Sigi bekerja 12 jam sehari tanpa hari libur. Dua minggu terakhir beberapa petugas mudah tersinggung dan sering lupa mencatat, dan seorang petugas menangis setelah mendampingi keluarga yang kehilangan anaknya. Koordinator,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bu Lidia, ingin menjaga kesehatan petugas tanpa menghentikan layanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang tepat dilakukan Bu Lidia adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyusun jadwal bergilir dengan hari libur dan jeda istirahat, dibantu petugas tambahan bila perlu
☐ B. Mengganti petugas yang mudah tersinggung dengan relawan baru tanpa menyelidiki penyebab kelelahannya
☐ C. Menyediakan waktu berkala bagi tim untuk bercerita dan saling menguatkan bersama seorang supervisor
☐ D. Menyampaikan bahwa lelah itu wajar, mendorong petugas menyampaikan kebutuhannya, dan merujuk yang perlu
☐ E. Memperpanjang jam kerja menjadi 14 jam sehari agar semua keluarga pengungsi terlayani lebih cepat

8. Pada September 2027, Mas Reza mengisi basis data klien di kantor sebuah LKS di Kabupaten Belitung selama sekitar enam jam setiap hari. Ia duduk di kursi tanpa sandaran, dan laptopnya diletakkan rendah di atas meja sehingga lehernya terus menunduk. Dua minggu terakhir ia mengeluh leher kaku dan mata perih. Kantor memiliki kursi bersandaran dan beberapa tumpuk buku bekas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling sesuai dengan prinsip K3 adalah ....

A. Memakai bantal leher selama bekerja tanpa mengubah letak laptop dan kursi yang dipakai sekarang
B. Memakai kacamata gelap di dalam kantor agar mata tidak perih dan leher lebih nyaman
C. Memperbesar huruf pada layar agar Mas Reza tidak perlu menunduk melihat data klien
D. Berdiri sepanjang hari sambil mengetik supaya leher dan punggungnya tidak menunduk lagi
E. Menaikkan layar sejajar mata, memakai kursi bersandaran, dan beristirahat berkala

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

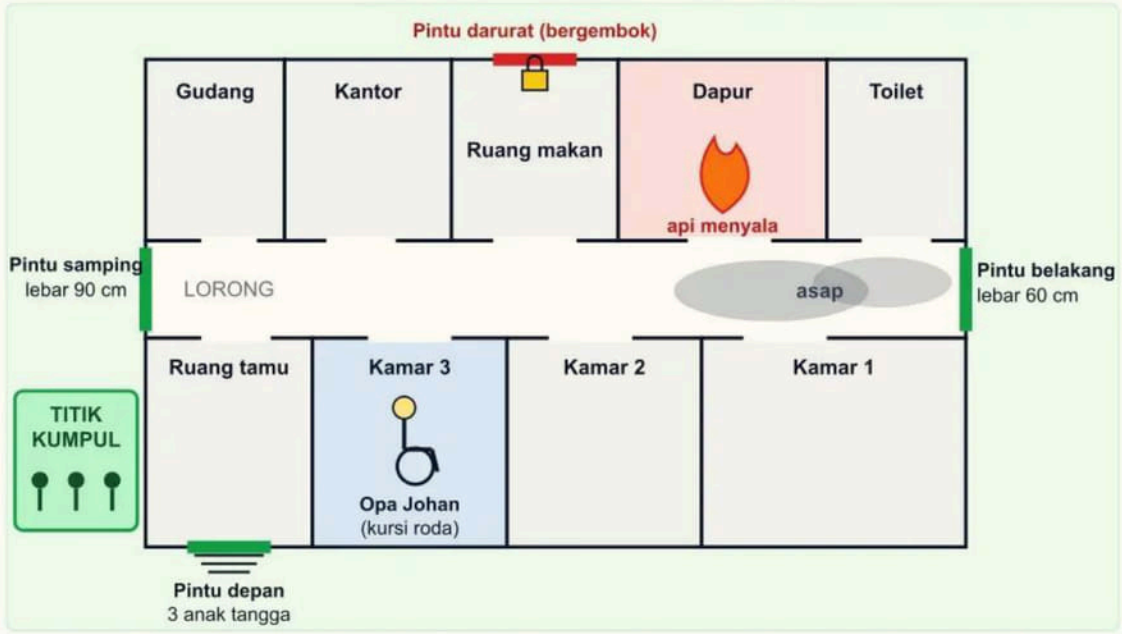
9. Pada Januari 2027, tim K3 sebuah day care lansia di Kabupaten Enrekang berkeliling dan mencatat lima bahaya: lantai kamar mandi licin, kabel colokan menjuntai, tangga tanpa pegangan, pintu keluar yang sempit, dan alat pemadam kedaluwarsa. Ketua tim ingin segera membeli peralatan untuk kelimanya, padahal dana bulan ini hanya cukup untuk dua perbaikan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah berikutnya yang paling tepat dalam analisis bahaya adalah ....

A. Membeli peralatan untuk kelima bahaya sedikit demi sedikit sampai dana bulan ini habis
B. Menilai risiko tiap bahaya dari kemungkinan dan dampaknya untuk menentukan urutan
C. Menyatakan analisis selesai karena semua bahaya sudah tercatat dalam satu daftar tertulis
D. Menempelkan imbauan tertulis agar lansia berhati-hati terhadap kelima bahaya tersebut
E. Meninjau hasil perbaikan lebih dulu, padahal belum ada pengendalian yang dipasang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pukul 03.00 pada Juli 2027, api menyala di dapur Panti Werdha Mentari Senja di Kabupaten Karo. Denah lantai 1 ditampilkan pada gambar. Malam itu seorang caregiver harus membawa Opa Johan dari Kamar 3 ke titik kumpul di halaman barat. Opa Johan memakai kursi roda selebar 65 cm dan tidak dapat berdiri sendiri.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rute evakuasi yang paling aman bagi Opa Johan adalah ....

Denah lantai 1 Panti Werdha Mentari Senja



A. Lorong ke barat, keluar lewat pintu samping, lalu menuju titik kumpul
B. Lorong ke timur, keluar lewat pintu belakang, lalu menuju titik kumpul
C. Lorong ke barat, ruang tamu, keluar lewat pintu depan, lalu menuju titik kumpul
D. Lorong, ruang makan, keluar lewat pintu darurat utara, lalu menuju titik kumpul
E. Tetap di Kamar 3 dengan pintu tertutup sampai regu pemadam kebakaran tiba

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Pada Oktober 2027, Pak Gerson, petugas kebersihan sebuah panti werdha di Kabupaten Sumba Barat, akan membersihkan toilet yang bernoda dan berbau. Ia memegang dua botol: pembersih berbahan pemutih dan pembersih berbahan asam. Menurut rekannya, mencampur keduanya akan membuat toilet lebih cepat bersih. Toilet itu kecil dengan jendela kecil, dan beberapa lansia berada di kamar sebelahnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara kerja Pak Gerson yang paling sesuai dengan K3 adalah ....

A. Mencampur keduanya dalam ember lalu segera memakainya sebelum uapnya sempat menyebar
B. Mencampur keduanya dengan takaran lebih sedikit agar uap campuran tidak terlalu menyengat
C. Mencampur keduanya di luar toilet agar uap campuran tidak berkumpul di ruangan yang sempit
D. Memakai satu produk per kali sesuai label, dengan ventilasi terbuka dan sarung tangan
E. Memakai satu produk tanpa membaca label, lalu menutup pintu agar bau tidak keluar

12. Pukul 05.30 pada Maret 2027, Bu Yetty, petugas dapur sebuah rumah singgah di Kabupaten Manggarai, mencium bau gas yang tajam di dapur. Tabung gas berada di sudut ruangan, 14 anak masih tidur di kamar sebelah, dan di dapur terdapat sakelar lampu serta kipas listrik. Tidak ada api yang tampak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat dilakukan Bu Yetty adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyalakan kipas listrik agar bau gas cepat keluar dari dapur dan tidak sampai ke kamar
☐ B. Menutup katup tabung bila memungkinkan, lalu membuka pintu dan jendela dapur lebar-lebar
☐ C. Membangunkan anak-anak dan mengajak mereka keluar ke halaman, lalu melapor ke penanggung jawab
☐ D. Memeriksa sambungan selang dengan api korek agar sumber kebocoran gas segera diketahui
☐ E. Tidak menyalakan sakelar listrik maupun api sampai petugas berwenang menyatakan dapur aman

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Pada Juni 2027, tiga anak di sebuah panti asuhan di Kabupaten Biak Numfor mengeluh gatal, terutama pada malam hari. Tampak bintik merah di sela jari dan pergelangan tangan mereka. Ketiganya sekamar dan memakai satu handuk yang sama. Bu Marta, pengasuh panti, menduga ini penyakit kulit menular. Puskesmas terdekat dapat dihubungi, dan di kotak P3K panti ada salep kulit yang sudah lama tersimpan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat dilakukan Bu Marta adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengoleskan salep dari kotak P3K kepada seluruh anak panti agar penyakitnya tidak menyebar
☐ B. Melaporkan kepada koordinator dan puskesmas agar ketiga anak diperiksa dan diobati sesuai saran tenaga kesehatan
☐ C. Merahasiakan keadaan itu agar panti tidak dinilai kurang bersih oleh donatur dan tamu panti
☐ D. Memisahkan pemakaian handuk, pakaian, dan seprai ketiga anak dari anak-anak yang lain
☐ E. Memakai sarung tangan sekali pakai saat menyentuh kulit anak yang gatal, lalu mencuci tangan

14. Pada Agustus 2027, Bu Fitri, pekerja sosial di sebuah LKS di Kabupaten Nias, merujuk dua anak sebuah keluarga ke rumah aman. Sejak itu kakak ayah anak-anak tersebut mengirim pesan ke ponsel pribadinya: "Kutunggu kamu di depan kantor, jangan harap bisa pulang dengan aman." Pesan berikutnya berisi foto kantor LKS yang diambil dari seberang jalan. Bu Fitri biasanya pulang sendirian naik sepeda motor setelah kantor tutup.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat bagi Bu Fitri adalah ....

A. Membalas pesan itu dengan tegas agar pengirimnya berhenti mengancam dan merasa takut
B. Menyimpan bukti pesan, melapor ke koordinator, dan menyepakati cara pulang yang aman
C. Menghapus pesan-pesan itu dan tetap bekerja agar tidak membuat rekan kerja merasa cemas di kantor
D. Menemui pengirim pesan seorang diri di depan kantor agar masalahnya selesai secara damai
E. Memberi tahu keluarga di rumah tentang pesan itu dan tidak menceritakannya ke lembaga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Pada Juni 2027, Pak Samuel bertugas membagikan makan siang kepada 20 anak di sebuah panti asuhan di Kota Lubuklinggau. Beberapa menit sebelumnya ia membantu seorang anak membersihkan hidung yang pilek, lalu memakai sarung tangan sekali pakai untuk membereskan sampah. Di dekat dapur tersedia wastafel dengan sabun dan air mengalir. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pak Samuel perlu mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir sebelum membagikan makanan.	○	○
Setelah melepas sarung tangan sekali pakai, Pak Samuel tidak perlu mencuci tangan karena tangannya sudah terlindungi.	○	○
Pak Samuel baru perlu mencuci tangan bila tangannya tampak kotor oleh tanah atau noda makanan.	○	○

16. Rumah singgah di Kabupaten Soppeng mencatat bahaya selama Juli–September 2027. Tim menilai kemungkinan (1 = jarang, 2 = kadang, 3 = sering) dan dampak (1 = ringan, 2 = sedang, 3 = berat). Skor risiko = kemungkinan × dampak. Tim hanya sanggup mengendalikan satu bahaya bulan ini.

Bahaya	Kejadian tercatat	Kemungkinan	Dampak
Lantai kamar mandi licin	7 kali, memar ringan	3	1
Lemari tinggi tidak ditempel ke dinding	1 kali, hampir roboh	1	3
Tabung gas tanpa pengaman di dapur	3 kali, bau gas tercium	2	3
Tumpahan minyak di dapur	2 kali, terpeleset	2	2

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Berdasarkan skor risiko, bahaya yang harus dikendalikan lebih dulu adalah ....

A. Tabung gas tanpa pengaman, karena skornya 6, paling tinggi di antara keempat bahaya
B. Lantai kamar mandi licin, karena paling sering terjadi sehingga kemungkinannya terbesar
C. Lemari tinggi tidak ditempel, karena dampaknya berat dan perbaikannya biasanya cepat
D. Tumpahan minyak di dapur, karena skornya 4 dan terjadi di tempat yang dipakai setiap hari
E. Keempat bahaya sama pentingnya, karena semuanya pernah menimbulkan kejadian di rumah singgah

17. Aturan sebuah rumah singgah di Kabupaten Mamuju: petugas bekerja paling lama 48 jam per minggu, libur sedikitnya satu hari, dan beristirahat sekurang-kurangnya 10 jam di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

antara dua shift. Shift pagi 07.00–15.00, siang 15.00–23.00, malam 23.00–07.00 (selesai esok harinya); tiap shift 8 jam dan dijaga satu orang. Jadwal minggu pertama November 2027:

Petugas	Sen	Sel	Rab	Kam	Jum	Sab	Min
Hilda	libur	pagi	siang	siang	pagi	pagi	pagi
Ismail	pagi	siang	libur	malam	malam	libur	siang
Jefri	siang	malam	malam	libur	libur	malam	malam
Kartika	malam	libur	pagi	pagi	siang	siang	libur

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Jadwal tersebut melanggar satu aturan. Perbaikan yang paling tepat adalah ....

A. Hilda tetap bertugas Jumat pagi, tetapi ditemani Jefri pada shift yang sama agar lebih ringan
B. Hilda dan Ismail bertukar shift Jumat, sehingga Hilda berjaga malam dan Ismail berjaga pagi
C. Hilda libur pada Jumat, dan shift pagi Jumat diambil Jefri yang hari itu sedang libur
D. Hilda dan Kartika bertukar shift Jumat, sehingga Hilda berjaga siang dan Kartika berjaga pagi
E. Hilda libur pada Jumat, dan shift pagi Jumat dikosongkan sampai ada petugas tambahan

18. Tim K3 memeriksa sebuah rumah aman di Kabupaten Kolaka pada Desember 2027 dan mengisi daftar periksa berikut. Anggaran tindak lanjut tersedia untuk semua temuan "tidak sesuai".

No	Butir pemeriksaan	Hasil
1	APAR di dapur tersedia dan masa berlakunya belum habis	Sesuai
2	Jalur menuju pintu keluar bebas hambatan	Tidak sesuai: dua lemari berada di lorong
3	Kotak P3K lengkap dan mudah dijangkau	Tidak sesuai: kapas dan plester habis, kotak ada di kantor yang sering terkunci
4	Rambu jalur evakuasi dan titik kumpul terpasang	Sesuai
5	Satu stopkontak tidak dibebani banyak alat	Tidak sesuai: empat alat memakai satu stopkontak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Memindahkan kedua lemari dari lorong dan memeriksa jalur keluar secara berkala
- ☐ B. Menaruh kotak P3K di tempat yang mudah dijangkau dan melengkapi isinya yang habis
- ☐ C. Menempelkan rambu "Jaga lorong tetap kosong" tanpa memindahkan kedua lemari itu
- ☐ D. Menyediakan titik stopkontak tambahan oleh teknisi agar satu stopkontak tidak dibebani empat alat
- ☐ E. Menambah colokan bertumpuk agar keempat alat tetap dapat menyala bersamaan

19. Pada Oktober 2027, Bu Winda, pekerja sosial di Kabupaten Simalungun, harus memeriksa keadaan Rangga (6 tahun) hari ini juga karena sekolah melaporkan Rangga tidak masuk lima hari dan tampak sakit. Tetangga bercerita bahwa ayah Rangga sering berteriak dan membanting barang. Pedoman lembaga mewajibkan kunjungan ke rumah seperti itu dilakukan berpasangan. Rekan Bu Winda sedang cuti sakit. Berikut daftar periksa kunjungannya.

Butir	Status
Jadwal, alamat, dan perkiraan jam kembali sudah dilaporkan	Sudah
Pendamping yang ikut berkunjung	Belum
Ponsel terisi penuh dan nomor darurat tersimpan	Sudah
Formulir asesmen dan surat tugas dibawa	Sudah

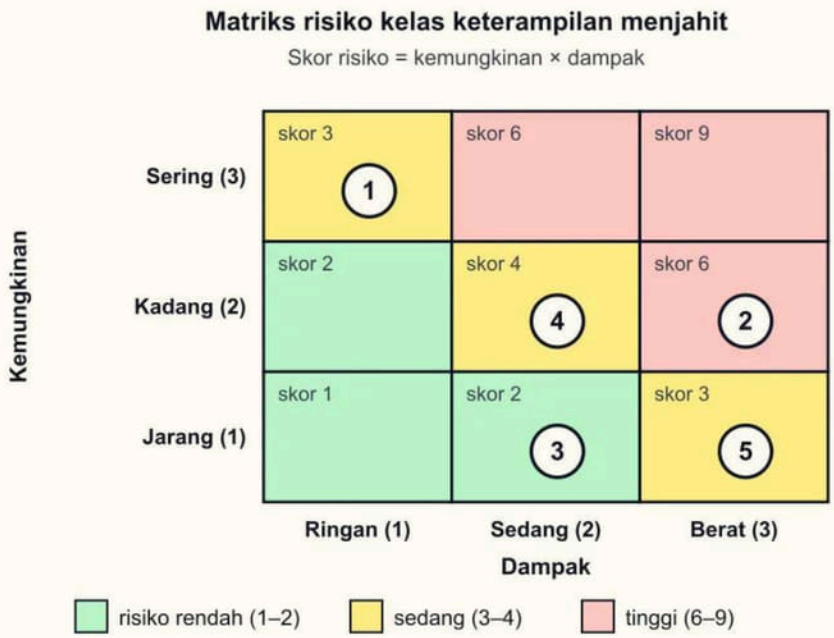
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Bu Winda yang paling tepat adalah ....

A. Berangkat sendiri karena tiga butir lain sudah terpenuhi dan kunjungan harus hari ini
B. Berangkat sendiri sambil mengirim pesan singkat kepada koordinator setiap satu jam
C. Meminta tetangga Rangga menemaninya masuk rumah agar ada saksi selama kunjungan
D. Menjadwalkan ulang kunjungan pada minggu depan setelah rekannya selesai cuti sakit
E. Meminta koordinator menunjuk petugas lain sebagai pendamping, lalu berangkat bersama

20. Pada Maret 2027, sebuah LKS di Kabupaten Tabanan membuka kelas keterampilan menjahit bagi 15 ibu rumah tangga. Tim K3 menilai lima bahaya dan memetakannya pada matriks risiko (gambar): (1) potongan kain dan benang di lantai jalur jalan; (2) setrika listrik ditinggalkan menyala saat petugas ke toilet; (3) kursi kayu yang goyang; (4) gunting

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan jarum tidak disimpan setelah dipakai; (5) kabel mesin jahit melintang di lantai. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Bahaya yang harus dikendalikan paling dulu beserta pengendalian yang tepat adalah ....



A. Nomor 1, karena paling sering terjadi, dengan menyapu lantai setiap satu jam sekali
B. Nomor 5, karena dampaknya berat, dengan membungkus kabel memakai selotip biasa
C. Nomor 4, karena kemungkinannya sama dengan nomor 2, dengan menyimpan gunting di laci
D. Nomor 2, karena skornya tertinggi, dengan setrika berpengaman otomatis dan pemeriksaan
E. Nomor 3, karena kursi dipakai semua peserta, dengan menempel tulisan "Awas kursi goyang"

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Pada Maret 2027, sebuah day care di Kabupaten Alor memasang pagar pengaman pada tangga setelah analisis bahaya. Sebulan kemudian tim K3 meninjau ulang. Hasilnya: tidak ada anak yang jatuh dari tangga, tetapi dua anak terpeleset di teras yang licin saat hujan, dan day care baru menerima 10 anak berusia 1 tahun yang mulai belajar berjalan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Karena pagar tangga sudah terpasang, analisis bahaya dianggap selesai dan tidak perlu diulang lagi.	○	○
Tidak adanya anak yang jatuh dari tangga selama peninjauan menjadi tanda bahwa pagar tangga bekerja.	○	○
Teras licin dan kedatangan anak yang baru belajar berjalan perlu dimasukkan ke analisis bahaya berikutnya.	○	○

22. Sebuah panti werdha kecil di Kabupaten Tanah Datar menempatkan enam lansia di kamar lantai 2. Tangganya curam, tanpa pegangan, dan lampunya redup. Dalam empat bulan terakhir tiga lansia terpeleset di tangga; satu mengalami cedera pergelangan tangan. Dua kamar di lantai 1 kosong dan cukup untuk menampung tiga lansia yang sudah sulit berjalan. Dana panti terbatas, tetapi cukup untuk pegangan dan lampu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana pengendalian yang tepat adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memindahkan lansia yang sulit berjalan ke dua kamar kosong di lantai 1
☐ B. Memasang pegangan yang kokoh di sisi tangga dan lampu yang cukup terang
☐ C. Menempel tulisan "Hati-hati" di dinding tangga dan meminta lansia berjalan pelan
☐ D. Melarang semua lansia di lantai 2 turun dari kamar agar tidak melewati tangga
☐ E. Menugaskan caregiver mendampingi lansia lain yang masih lancar saat naik atau turun tangga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Pada Agustus 2027, tim sebuah LKS di Kabupaten Halmahera Utara akan menyalurkan bantuan ke desa pulau memakai perahu motor kayu selama 90 menit di laut terbuka. Kapasitas perahu 10 orang. Pemilik menawarkan memuat 14 orang dan 30 karung beras agar cukup sekali jalan. Pelampung tersedia 8 buah. Gelombang diperkirakan meninggi setelah tengah hari, sedangkan kepulangan direncanakan pukul 13.00.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana yang tepat untuk mengurangi risiko perjalanan adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membatasi penumpang sesuai kapasitas dan menambah trip bila muatan belum terangkut semua

☐ B. Memakai delapan pelampung secara bergantian oleh sepuluh penumpang selama perjalanan

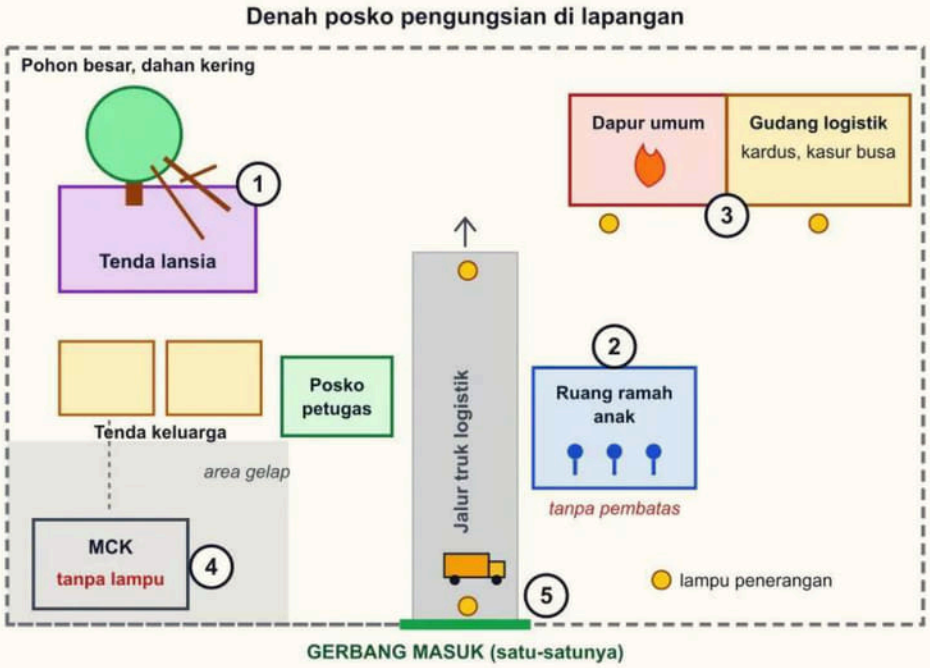
☐ C. Berangkat tanpa memberi tahu kantor karena perjalanan hanya berlangsung sekitar 90 menit

☐ D. Menambah pelampung hingga setiap penumpang memilikinya dan memastikan semuanya memakainya

☐ E. Memajukan jadwal pulang sebelum gelombang meninggi dan menunda perjalanan bila cuaca memburuk

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Pada Agustus 2027, posko pengungsian gempa di sebuah lapangan di Kabupaten Lombok Utara menampung 300 jiwa, termasuk lansia dan anak-anak. Petugas K3 menandai lima titik (nomor 1–5) pada denah. Prakiraan cuaca menyebutkan angin kencang malam ini. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Analisis yang tepat berdasarkan denah adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)



Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Titik 1 berbahaya karena dahan kering dapat jatuh saat angin kencang, sehingga tenda lansia dipindahkan

☐ B. Titik 2 cukup diberi tulisan "Awas truk" karena ruang anak tidak perlu dipindah atau dipagari

☐ C. Titik 3 berisiko karena kardus dan kasur busa mudah terbakar, sehingga gudang dijauhkan dari dapur

☐ D. Titik 4 aman tanpa lampu karena MCK jauh dari tenda keluarga, sehingga tidak ada risiko

☐ E. Titik 5 berisiko saat darurat karena keluar-masuk hanya lewat satu gerbang, sehingga disiapkan jalur kedua

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pada Juli 2027, tim K3 sebuah day care di Kabupaten Nganjuk menemukan botol cairan pembersih lantai berwarna menarik di rak rendah ruang bermain 20 anak usia 2–4 tahun. Dalam sebulan dua anak membuka tutup botol itu dan diambil guru tepat waktu. Tim menilai risikonya tinggi. Day care memiliki lemari bergembok di ruang guru, tetapi dananya sangat terbatas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengendalian yang paling efektif menurut hierarki pengendalian adalah ....

A. Menempel tulisan "Berbahaya, jangan disentuh" pada semua botol cairan pembersih di rak itu
B. Meminta guru bergantian mengawasi rak itu setiap saat selama anak-anak bermain
C. Mengajarkan lagu tentang bahaya cairan pembersih kepada anak-anak setiap pagi hari
D. Memberi sarung tangan kepada guru agar kulit mereka tidak terkena bila botol tumpah
E. Memindahkan botol ke lemari bergembok di ruang guru dan mengambilnya saat dipakai

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3	1, 2, 3, 6, 10, 12, 19	___ / 7	Ulangi hlm. 383
Sub bab 5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial	4, 5, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 17	___ / 9	Ulangi hlm. 400
Sub bab 5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja	9, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25	___ / 9	Ulangi hlm. 416

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian C · Simulasi TKA

Kerjakan setelah semua bab selesai. Kerjakan tiap simulasi dalam sekali duduk sesuai waktunya, tanpa membuka materi.

Daftar simulasi

Simulasi	Jumlah soal	Waktu	Kode LMS
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKPEKSOS-FIN1
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKPEKSOS-FIN2
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKPEKSOS-FIN3

Saran: beri jeda beberapa hari antarsimulasi. Setelah tiap simulasi, cocokkan jawaban di Bagian D lalu ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran sebelum mengerjakan simulasi berikutnya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

SMKPEKSOS-FIN1

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 1 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-FIN1

1. Pak Karno (45 tahun) kembali ke Kota Pematangsiantar pada 2027 setelah bertahun-tahun hidup menggelandang di kota lain. Ia sehat dan tinggal menumpang di rumah adiknya. Kepada pekerja sosial ia meminta didaftarkan sebagai penerima bantuan sosial dan dicarikan pekerjaan di pabrik. Asesmen menemukan KTP dan kartu keluarganya hilang. Pendaftaran bantuan sosial, lowongan pabrik, dan pelatihan kerja di kota itu semuanya mensyaratkan NIK.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pertama yang paling tepat adalah ....

A. Mendaftarkan Pak Karno sebagai calon penerima bantuan sosial di kelurahan
B. Mengantar Pak Karno melamar ke pabrik yang sedang membuka lowongan
C. Mengikutkan Pak Karno dalam pelatihan kerja agar keterampilannya bertambah
D. Membantu Pak Karno mengurus kembali dokumen kependudukannya
E. Memberi Pak Karno uang tunai sementara sampai ia mendapat pekerjaan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pak Rudi (28 tahun) di Kota Sorong mengikuti rehabilitasi rawat jalan karena ketergantungan narkoba pada 2027. Ia dan pekerja sosial menyusun kontrak layanan untuk 3 bulan. Berikut beberapa kalimat dalam draf kontrak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kalimat yang layak dimasukkan dalam kontrak layanan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. "Pekerja sosial menjamin Pak Rudi berhenti memakai narkoba dalam 3 bulan."
☐ B. "Pak Rudi hadir konseling setiap Kamis pukul 16.00; bila berhalangan, memberi tahu sehari sebelumnya."
☐ C. "Selama program, Pak Rudi wajib menuruti semua saran yang diberikan pekerja sosial."
☐ D. "Cerita Pak Rudi dirahasiakan, kecuali ada bahaya serius bagi dirinya atau orang lain."
☐ E. "Tujuan bersama: dalam 3 bulan, hadir minimal 10 dari 12 sesi dan menyusun rencana cegah kambuh."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Komunitas Peduli Sesama di Kabupaten Kendal membuat poster penggalangan dana untuk operasi Rani pada Juli 2027 seperti pada gambar. Sebelum poster disebarkan, pekerja sosial kecamatan diminta memberi masukan agar penggalangan dana sesuai prinsip filantropi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Masukan yang tepat untuk poster tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)



Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Rekening atas nama pribadi pengurus diganti rekening atas nama lembaga penyelenggara.

☐ B. Nama lengkap dan alamat rumah Rani dipertahankan agar donatur dapat memastikan kebenaran kasusnya.

☐ C. Poster mencantumkan cara dan waktu laporan penggunaan dana kepada para donatur.

☐ D. Foto Rani dipakai atas izin orang tuanya dan tidak menonjolkan penderitaannya.

☐ E. Target Rp50.000.000 dihapus agar jumlah donasi yang masuk tidak dibatasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Lestari (13 tahun) di Kota Batam kabur dari rumah majikannya pada Mei 2027. Selama setahun ia dipekerjakan sebagai pembantu rumah tangga tanpa digaji, dilarang keluar rumah, dan tidak bersekolah. Majikannya sudah mencarinya ke kampung, dan orang tuanya di kampung belum dapat dihubungi. Lestari kini berada di pos polisi dan ketakutan. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Jenis layanan yang paling dibutuhkan Lestari saat ini adalah ....

A. Rehabilitasi sosial untuk memulihkan perilaku dan keterampilan sosialnya
B. Perlindungan sosial berupa rumah aman sementara dan pendampingan hukum
C. Bantuan tunai bulanan bagi keluarga agar Lestari tidak bekerja kembali
D. Pemberdayaan melalui pelatihan kerja agar Lestari dapat bekerja layak
E. Penitipan anak harian sampai orang tuanya dapat menjemput ke Batam

5. Pekerja sosial di Kabupaten Temanggung mengunjungi Mbah Inah (82 tahun), yang tinggal sendiri, pada Maret 2027. Catatannya: obat tekanan darah dari puskesmas tersisa jauh lebih banyak daripada seharusnya; kulkas kosong; lantai dapur licin tetapi rumah rapi; Mbah Inah ceria dan setiap Kamis aktif di pengajian; cucunya datang setiap Minggu. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Kesimpulan kebutuhan yang tepat dari kunjungan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pengaturan minum obat perlu ditindaklanjuti karena sisa obat jauh lebih banyak dari seharusnya.
☐ B. Mbah Inah membutuhkan teman bicara karena ia tinggal sendiri tanpa keluarga serumah.
☐ C. Ketersediaan bahan makanan perlu ditanyakan lebih lanjut karena kulkasnya kosong.
☐ D. Mbah Inah perlu dipindahkan ke panti karena lantai dapurnya licin dan berbahaya.
☐ E. Cucunya sebaiknya diminta tinggal bersama Mbah karena hanya datang setiap Minggu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Dalam sesi konseling di sebuah LKS di Kota Surabaya pada Agustus 2027, Yoga (16 tahun) bercerita bahwa ia sudah menyiapkan pisau dan berencana melukai teman yang selama ini merundungnya, Jumat ini sepulang sekolah. Yoga lalu memohon, "Ibu janji jangan bilang siapa-siapa, ya." Sejak sesi pertama, pekerja sosial sudah menjelaskan bahwa kerahasiaan berlaku kecuali ada bahaya serius bagi klien atau orang lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Menyimpan cerita itu dan membahas rencana Yoga lebih dalam pada sesi minggu depan
B. Menasihati Yoga agar membatalkan rencananya, lalu mempercayai janjinya untuk berhenti
C. Menceritakan semua isi sesi kepada orang tua Yoga, termasuk masalah lain yang ia ceritakan
D. Diam-diam melapor kepada sekolah tanpa membicarakannya dulu dengan Yoga di sesi ini
E. Menjelaskan kepada Yoga bahwa ancaman ini harus disampaikan, lalu melapor sesuai prosedur

7. LKS di Kota Pangkalpinang menjalankan pelatihan pengasuhan tanpa kekerasan bagi 20 orang tua pada 2027. Tujuannya: orang tua berhenti memakai hukuman fisik. Di akhir pelatihan, 95% peserta menyatakan "sangat puas" pada angket. Namun, observasi kunjungan rumah sebulan kemudian menemukan 9 dari 20 orang tua masih memukul anak saat marah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Tingkat kepuasan 95% menunjukkan tujuan perubahan pola asuh sudah tercapai.	○	○
Angket kepuasan tetap berguna untuk menilai proses, misalnya cara penyampaian materi.	○	○
Penilaian hasil perlu membandingkan perilaku pengasuhan sebelum dan sesudah pelatihan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. LKS di Kota Bekasi mendampingi keluarga Pak Tarno, pemulung yang tinggal di gubuk dekat tempat pembuangan sampah, bersama tiga anaknya. Donatur program meminta foto kegiatan pendampingan untuk laporan semester pada Juni 2027. Seorang relawan berencana memotret seluruh isi gubuk dan wajah anak-anak dari dekat, lalu mengunggahnya ke media sosial lembaga agar "orang tergerak membantu".
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pekerja sosial yang paling sesuai dengan nilai pekerjaan sosial adalah ....

A. Memotret seperlunya untuk laporan, lalu mengunggahnya dengan wajah anak diburamkan
B. Meminta izin Pak Tarno, lalu memotret wajah anak dari dekat agar donatur tergerak
C. Meminta izin keluarga, memotret seperlunya, dan memakainya hanya untuk laporan
D. Tidak memotret apa pun, lalu menolak permintaan donatur untuk laporan bergambar
E. Memotret kegiatan tanpa memberi tahu keluarga agar suasananya tampak alami

9. Sebuah LKS anak disabilitas di Kabupaten Sukoharjo memiliki dua kebutuhan untuk tahun 2027: (1) terapis fisioterapi dua kali seminggu, dan (2) biaya transportasi antar-jemput anak Rp3.000.000 per bulan selama 12 bulan. Calon mitra filantropi:

Pelaku	Bentuk bantuan	Keterangan
Komunitas fisioterapis muda	2 terapis relawan, Selasa dan Jumat	LKS menyediakan ruang
Pengusaha batik	Rp36.000.000	cair sekaligus Januari 2027
Kelompok arisan warga	Rp1.000.000 per bulan	rutin
Kampanye donasi daring	sekali kampanye 30 hari	hasil belum dapat diperkirakan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan mitra yang paling tepat untuk kedua kebutuhan tersebut adalah ....

A. Komunitas fisioterapis untuk terapi dan dana pengusaha batik untuk transportasi
B. Komunitas fisioterapis untuk terapi dan arisan warga untuk transportasi
C. Dana pengusaha batik untuk menggaji terapis dan arisan warga untuk transportasi
D. Kampanye donasi daring untuk terapi dan dana pengusaha batik untuk transportasi
E. Komunitas fisioterapis untuk terapi dan kampanye daring untuk transportasi

10. Rumah belajar di Kabupaten Jepara menjalankan program membaca selama 6 bulan bagi 25 anak SD yang tertinggal pelajaran. Target: 80% anak lancar membaca. Hasil akhir program (Desember 2027):

Keadaan anak	Jumlah
Lancar membaca	18
Belum lancar, kehadiran lebih dari 80%	3
Belum lancar, kehadiran kurang dari 50%	4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan evaluasi yang paling tepat adalah ....

A. Target belum tercapai (72%); sebab rendahnya kehadiran 4 anak perlu dicari
B. Target tercapai karena lebih dari separuh anak sudah lancar membaca dengan baik
C. Target belum tercapai (72%), sehingga program membaca ini perlu dihentikan
D. Target tercapai (86%) bila 4 anak yang jarang hadir tidak ikut dihitung
E. Target belum tercapai (72%) karena metode mengajarnya tidak cocok bagi anak

11. Bu Endah (33 tahun) di Kota Kendari mengalami kekerasan dari suaminya. Asesmen pada April 2027 mencatat: ia ingin bercerai; anaknya sudah sebulan tidak sekolah; ia tidak memiliki penghasilan sendiri; dan ia masih tinggal serumah dengan suaminya, yang minggu lalu mengancam akan memukulnya lagi bila ia melapor. Bu Endah mengatakan yang paling ia takutkan adalah ancaman itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sasaran yang paling tepat didahulukan dalam rencana layanan adalah ....

A. Mengurus gugatan cerai agar Bu Endah segera lepas dari suaminya
B. Mendaftarkan kembali anak Bu Endah ke sekolah dalam minggu ini
C. Mencarikan pekerjaan agar Bu Endah memiliki penghasilan sendiri
D. Mempertemukan Bu Endah dan suaminya untuk berdamai di kantor LKS
E. Menyusun rencana keselamatan, termasuk tempat aman bila diancam

12. Sebuah day care di Kota Parepare merencanakan kegiatan "memasak bersama" untuk 12 anak usia 4–5 tahun pada April 2027. Menunya roti isi selai kacang dan teh hangat. Kegiatan memakai kompor portabel, pisau, dan termos air panas. Hanya ada satu guru dan satu caregiver pada hari itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana yang tepat untuk mengurangi risiko kegiatan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

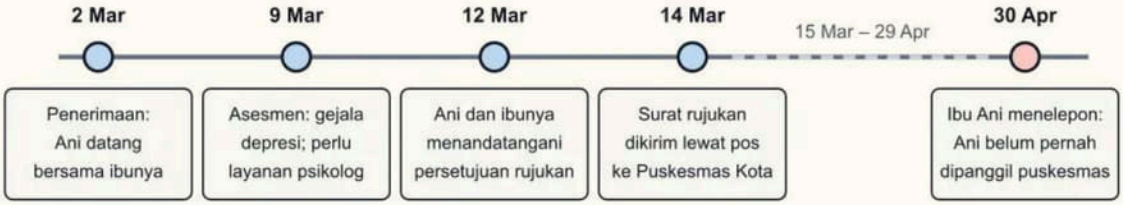
☐ A. Anak memotong roti dengan pisau dapur biasa asal diawasi satu orang dewasa untuk 12 anak.
☐ B. Data alergi makanan setiap anak diperiksa sebelum bahan seperti selai kacang dipilih.
☐ C. Kompor diletakkan di tengah lingkaran anak agar semua anak dapat melihat proses memasak.
☐ D. Anak mencuci tangan sebelum kegiatan, dan rambut yang panjang diikat.
☐ E. Air panas dituang oleh anak yang paling besar agar ia belajar bertanggung jawab.

13. LKS Harapan di Kota Tanjungpinang merujuk Ani ke layanan psikolog di puskesmas. Linimasa layanannya ditunjukkan pada gambar. Pada 30 April 2027 koordinator meminta

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pekerja sosial mencari bagian proses rujukan yang paling menyebabkan Ani belum terlayani.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kekeliruan yang paling tepat adalah ....

Linimasa layanan Ani (16 tahun) — LKS Harapan, 2027



A. Rujukan dilakukan sebelum asesmen kebutuhan Ani selesai
B. Persetujuan rujukan hanya ditandatangani ibunya, tanpa Ani
C. Tidak ada konfirmasi dan pemantauan setelah surat dikirim
D. Surat rujukan seharusnya diantar langsung oleh Ani sendiri
E. Ani seharusnya ditangani sendiri oleh LKS tanpa dirujuk

14. Di kantor layanan sosial Kota Bukittinggi pada Februari 2027, seorang laki-laki marah karena permohonan bantuannya ditolak. Ia berteriak dan membanting kursi plastik di ruang tunggu. Ada dua petugas di ruangan dan beberapa warga lain sedang antre. Petugas menyusun langkah penanganan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Petugas segera memegang lengan laki-laki itu agar ia berhenti membanting kursi.	○	○
Petugas meminta warga yang antre tetap duduk di ruang tunggu agar suasana tidak panik.	○	○
Petugas menjaga jarak, berbicara pelan, dan memastikan jalan keluar tidak terhalang.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Sejak 2015 desa di Kabupaten Majalengka mencatat data warga rentan di buku register, lalu sejak 2020 juga di lembar kerja komputer. Pada 2027 kabupaten mewajibkan pemakaian aplikasi daring yang terhubung ke data kabupaten. Pemeriksaan awal menemukan sebagian isi buku dan lembar kerja berbeda. Dua petugas desa belum pernah memakai aplikasi daring, dan sinyal internet desa sering terputus.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah peralihan yang paling tepat adalah ....

A. Memusnahkan buku register lama agar tidak ada lagi data ganda
B. Mencocokkan data lama sebelum dipindah, lalu melatih petugasnya
C. Meminta warga mengisi sendiri datanya di aplikasi tanpa pemeriksaan
D. Memakai aplikasi daring saja tanpa menyimpan cadangan data apa pun
E. Menunda peralihan sampai semua warga desa memiliki ponsel pintar

16. Sebuah LKS di Kabupaten Kepulauan Selayar mulai menyediakan konseling lewat panggilan video pada 2027 bagi klien di pulau-pulau kecil yang jauh dari kantor. Banyak klien tinggal di rumah kecil bersama keluarga besar, dan sinyal di beberapa pulau tidak stabil. Pekerja sosial menyusun aturan layanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Aturan layanan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Merekam setiap sesi video tanpa memberi tahu klien agar catatan kasus lebih lengkap.
☐ B. Memakai akun media sosial pribadi petugas agar klien dapat menghubunginya kapan saja.
☐ C. Memastikan klien berada di tempat yang tidak didengar orang lain sebelum sesi dimulai.
☐ D. Menyepakati nomor telepon cadangan bila sambungan video terputus di tengah sesi.
☐ E. Menjelaskan sejak awal keterbatasan layanan daring dan kapan klien perlu datang langsung.

17. Kiki (14 tahun) di Kabupaten Tulungagung berhenti sekolah setahun dan akan didaftarkan kembali ke SMP pada Juli 2027. Ia membutuhkan antar-jemput (sekolah masuk pukul 07.00), seragam dan buku, serta bimbingan belajar. Pekerja sosial memetakan sumber berikut.

Sumber	Bentuk bantuan	Keterangan
Paman Kiki	antar-jemput motor	bekerja shift pagi mulai 06.00
Bu Ana (tetangga)	antar-jemput	bersedia; setiap pagi mengantar anaknya ke SMP yang sama
Beasiswa sekolah	seragam dan buku	syarat: terdaftar sebagai siswa
Karang taruna	bimbingan belajar	Sabtu sore, tanpa biaya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bu Ana lebih tepat menjadi sumber antar-jemput daripada paman Kiki.	○	○
Beasiswa sekolah dapat dipakai membeli seragam sebelum Kiki didaftarkan kembali.	○	○
Bimbingan belajar karang taruna dapat dimasukkan ke dalam rencana sebagai sumber kemasyarakatan.	○	○

18. Saat merapikan barang bawaan klien di rumah singgah Kota Sibolga pada 2027, petugas Dika tertusuk jarum suntik bekas yang terselip di dalam tas. Jarinya berdarah sedikit. Rumah singgah itu memiliki wastafel dengan sabun, kotak P3K, buku catatan kejadian, dan puskesmas berjarak 1 km.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat sesuai prosedur K3 adalah ....

A. Mengoleskan obat merah pada luka, lalu melanjutkan pekerjaan
B. Menutup luka dengan plester, lalu melanjutkan pekerjaan seperti biasa
C. Mencuci luka di air mengalir dengan sabun, melapor, lalu ke puskesmas
D. Membuang jarum ke tempat sampah biasa, lalu membersihkan luka
E. Menunggu beberapa hari untuk melihat apakah muncul gejala sakit

19. Supervisor di sebuah LKS di Kota Bontang meminta pekerja sosial memperbaiki kalimat dalam laporan kunjungan rumah (2027): "Dimas tampak stres berat dan keluarganya tidak harmonis." Catatan lapangan pekerja sosial: selama kunjungan 45 menit, Dimas (10 tahun) menangis dua kali ketika ditanya tentang rumahnya, dan kedua orang tuanya saling berteriak di ruang depan selama sekitar 10 menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan kalimat yang paling tepat adalah ....

A. Dimas menangis saat ditanya tentang rumahnya, tanda bahwa ia takut pada ayahnya
B. Dimas menangis 2 kali saat ditanya soal rumah; orang tuanya berteriak ±10 menit
C. Menurut pengamatan petugas, Dimas tertekan karena orang tuanya sering bertengkar
D. Dimas dan keluarganya perlu konseling segera karena keadaan keluarganya buruk
E. Keluarga Dimas termasuk keluarga bermasalah yang perlu diawasi oleh warga sekitar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kota Lhokseumawe merencanakan usaha penitipan anak harian pada 2027.

Keterangan	Jumlah
Biaya tetap per bulan (sewa, gaji, listrik)	Rp12.000.000
Biaya makan dan kudapan per anak per bulan	Rp200.000
Tarif per anak per bulan	Rp800.000
Target laba per bulan	Rp3.000.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah anak paling sedikit agar target laba tercapai adalah ....

A. 15 anak
B. 19 anak
C. 20 anak
D. 25 anak
E. 75 anak

21. Nala (7 tahun) di Kota Palangka Raya beberapa kali menyaksikan ayahnya memukul ibunya. Ia dibawa ibunya ke LKS pada Mei 2027. Di ruang konseling Nala diam, memeluk boneka, dan bersembunyi di balik ibunya. Pekerja sosial perlu membangun hubungan percaya dengan Nala sebelum asesmen.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat adalah ....

A. Duduk sejajar dengan Nala, lalu menanyakan rincian kejadian di rumahnya
B. Menjanjikan hadiah mainan bila Nala mau bercerita tentang ayahnya
C. Meminta ibu menceritakan kejadiannya, sementara Nala ikut mendengarkan
D. Menjelaskan tujuan konseling kepada Nala dengan kalimat yang lengkap
E. Mengajak Nala bermain dengan bonekanya, tanpa memaksanya bercerita

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Bu Wiwik (41 tahun) di Kota Prabumulih baru kehilangan suaminya dalam kecelakaan kerja (2027). Ketika pekerja sosial bertanya tentang keadaannya, Bu Wiwik menjawab, "Saya baik-baik saja, Bu," sambil memainkan ujung kerudung dengan tangan gemetar dan tidak menatap lawan bicara.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang tindakan pekerja sosial adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pekerja sosial memperhatikan bahwa ucapan dan bahasa tubuh Bu Wiwik tidak selaras.
☐ B. Ucapan "baik-baik saja" dicatat sebagai kesimpulan asesmen karena itu kata klien sendiri.
☐ C. Pekerja sosial langsung berkata, "Ibu tidak jujur, terlihat dari tangan Ibu yang gemetar."
☐ D. Pekerja sosial menanggapi lembut, "Ibu bilang baik, tetapi Ibu tampak tegang. Ibu mau bercerita?"
☐ E. Tatapan yang dihindari menunjukkan Bu Wiwik menyembunyikan kesalahan dari pekerja sosial.

23. Pekerja sosial sekolah di Kota Singkawang mengasesmen Dika (9 tahun), yang menurut ibunya enggan berangkat sekolah sejak awal 2027. Ia membutuhkan tiga data:
(1) apakah Dika dijauhi teman-temannya saat jam istirahat,
(2) nilai rapor Dika pada dua semester terakhir,
(3) pandangan Dika sendiri tentang sekolahnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan data dan teknik pengumpulan yang paling tepat adalah ....

A. (1) observasi, (2) studi dokumentasi, (3) wawancara Dika
B. (1) wawancara guru, (2) observasi kelas, (3) studi dokumentasi
C. (1) studi dokumentasi, (2) wawancara wali kelas, (3) observasi
D. (1) observasi, (2) wawancara orang tua, (3) observasi di rumah
E. (1) wawancara Dika, (2) studi dokumentasi, (3) observasi kelas

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Di Kabupaten Sumenep, 12 ibu yang memiliki anak dengan autisme mengatakan kepada pekerja sosial pada 2027 bahwa mereka merasa sendirian, sering dipandang aneh oleh tetangga, dan tidak tahu kepada siapa bertanya tentang cara mengasuh. Semua anak sudah mendapat terapi di rumah sakit dan bersekolah. Para ibu ingin bertemu dengan orang tua lain yang mengalami hal serupa.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Metode intervensi yang paling tepat adalah ....

A. Bimbingan perseorangan bagi tiap ibu untuk menggali masalah keluarganya
B. Pengorganisasian masyarakat untuk menuntut terapi gratis di kecamatan
C. Mendatangkan psikolog untuk konseling perseorangan tiap ibu sebulan sekali
D. Kelompok dukungan sebaya yang dipandu pekerja sosial secara berkala
E. Membuat grup percakapan daring berisi materi pengasuhan, tanpa pertemuan

25. Pada rapat kasus bulanan di sebuah LKS di Kabupaten Sragen (Oktober 2027), lima kasus diusulkan untuk diakhiri (terminasi). Koordinator meminta tim memilih usulan yang memang tepat diakhiri.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Usulan terminasi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tujuan layanan Pak Hadi sudah tercapai dan bertahan selama 2 bulan pemantauan.
☐ B. Bu Yanti dua kali datang terlambat sehingga petugas merasa ia tidak serius.
☐ C. Mas Bagas (25 tahun) memutuskan berhenti setelah dijelaskan risikonya dan memahaminya.
☐ D. Seluruh kebutuhan Dek Sari kini ditangani lembaga lain yang sudah menerima rujukannya.
☐ E. Tujuan Pak Joni belum tercapai, tetapi masa layanan 3 bulan sesuai jadwal sudah habis.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2					
3					
4	○	○	○	○	○
5					
6	○	○	○	○	○
7					
8	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11	○	○	○	○	○
12					
13	○	○	○	○	○
14					
15	○	○	○	○	○
16					
17					
18	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○
22					
23	○	○	○	○	○
24	○	○	○	○	○
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 2, 3, 5, 7, 12, 14, 16, 17, 22, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial	8	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan	6	___ / 1	Ulangi hlm. 24
Sub bab 1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial	4	___ / 1	Ulangi hlm. 40
Sub bab 1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi	9	___ / 1	Ulangi hlm. 55
Sub bab 1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial	3	___ / 1	Ulangi hlm. 73
Sub bab 2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien	1, 5	___ / 2	Ulangi hlm. 107
Sub bab 2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi	2, 11	___ / 2	Ulangi hlm. 126
Sub bab 2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial	7, 10	___ / 2	Ulangi hlm. 145
Sub bab 2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut	13, 25	___ / 2	Ulangi hlm. 163
Sub bab 2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial	19	___ / 1	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial	20	___ / 1	Ulangi hlm. 219
Sub bab 3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan	15, 16	___ / 2	Ulangi hlm. 248
Sub bab 4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial	24	___ / 1	Ulangi hlm. 282
Sub bab 4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber	17	___ / 1	Ulangi hlm. 298
Sub bab 4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien	21	___ / 1	Ulangi hlm. 315
Sub bab 4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar	22	___ / 1	Ulangi hlm. 333
Sub bab 4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	23	___ / 1	Ulangi hlm. 349
Sub bab 5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3	18	___ / 1	Ulangi hlm. 383
Sub bab 5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial	14	___ / 1	Ulangi hlm. 400

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja	12	__ / 1	Ulangi hlm. 416

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

SMKPEKSOS-FIN2

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 2 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-FIN2

1. Sebuah LKS anak di Kota Banjarbaru menerima lima tawaran bantuan pada Juni 2027. Pengurus ingin memasukkan ke dalam laporan hanya tawaran yang benar-benar dapat disebut kegiatan filantropi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tawaran yang paling tepat disebut filantropi adalah ....

A. Bank menawarkan kredit berbunga rendah untuk renovasi gedung LKS
B. Pemilik katering mengirim makan siang bagi anak-anak setiap Jumat
C. Calon anggota dewan membagikan sembako bergambar dirinya kepada anak
D. Toko alat tulis memberi potongan harga 10% untuk setiap pembelian LKS
E. Perusahaan memberi dana bila anak memakai kaus berlogo produknya

2. Setelah gempa di Kabupaten Pasaman Barat pada Februari 2027, sejumlah relawan muda mendampingi penyintas di posko. Mereka sangat peduli, rela bekerja sampai malam, dan sudah membaca tentang dampak gempa. Koordinator mengamati: relawan meminta penyintas menceritakan detik-detik gempa berulang kali, berkata "Ibu harus ikhlas" kepada ibu yang menangis, dan memotong cerita penyintas untuk memberi nasihat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bekal yang paling perlu diberikan kepada relawan tersebut adalah ....

A. Kerangka nilai: menumbuhkan rasa peduli relawan kepada para penyintas
B. Kerangka pengetahuan: materi tentang penyebab dan jenis-jenis gempa bumi
C. Kerangka keterampilan: dukungan psikologis awal yang tidak memaksa
D. Kerangka pengetahuan: teori lengkap tentang gangguan trauma yang berat
E. Kerangka nilai: menjaga kerahasiaan cerita para penyintas gempa

3. Mbah Rejo (88 tahun) di Kabupaten Grobogan lumpuh sejak dua tahun lalu dan tidak dapat bekerja. Ia tinggal bersama anaknya, seorang buruh tani berpenghasilan rendah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Keluarganya merawat Mbah Rejo dengan baik dan ingin tetap merawatnya di rumah, tetapi pada 2027 mereka kesulitan membeli popok dewasa dan makanan lunak setiap bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis layanan yang paling sesuai untuk Mbah Rejo adalah ....

A. Rehabilitasi sosial agar Mbah Rejo dapat kembali bekerja
B. Pelatihan usaha agar Mbah Rejo memiliki penghasilan sendiri
C. Perlindungan sosial di rumah aman karena ia lansia lumpuh
D. Penempatan di panti werdha agar keluarga tidak terbebani
E. Bantuan sosial rutin agar keluarga merawatnya di rumah

4. Petugas baru di sebuah panti werdha di Kota Tebing Tinggi membuat jadwal yang sama bagi 30 penghuni mulai Maret 2027: senam pukul 06.00 dan wajib diikuti semua. Opa Ben (80 tahun) menolak karena setiap kali senam pagi ia pusing akibat obat tekanan darahnya yang diminum pukul 05.30; ia lebih suka berjalan santai di taman pada sore hari. Petugas mencatat Opa Ben "tidak disiplin".
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling sesuai dengan nilai pekerjaan sosial adalah ....

A. Menyusun kegiatan sesuai keadaan tiap penghuni, termasuk bagi Opa Ben
B. Mewajibkan Opa Ben tetap senam agar semua penghuni diperlakukan sama
C. Membebaskan semua penghuni dari senam agar tidak ada yang merasa dipaksa
D. Memindahkan Opa Ben ke panti lain yang jadwal kegiatannya lebih longgar
E. Menegur Opa Ben, lalu memberinya waktu seminggu untuk menyesuaikan diri

5. Sebuah LKS di Kabupaten Jombang menjalankan program olahraga dan kesehatan remaja usia 12–17 tahun. Pada 2027 sebuah perusahaan rokok menawarkan dana besar dengan syarat logo dan merek rokoknya dipasang pada kaus seragam peserta serta spanduk turnamen. Dana dari donatur lain belum mencukupi seluruh kebutuhan program.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap LKS yang sesuai dengan prinsip filantropi adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. LKS menilai kesesuaian kepentingan donor dengan tujuan dan sasaran program sebelum menerima dana.
☐ B. LKS menerima dana dengan semua syaratnya karena tujuan program untuk remaja itu baik.
☐ C. Syarat memasang merek rokok pada seragam remaja ditolak karena membahayakan sasaran program.
☐ D. LKS mencari donor lain yang kepentingannya tidak bertentangan dengan tujuan program.
☐ E. Dana diterima, tetapi asal dana tidak disampaikan kepada orang tua peserta agar tidak ditolak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Usaha penitipan anak "Ceria" di Kota Baubau milik lulusan SMK Pekerjaan Sosial memiliki dua paket pada Agustus 2027.

Keterangan	Jumlah
Paket setengah hari: Rp600.000 per anak	10 anak
Paket penuh: Rp1.000.000 per anak	8 anak
Gaji pengasuh	Rp7.000.000
Sewa tempat	Rp2.500.000
Makan dan kudapan	Rp1.500.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Laba usaha pada bulan tersebut adalah ....

A. Rp3.000.000
B. Rp3.800.000
C. Rp4.500.000
D. Rp5.500.000
E. Rp14.000.000

7. Sebuah kelurahan di Kabupaten Bangkalan menerima 150 paket sembako dari donatur untuk warga yang terdampak kenaikan harga pada 2027. Jumlah kepala keluarga di kelurahan itu 420, dan di antaranya ada 35 lansia yang sulit berjalan. Pekerja sosial kelurahan menyusun rencana penyaluran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana penyaluran yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kriteria penerima disusun dari data asesmen dan diumumkan secara terbuka sebelum penyaluran.
☐ B. Paket bagi lansia yang sulit berjalan diantar ke rumah sesuai jadwal yang diberitahukan.
☐ C. Penerima ditentukan oleh ketua RT masing-masing tanpa perlu diverifikasi petugas.
☐ D. Warga yang tidak menerima diberi cara menyampaikan keberatan atau usulan perbaikan data.
☐ E. Paket dibagi rata kepada semua 420 kepala keluarga agar tidak ada yang merasa dibedakan.

8. Mbah Sumi (84 tahun) di Kabupaten Purbalingga memutuskan ingin tinggal di panti werdha karena cucunya yang serumah bekerja dari pagi sampai malam. Pada April 2027 panti werdha pemerintah penuh dengan antrean sekitar 6 bulan; panti swasta terdekat bertarif Rp4.000.000 per bulan dan keluarga tidak mampu membayarnya. Desa memiliki relawan caregiver yang dapat berkunjung 3 kali seminggu, dan tetangga bersedia

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menengok Mbah Sumi setiap pagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat adalah ....

A. Menunggu panggilan panti pemerintah tanpa tindakan lain selama antrean
B. Menempatkan Mbah Sumi di panti swasta walaupun keluarga tidak mampu
C. Menitipkan Mbah Sumi sepenuhnya kepada tetangga sampai panti memanggil
D. Membatalkan pendaftaran panti karena waktu antrean terlalu lama
E. Mendaftar antrean panti sambil menyusun dukungan sementara di rumah

9. Sebuah LKS di Kota Payakumbuh menjalankan dua program pelatihan kerja bagi pemuda pada 2027. Tahun depan dananya hanya memadai untuk satu program. Hasil evaluasinya:

Program	Biaya	Peserta	Peserta yang bekerja dalam 3 bulan
A: Pelatihan servis ponsel	Rp12.000.000	20	15
B: Pelatihan sablon kaus	Rp9.000.000	15	6

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat berdasarkan evaluasi tersebut adalah ....

A. Program B dilanjutkan karena total biayanya lebih kecil
B. Program A dilanjutkan karena biaya per peserta yang bekerja lebih kecil
C. Program B dilanjutkan karena pesertanya lebih sedikit dan mudah dikelola
D. Program A dilanjutkan karena jumlah pesertanya lebih banyak
E. Kedua program dihentikan karena tidak semua peserta bekerja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

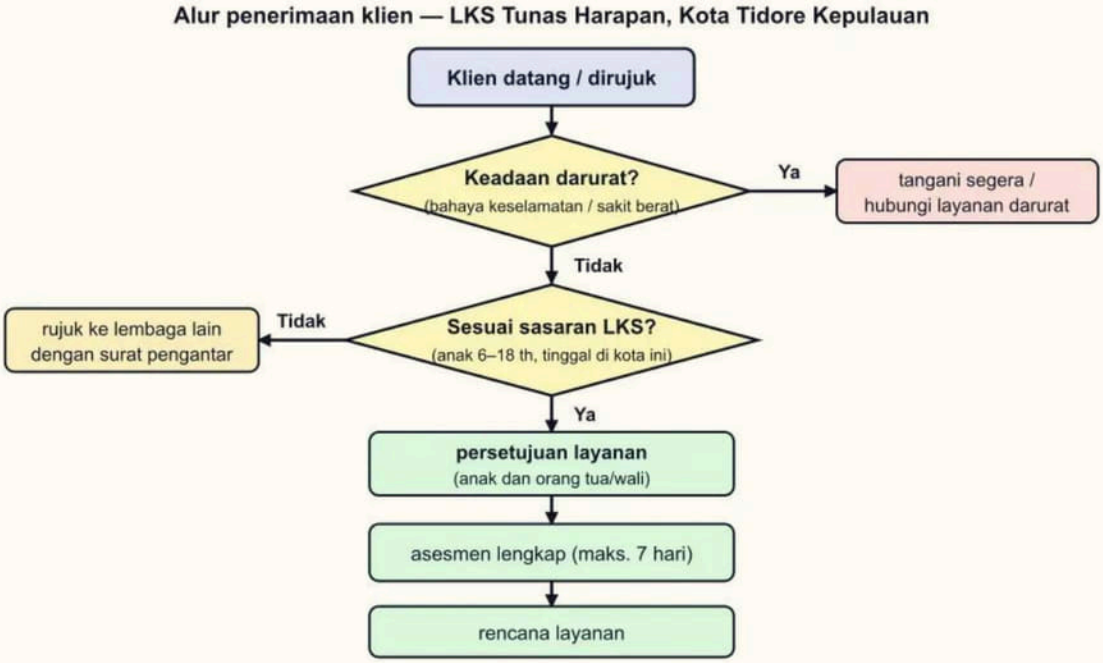
10. Pekerja sosial memfasilitasi musyawarah warga di Desa Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo, untuk mengatasi remaja putus sekolah. Hasilnya disusun sebagai pohon masalah pada gambar. Dana desa tahun 2027 hanya dapat membiayai satu program, dan warga sepakat memilih program yang menyelesaikan akar masalah bagi remaja terbanyak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Program yang paling tepat dipilih dalam rencana adalah ....



A. Penyuluhan bahaya pernikahan usia anak bagi orang tua dan remaja
B. Pelatihan kerja bagi remaja yang sudah bekerja kasar di kota
C. Kampanye pentingnya sekolah bagi orang tua di seluruh desa
D. Antar-jemput sekolah pada pagi hari memakai kendaraan milik desa
E. Pembagian seragam dan buku sekolah bagi semua remaja di desa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Tegar (17 tahun) datang sendiri ke LKS Tunas Harapan di Kota Tidore Kepulauan pada Juli 2027. Ia tinggal bersama neneknya di kota itu sejak orang tuanya meninggal. Ia sehat dan aman, tetapi sudah tiga bulan berhenti sekolah dan ingin dibantu kembali bersekolah. Neneknya, yang menjadi walinya, dapat dihubungi lewat telepon. Alur penerimaan lembaga ditunjukkan pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah berikutnya yang paling tepat menurut alur tersebut adalah ....



A. Langsung melakukan asesmen lengkap karena Tegar sudah bersedia dibantu
B. Merujuk Tegar ke lembaga lain karena ia datang tanpa didampingi walinya
C. Menangani Tegar sebagai keadaan darurat karena ia sudah putus sekolah
D. Meminta persetujuan layanan dari Tegar dan neneknya sebagai walinya
E. Langsung menyusun rencana layanan agar Tegar dapat segera bersekolah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pendamping sosial di Kabupaten Bima menyusun laporan program bantuan perbaikan rumah tidak layak huni tahun 2027 untuk donatur dan pemerintah desa. Laporan juga akan diringkas dan ditempel di papan pengumuman balai desa. Ia memeriksa rencana isi laporannya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Rencana isi laporan yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Laporan memuat target jumlah rumah, realisasi, dan kendala yang ditemui di lapangan.

☐ B. Ringkasan di papan pengumuman memuat nama dan alamat warga yang permohonannya ditolak.

☐ C. Bukti pengeluaran dilampirkan pada laporan untuk donatur dan pemerintah desa.

☐ D. Ringkasan publik menyebut jumlah rumah yang diperbaiki per dusun tanpa nama perorangan.

☐ E. Rekomendasi untuk tahun berikutnya disusun berdasarkan kendala yang ditemukan.

13. Sebuah LKS di Kota Sawahlunto menjalankan kelas keterampilan sosial bagi 15 anak panti asuhan selama 3 bulan pada 2027. Di akhir program, petugas memberikan angket keterampilan sosial dan memperoleh rata-rata skor 80 dari 100. Petugas tidak memberikan angket itu sebelum program dimulai. Laporan program menyebut "program berhasil meningkatkan keterampilan sosial anak".

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Tanpa skor sebelum program, besarnya peningkatan keterampilan sosial anak tidak dapat diketahui.	○	○
Rata-rata skor akhir 80 dari 100 sudah membuktikan bahwa program meningkatkan keterampilan anak.	○	○
Pada program berikutnya, angket yang sama perlu diberikan di awal dan di akhir program.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Kader posyandu di Kabupaten Lombok Timur merujuk Kayla (2 tahun), yang tubuhnya pendek dan kurus untuk usianya, kepada pekerja sosial desa. Hasil asesmen keluarga pada Mei 2027:

Aspek	Temuan
Pengasuhan siang	diasuh kakaknya (10 tahun) saat ibu bekerja pukul 07.00–15.00
Makanan	sehari-hari sering mi instan dan kerupuk
Air minum	dari sumur berjarak 3 meter dari jamban, diminum tanpa dimasak
Layanan kesehatan	posyandu 300 meter dari rumah; Kayla tidak datang 5 bulan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat tentang kebutuhan Kayla adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pertumbuhan Kayla perlu dipantau rutin dengan penimbangan dan pengukuran di posyandu.

☐ B. Kayla perlu diasuh orang dewasa pada siang hari karena pengasuhnya sekarang masih anak-anak.

☐ C. Air minum keluarga perlu dimasak atau diganti sumbernya karena sumur dekat dengan jamban.

☐ D. Posyandu tidak perlu dilibatkan karena keluarga sudah lima bulan tidak datang ke sana.

☐ E. Pemberian makan perlu dibahas bersama keluarga karena menu Kayla kurang beragam.

15. Bu Laila (40 tahun) di Kota Tual mengikuti konseling keluarga yang direncanakan 8 sesi pada 2027. Setelah sesi ketiga ia berkata ingin berhenti karena merasa hubungannya dengan anak sudah membaik dan ia sedang sibuk berjualan. Sebagian tujuan memang sudah tercapai, tetapi rencana pengasuhan untuk anak bungsunya belum disusun.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pekerja sosial menolak permintaan berhenti karena rencana delapan sesi sudah disepakati.	○	○
Pekerja sosial membahas kemajuan dan hal yang belum selesai, lalu menghormati keputusan Bu Laila.	○	○
Pekerja sosial menyampaikan bahwa Bu Laila dapat kembali menghubungi lembaga bila membutuhkan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Rumah aman bagi korban kekerasan di Kota Palopo memiliki 4 petugas yang setiap hari mendengar cerita kekerasan berat dari klien. Pada Juni 2027 dua petugas mengaku sulit tidur, mudah marah, dan terus terbayang cerita klien; seorang di antaranya mengambil cuti sakit. Koordinator ingin menerapkan K3 untuk masalah ini.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah koordinator yang paling tepat adalah ....

A. Mengganti petugas yang kelelahan dengan petugas baru agar layanan berjalan
B. Meminta petugas lebih tangguh secara mental karena itu risiko pekerjaan
C. Menambah jam kerja petugas yang sehat untuk menggantikan petugas yang cuti
D. Mengadakan supervisi rutin dan membagi kasus berat secara bergiliran
E. Melarang petugas membicarakan kasus dengan siapa pun, termasuk supervisor

17. Caregiver di sebuah panti werdha di Kota Tomohon akan memandikan Opa Har (berat 80 kg, kakinya lemah, memakai kursi roda) pada Desember 2027. Air mandi berasal dari pemanas air yang suhunya dapat sangat panas, lantai kamar mandi berkeramik, dan Opa Har merasa malu bila tubuhnya terlihat orang lain. Caregiver menyusun rencana kerja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana kerja yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Air dari pemanas langsung dipakai karena Opa Har menyukai mandi air hangat.
☐ B. Suhu air diperiksa lebih dulu dengan termometer atau punggung tangan sebelum dipakai.
☐ C. Opa Har dibiarkan mandi sendiri dengan pintu dikunci agar privasinya terjaga.
☐ D. Caregiver mengangkat Opa Har sendirian dari kursi roda ke kursi mandi agar cepat selesai.
☐ E. Kursi mandi dan pegangan dipakai, dan tubuh Opa ditutup handuk pada bagian yang tidak sedang dibasuh.

18. Rudi, lulusan SMK Pekerjaan Sosial, bekerja sebagai pendamping program bantuan sosial di Kabupaten Kebumen pada 2027. Kepala desa memintanya memasukkan tiga kerabat kepala desa ke daftar penerima, padahal hasil verifikasi menunjukkan ketiganya tidak memenuhi kriteria. Kepala desa berkata, "Tolong, ya. Nanti saya bantu kalau kamu butuh apa-apa."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Rudi yang paling sesuai dengan profesinya adalah ....

A. Memasukkan satu kerabat saja sebagai jalan tengah agar hubungan tetap baik
B. Memasukkan ketiganya karena kepala desa adalah pejabat di wilayah tugasnya
C. Menolak dengan sopan, menjelaskan kriteria, dan melapor sesuai prosedur
D. Mengundurkan diri dari tugas pendamping agar tidak terlibat urusan desa
E. Menyerahkan keputusan kepada musyawarah warga desa agar terlihat adil

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pak Yudi (35 tahun) di Kota Kotamobagu adalah penyandang tuli yang berkomunikasi dengan bahasa isyarat. Pada September 2027 ia datang ke LKS untuk berkonsultasi tentang pekerjaan, didampingi juru bahasa isyarat dari komunitas tuli. Ini pertemuan pertama Pak Yudi dengan pekerja sosial.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara berkomunikasi pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. Menatap juru bahasa dan berkata, "Tolong tanyakan kepadanya soal pekerjaan"
B. Berbicara sangat lambat dan keras agar Pak Yudi dapat mendengar suaranya
C. Menghadap Pak Yudi dan berbicara langsung kepadanya, dibantu juru bahasa
D. Menulis semua pertanyaan, lalu meminta juru bahasa menunggu di luar ruangan
E. Meminta juru bahasa menjawab karena ia sudah lama mengenal Pak Yudi

20. Panti asuhan di Kota Padang Panjang mengasuh 40 anak pada 2027. Asesmen menunjukkan 28 anak di antaranya masih memiliki orang tua yang menyayangi mereka dan ingin mengasuh, tetapi tidak mampu membiayai sekolah. Pengurus ingin anak-anak tumbuh dalam keluarga sendiri sejauh memungkinkan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Program yang paling tepat dikembangkan pengurus adalah ....

A. Program dukungan keluarga agar anak kembali diasuh orang tuanya
B. Penambahan asrama agar lebih banyak anak miskin dapat tertampung
C. Program adopsi bagi 28 anak oleh keluarga yang lebih mampu
D. Pemulangan 28 anak bertahap tanpa bantuan biaya bagi keluarganya
E. Program beasiswa bagi anak yang tetap tinggal di asrama panti

21. Pengurus sebuah LKS di Kota Langsa menyusun pedoman K3 bagi petugas pada 2027. Rumah singgah mereka melayani 20 anak, dan petugas bergantian memasak, membersihkan, serta mendampingi anak. Berikut tiga usulan isi pedoman.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bila memungkinkan, sumber bahaya dihilangkan lebih dulu sebelum mengandalkan APD.	○	○
Rambu peringatan lantai basah dipasang setiap kali lantai sedang dipel.	○	○
Petugas yang sedang demam tetap bekerja seperti biasa agar layanan anak tidak terganggu.	○	○

22. LKS di Kota Dumai akan membuka pendaftaran bantuan biaya sekolah lewat formulir daring pada Juni 2027. Draf formulir meminta foto KTP, kartu keluarga, slip gaji, foto rumah, nomor rekening, dan swafoto sambil memegang KTP. Jawaban otomatis tersimpan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

di lembar kerja daring, dan tautannya akan dibagikan di grup warga "agar transparan". Untuk seleksi, panitia hanya memerlukan identitas, penghasilan keluarga, dan status sekolah anak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat adalah ....

A. Membagikan tautan lembar jawaban ke grup warga agar penyaluran terbuka
B. Tetap meminta semua dokumen agar data lengkap bila sewaktu-waktu diperlukan
C. Mengganti formulir daring dengan pendaftaran tatap muka bagi semua warga
D. Meminta warga mengirim foto dokumen lewat pesan pribadi ke ponsel petugas
E. Meminta data yang diperlukan saja dan membatasi akses jawaban bagi panitia

23. Di sebuah kampung nelayan di Kabupaten Rembang, banyak balita tidak terawat pada siang hari karena ibu-ibu bekerja di tempat pengolahan ikan. Pada 2027 pekerja sosial memfasilitasi warga untuk mencari pemecahan bersama. Di kampung itu ada kelompok ibu PKK, karang taruna, beberapa nenek yang biasa mengasuh cucu, dan sebuah balai warga yang jarang dipakai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pengorganisasian masyarakat yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pekerja sosial menetapkan program taman asuh, lalu meminta warga menyetujuinya dalam rapat.
☐ B. Warga diajak menentukan sendiri prioritas masalah dan pilihan pemecahannya.
☐ C. Rapat hanya mengundang tokoh kampung agar keputusan dapat diambil dengan cepat.
☐ D. Ibu-ibu pekerja, para nenek, dan pemuda karang taruna dilibatkan dalam perencanaan.
☐ E. Potensi yang ada, seperti balai warga dan nenek yang biasa mengasuh, dipetakan lebih dulu.

24. Siswa praktik di sebuah panti asuhan di Kabupaten Gianyar mencatat hasil observasi terhadap Andi (8 tahun) pada satu pagi di bulan Juli 2027.

Waktu	Catatan
07.10	Andi makan sendiri dan menghabiskan nasinya
07.30	Andi sedih karena kangen ibunya
09.00	Andi memukul meja dua kali saat diminta merapikan buku
09.05	Andi anak yang malas dan suka membangkang
10.15	Andi bermain lego bersama dua teman selama 20 menit

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang catatan observasi tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Catatan pukul 07.10 dan 10.15 sudah tepat karena berisi perilaku yang terlihat.
☐ B. Catatan pukul 07.30 sudah objektif karena menjelaskan perasaan yang dialami Andi.
☐ C. Catatan pukul 09.05 tepat dipertahankan karena menyimpulkan perilaku pukul 09.00.
☐ D. Catatan pukul 07.30 perlu ditulis ulang sebagai perilaku yang teramati, bukan dugaan perasaan.
☐ E. Observasi perlu diulang pada waktu lain sebelum menyimpulkan pola perilaku Andi.

25. Rizki (17 tahun) di Kota Banjar memiliki disabilitas intelektual ringan. Mulai Oktober 2027 ia akan magang di sebuah toko roti dan harus naik angkutan kota sendiri: berjalan ke halte, naik angkot nomor 05, turun di depan pasar, lalu menyeberang lewat zebra cross. Pekerja sosial akan menjelaskan rute itu kepada Rizki.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara menjelaskan yang paling tepat adalah ....

A. Menjelaskan seluruh rute sekaligus, lalu bertanya, "Sudah mengerti, kan?"
B. Satu langkah per kalimat dengan foto, lalu Rizki memperagakannya kembali
C. Berbicara lebih keras dan lebih lambat agar perhatian Rizki tetap terpusat
D. Menjelaskan rute kepada ibunya saja agar ibu yang mengajari Rizki di rumah
E. Memberi Rizki brosur rute angkot yang lengkap untuk dibaca sendiri di rumah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2	○	○	○	○	○
3	○	○	○	○	○
4	○	○	○	○	○
5					
6	○	○	○	○	○
7					
8	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11	○	○	○	○	○
12					
13					
14					
15					
16	○	○	○	○	○
17					
18	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21					
22	○	○	○	○	○
23					
24					
25	○	○	○	○	○

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 5, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 21, 23, 24): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial	4	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan	2	___ / 1	Ulangi hlm. 24
Sub bab 1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial	3	___ / 1	Ulangi hlm. 40
Sub bab 1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi	1	___ / 1	Ulangi hlm. 55
Sub bab 1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial	5	___ / 1	Ulangi hlm. 73
Sub bab 2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien	11, 14	___ / 2	Ulangi hlm. 107
Sub bab 2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi	7, 10	___ / 2	Ulangi hlm. 126
Sub bab 2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial	9, 13	___ / 2	Ulangi hlm. 145
Sub bab 2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut	8, 15	___ / 2	Ulangi hlm. 163
Sub bab 2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial	12	___ / 1	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial	6	___ / 1	Ulangi hlm. 219
Sub bab 3.2 · Peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial	18	___ / 1	Ulangi hlm. 234
Sub bab 3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan	22	___ / 1	Ulangi hlm. 248
Sub bab 4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial	23	___ / 1	Ulangi hlm. 282
Sub bab 4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber	20	___ / 1	Ulangi hlm. 298
Sub bab 4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien	19	___ / 1	Ulangi hlm. 315
Sub bab 4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar	25	___ / 1	Ulangi hlm. 333
Sub bab 4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	24	___ / 1	Ulangi hlm. 349
Sub bab 5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3	21	___ / 1	Ulangi hlm. 383

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial	16	__ / 1	Ulangi hlm. 400
Sub bab 5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja	17	__ / 1	Ulangi hlm. 416

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

SMKPEKSOS-FIN3

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

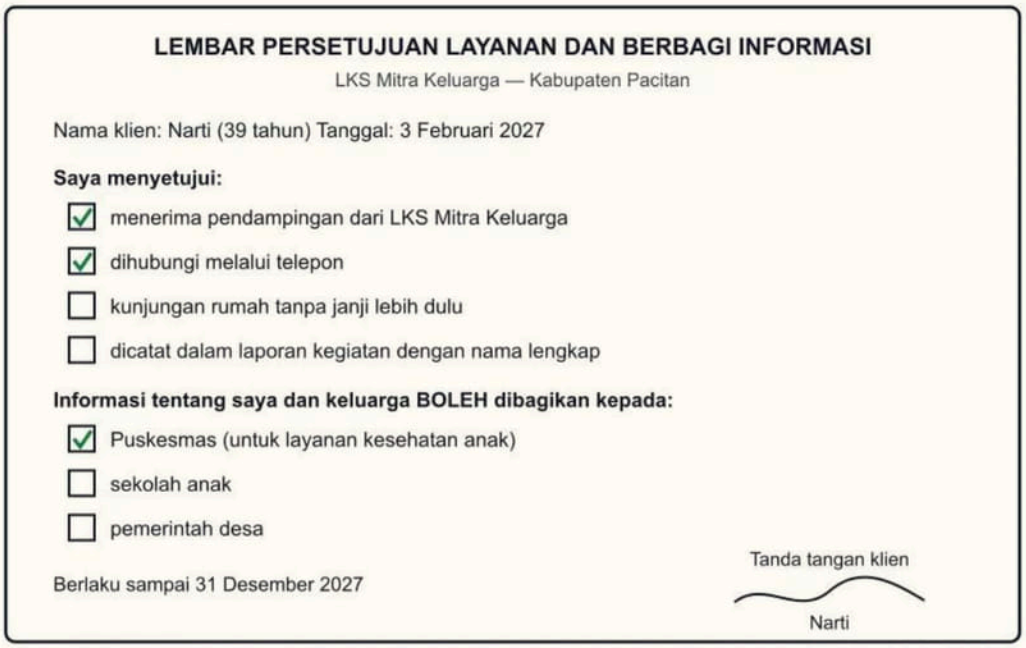
Kerjakan Simulasi 3 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos&node=SMKPEKSOS-FIN3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pada April 2027 pekerja sosial LKS Mitra Keluarga di Kabupaten Pacitan menerima tiga hal tentang kliennya, Bu Narti: wali kelas anak Bu Narti menelepon menanyakan keadaan keluarga itu, pemerintah desa meminta data keluarga untuk daftar bantuan sosial, dan pekerja sosial sendiri ingin berkunjung ke rumah Bu Narti besok. Lembar persetujuan yang ditandatangani Bu Narti saat penerimaan ditunjukkan pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai dengan lembar persetujuan tersebut adalah ....



A. Menjelaskan keadaan keluarga kepada wali kelas karena demi kepentingan anak
B. Menyerahkan data keluarga kepada pemerintah desa untuk daftar bantuan sosial
C. Menelepon Bu Narti untuk membuat janji sebelum melakukan kunjungan rumah
D. Datang ke rumah besok tanpa janji agar keadaan rumah terlihat apa adanya
E. Mengirim ringkasan kasus ke sekolah dan puskesmas agar layanan terkoordinasi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pukul 21.30 pada Mei 2027, layanan pengaduan sebuah LKS di Kabupaten Kulon Progo menerima telepon dari seorang perempuan yang berbisik sambil menangis. Ia mengatakan baru dipukul suaminya, kini bersembunyi di kamar mandi, dan takut suaminya mendengar percakapan itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang tepat pada panggilan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Meminta penelepon menyebutkan NIK dan alamat lengkap sebelum bantuan diberikan.
☐ B. Menanyakan apakah penelepon dalam bahaya saat ini dan apakah ia terluka.
☐ C. Memberi tahu nomor layanan darurat dan tempat aman terdekat yang dapat segera dihubungi.
☐ D. Menyarankan penelepon menelepon lagi besok pada jam kerja agar datanya dicatat lengkap.
☐ E. Mencatat inti informasi dan menyepakati cara menghubungi kembali yang aman baginya.

3. Pak Darmin (67 tahun) di Kabupaten Tuban pernah menderita kusta dan sejak 2025 dinyatakan sembuh serta tidak menular oleh puskesmas, walaupun jari tangannya masih bengkok. Pada 2027 ia ingin ikut posyandu lansia di RW-nya, tetapi beberapa warga berkata kepada kader, "Kami takut tertular." Kader meminta saran pekerja sosial desa.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling sesuai dengan nilai pekerjaan sosial adalah ....

A. Menunda keikutsertaan Pak Darmin sampai semua warga bersedia menerimanya
B. Membuat jadwal posyandu terpisah bagi Pak Darmin agar tidak ada keberatan
C. Meminta Pak Darmin tidak datang dulu agar suasana posyandu tetap tenang
D. Meminta puskesmas menjelaskan kepada warga, lalu mengajak Pak Darmin ikut
E. Menyerahkan keputusan kepada warga melalui pemungutan suara di rapat RT

4. Andra (15 tahun) di Kota Tarakan sudah enam bulan menghirup lem. Pada April 2027 ia mengaku ingin berhenti. Orang tuanya mendukung, ia masih bersekolah dan ingin tetap sekolah, dan pemeriksaan puskesmas tidak menemukan keadaan yang membutuhkan rawat inap. Di kota itu tersedia rehabilitasi sosial rawat jalan dan rehabilitasi di panti selama 6 bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Layanan yang paling sesuai untuk Andra adalah ....

A. Rehabilitasi di panti selama enam bulan agar Andra jauh dari lingkungannya
B. Rehabilitasi sosial rawat jalan dengan dukungan keluarga dan sekolahnya
C. Melaporkan Andra ke polisi agar ia jera dan tidak mengulangi perbuatannya
D. Bantuan sosial bulanan agar keluarga mampu mengawasi Andra lebih ketat
E. Pelatihan usaha bagi Andra agar waktunya sibuk dan ia berhenti menghirup lem

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Arum, pekerja sosial home care di Kota Pariaman, mendampingi Bu Tini (75 tahun), janda berada yang tinggal sendiri dan sering kesepian. Lembaga Arum membolehkan petugas menerima tanda terima kasih kecil berupa makanan, tetapi melarang hadiah bernilai tinggi. Pada 2027 Bu Tini menawarkan beberapa hal kepada Arum.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Arum yang sesuai dengan kerangka nilai pekerjaan sosial adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menolak dengan sopan hadiah ponsel mahal dan menjelaskan aturan lembaganya.
☐ B. Menerima tawaran pekerjaan sampingan mengasuh cucu Bu Tini karena dilakukan di luar jam kerja.
☐ C. Menerima kue buatan Bu Tini saat hari raya karena termasuk tanda terima kasih kecil.
☐ D. Memberikan nomor ponsel pribadinya agar Bu Tini dapat menelepon kapan saja saat kesepian.
☐ E. Menghubungkan Bu Tini dengan kelompok lansia di sekitarnya agar ia memiliki teman.

6. Komunitas "Berbagi Jumat" di Kabupaten Lamongan selama ini membagikan uang tunai kepada pemulung di jalan setiap Jumat. Pada 2027 mereka ingin memperbaiki programnya. Dari pendataan, 18 keluarga pemulung memiliki anak usia sekolah, dan sebagian anak terancam putus sekolah karena biaya. Pengurus menyusun tiga rencana.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Uang tunai tetap dibagikan langsung di jalan kepada siapa pun yang meminta agar penyaluran cepat.	○	○
Sebagian dana dialihkan menjadi beasiswa bagi anak dari 18 keluarga yang datanya sudah diverifikasi.	○	○
Penerima diminta membuat video ucapan terima kasih untuk diunggah sebagai syarat bantuan berikutnya.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. LKS pendampingan anak di Kota Sungai Penuh memperoleh 90% dananya dari CSR satu perusahaan. Pada Juni 2027 perusahaan itu memberi tahu bahwa CSR-nya akan berakhir pada Desember 2027. Lembaga memiliki 200 pengikut aktif di media sosial, banyak alumni anak dampingan yang sudah bekerja, dan koperasi warga yang pernah menawarkan kerja sama.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Strategi yang paling tepat bagi lembaga adalah ....

A. Meminta perusahaan memperpanjang CSR dengan menawarkan publikasi lebih besar
B. Mengurangi layanan secara bertahap sampai sesuai dengan sisa dana yang ada
C. Meminjam dana ke bank agar layanan tahun depan tetap berjalan seperti biasa
D. Mencari satu perusahaan besar lain untuk menggantikan seluruh dana CSR
E. Menghimpun donatur perorangan, alumni, dan koperasi sebagai sumber dana

8. Sinta (12 tahun) di Kabupaten Badung mengalami kekerasan fisik dari ayah tirinya dan kini tinggal bersama neneknya. Pada Juni 2027 ia membutuhkan pemeriksaan dan perawatan luka di puskesmas, pendampingan hukum dari UPTD PPA, dukungan belajar dari sekolah, dan pendampingan psikososial dari LKS. Pekerja sosial LKS menyusun rencana layanan bersama keempat lembaga.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana kerja sama yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Setiap lembaga menerima salinan lengkap catatan konseling Sinta agar semua memahami kasusnya.
☐ B. Rencana menyebut penanggung jawab dan waktu setiap layanan dari tiap lembaga.
☐ C. Sekolah diberi tahu rincian kekerasan yang dialami Sinta agar semua guru waspada.
☐ D. Satu petugas ditunjuk sebagai pengelola kasus yang mengoordinasikan semua layanan.
☐ E. Pertemuan koordinasi dijadwalkan secara berkala untuk meninjau perkembangan Sinta.

9. Lulusan SMK Pekerjaan Sosial di Kabupaten Sambas membuka jasa pendamping lansia berobat ke rumah sakit pada 2027.

Keterangan	Jumlah
Tarif jasa per kunjungan	Rp150.000
Potongan paket bulanan (8 kunjungan)	10% dari tarif jasa
Biaya transportasi per kunjungan (tanpa potongan)	Rp25.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Harga paket bulanan 8 kunjungan yang harus dibayar keluarga adalah ....

A. Rp1.080.000
B. Rp1.200.000
C. Rp1.260.000
D. Rp1.280.000
E. Rp1.400.000

10. Pada pertemuan kedua di sebuah LKS di Kota Tanjungbalai (2027), Bu Ros (44 tahun) berkata, "Sejak suami saya meninggal, saya mengurus warung sendirian. Anak-anak juga sering sakit bergantian. Rasanya saya sudah tidak sanggup lagi." Pekerja sosial ingin menunjukkan bahwa ia memahami cerita Bu Ros.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan pekerja sosial yang paling tepat adalah ....

A. "Ibu harus tetap kuat demi anak-anak, ya. Saya yakin Ibu bisa melewatinya."
B. "Mengapa Ibu tidak meminta bantuan keluarga suami untuk menjaga warung?"
C. "Saya juga pernah merasa seperti itu ketika ayah saya meninggal dulu, Bu."
D. "Ibu merasa gagal mengurus warung dan anak-anak sejak suami meninggal."
E. "Ibu menanggung warung dan anak yang sakit seorang diri, dan itu berat."

11. Sebuah LKS di Kabupaten Indragiri Hilir menyimpan data kasus anak di dua komputer kantor yang dipakai bergantian oleh 5 petugas pada 2027. Seorang petugas pernah meninggalkan layar terbuka saat tamu menunggu di ruangan yang sama. Pengurus menyusun aturan pemakaian komputer.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Aturan yang tepat untuk melindungi data klien adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Layar komputer dikunci setiap kali ditinggalkan, walaupun hanya sebentar.
☐ B. Satu akun bersama dipakai kelima petugas agar tidak ada yang lupa kata sandi.
☐ C. Cadangan data disalin ke flashdisk yang dibawa pulang petugas secara bergiliran.
☐ D. Setiap petugas memiliki akun sendiri dengan hak akses sesuai perannya.
☐ E. Berkas kasus lama dihapus dari komputer tanpa cadangan agar tidak dapat dibaca orang lain.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pak Seno (45 tahun), nelayan di Kabupaten Pangandaran, kehilangan perahunya karena badai pada Maret 2027. Ia sehat, ingin kembali melaut, tidak memiliki agunan, dan diajak bergabung oleh kelompok nelayan tetangganya yang baru beranggotakan 4 orang. Pekerja sosial menemukan sumber berikut.

Sumber	Bentuk bantuan	Syarat
Kelompok usaha bersama nelayan	perahu dan alat tangkap untuk dipakai bersama	kelompok beranggotakan 5 orang
Kredit usaha bank	pinjaman modal	ada agunan
Bantuan sembako desa	beras dan minyak 3 bulan	warga terdampak bencana
Pelatihan menjahit dinas	pelatihan 1 bulan	usia 18–40 tahun

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sumber yang paling tepat untuk mengembalikan mata pencaharian Pak Seno adalah ....

A. Kelompok usaha bersama, karena Pak Seno melengkapi kelompoknya
B. Kredit usaha bank, karena modal dapat dipakai membeli perahu sendiri
C. Bantuan sembako desa, karena ia termasuk warga terdampak bencana
D. Pelatihan menjahit dinas, agar ia memiliki keterampilan pengganti
E. Sembako desa dahulu, lalu kredit bank setelah keadaannya pulih

13. Pak Umbu (60 tahun) dari Kabupaten Sumba Timur datang ke LKS untuk mengurus bantuan bagi cucunya pada 2027. Selama wawancara ia hampir tidak menatap mata pekerja sosial dan banyak menunduk. Dalam adat di kampungnya, menatap langsung mata orang yang dianggap pejabat dinilai kurang sopan. Pekerja sosial menimbang beberapa hal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pak Umbu yang banyak menunduk tidak dapat langsung diartikan sedang berbohong atau tidak tertarik.	○	○
Pekerja sosial meminta Pak Umbu menatap matanya agar komunikasi menjadi lebih efektif.	○	○
Pekerja sosial menyesuaikan diri, misalnya duduk agak menyamping dan berbicara dengan santun.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Pekerja sosial di Kabupaten Cilacap akan mewawancarai keluarga Pak Anton di rumahnya pada Juli 2027 untuk mengasesmen dugaan hukuman fisik terhadap anak mereka, Gilang (10 tahun). Ia menyiapkan kunjungan dan pedoman wawancara.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Persiapan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membawa daftar 50 pertanyaan tertutup agar semua hal tercakup dengan cepat.
☐ B. Menanyakan hukuman fisik kepada Gilang di depan kedua orang tuanya agar keterangan cocok.
☐ C. Membuat janji kunjungan dan menjelaskan tujuan wawancara kepada keluarga.
☐ D. Menyiapkan pertanyaan terbuka sesuai tujuan, misalnya cara keluarga menegur anak.
☐ E. Meminta izin lebih dulu sebelum mencatat atau merekam pembicaraan.

15. Bu Sari (38 tahun) di Kabupaten Banjar datang ke LKS pada Juni 2027. Ia bercerita tentang lima masalah: tunggakan listrik, anaknya membolos, suaminya sakit, ia baru kehilangan pekerjaan, dan atap rumahnya bocor. Sambil menangis ia berkata, "Saya tidak tahu harus mulai dari mana." Pekerja sosial ingin Bu Sari tetap menjadi pengambil keputusan atas masalahnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Teknik yang paling tepat digunakan pekerja sosial adalah ....

A. Menyelesaikan kelima masalah sekaligus oleh pekerja sosial agar Bu Sari tenang
B. Menjelaskan bahwa masalah seperti itu wajar dialami banyak keluarga lain
C. Merujuk Bu Sari ke lima lembaga berbeda sesuai jenis masalahnya hari itu
D. Meminta Bu Sari menulis sendiri rencana penyelesaian kelima masalah di rumah
E. Membantu Bu Sari memilah masalah dan memilih satu langkah kecil yang mendesak

16. Opa Hasan (78 tahun) di Kota Tangerang Selatan mengalami demensia ringan dan dua kali tersesat saat berjalan pagi pada 2027. Keluarganya ingin memakai gelang pelacak lokasi yang terhubung ke aplikasi ponsel, atas saran petugas home care. Opa Hasan masih dapat memahami penjelasan sederhana dan sangat suka berjalan pagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat dalam memakai teknologi tersebut adalah ....

A. Memasang pelacak diam-diam di tas Opa Hasan agar ia tidak tersinggung
B. Memasang pelacak atas persetujuan keluarga saja karena Opa sudah demensia
C. Membicarakannya dengan Opa dan keluarga, lalu membatasi akses lokasinya
D. Mengganti gelang dengan petugas yang menemani Opa setiap kali berjalan pagi
E. Melarang Opa berjalan pagi sehingga gelang pelacak tidak lagi diperlukan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. LKS di Kabupaten Merauke akan merujuk Pak Dedi (42 tahun), yang kehilangan penglihatan akibat kecelakaan kerja pada awal 2027, ke balai rehabilitasi untuk latihan orientasi dan mobilitas. Pak Dedi menyetujui rujukan itu, tetapi meminta masalah rumah tangganya tidak diceritakan kepada siapa pun. Pekerja sosial menyusun ringkasan kasus sebagai lampiran surat rujukan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Isi ringkasan kasus yang paling tepat adalah ....

A. Identitas, alasan rujukan, layanan yang sudah diberikan, dan yang diminta
B. Riwayat hidup Pak Dedi sejak kecil beserta masalah dalam keluarga besarnya
C. Penilaian pribadi petugas tentang sifat Pak Dedi yang mudah putus asa
D. Seluruh catatan konseling, termasuk masalah rumah tangga yang dirahasiakan
E. Fotokopi semua dokumen keluarga agar balai tidak perlu bertanya lagi

18. LKS di Kabupaten Karawang menjalankan kelas bahasa isyarat bagi 15 keluarga yang memiliki anak tuli, setiap Selasa pukul 16.00 selama 4 bulan mulai Juni 2027. Catatan pemantauan:

Bulan	Rata-rata hadir	Catatan
Juni	14 dari 15	—
Juli	9 dari 15	7 orang tua mulai bekerja shift sore di pabrik baru
Agustus (berjalan)	6 dari 15	peserta yang hadir menilai materi bermanfaat

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat adalah ....

A. Menunggu program selesai, lalu menilai apakah tujuannya tercapai
B. Membahas jadwal baru bersama peserta sekarang, lalu melanjutkan kelas
C. Menghentikan kelas karena kehadiran peserta terus menurun setiap bulan
D. Mengganti materi kelas agar lebih menarik bagi para peserta yang absen
E. Mengeluarkan peserta yang tidak hadir agar angka kehadiran naik lagi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Sebuah LKS di Kota Bima merencanakan "Kelas Ponsel untuk Lansia" selama dua bulan pada 2027. Tujuan yang disepakati: lansia mampu melakukan panggilan video dengan anak-anaknya yang merantau tanpa dibantu orang lain. Peserta 20 lansia yang sudah memiliki ponsel pintar. Pekerja sosial harus menuliskan indikator keberhasilan dalam rencana program.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Indikator keberhasilan yang paling tepat adalah ....

A. Persentase peserta yang bisa melakukan panggilan video sendiri
B. Jumlah pertemuan kelas yang terlaksana sesuai jadwal selama dua bulan penuh
C. Jumlah ponsel pintar milik peserta yang berhasil diperbaiki di kelas
D. Persentase peserta yang menyatakan puas terhadap kelas pada angket akhir
E. Persentase peserta yang hadir pada seluruh pertemuan kelas yang ada

20. Pukul 02.00 pada Juli 2027, asap tebal keluar dari dapur sebuah panti werdha dua lantai di Kabupaten Magetan. Panti itu dihuni 20 lansia: 15 dapat berjalan, 3 memakai kursi roda, dan 2 terbaring di tempat tidur. Malam itu ada 3 petugas jaga. Panti memiliki alarm, tangga darurat, lift, dan titik kumpul di halaman.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang paling tepat sesuai prosedur K3 adalah ....

A. Memadamkan api sendiri sampai padam sebelum mengevakuasi para penghuni
B. Mengevakuasi penghuni yang dapat berjalan saja, lalu menunggu pemadam
C. Membunyikan alarm, evakuasi sesuai kemampuan, hitung di titik kumpul
D. Menyelamatkan berkas kantor dan uang kas lebih dulu agar tidak ikut terbakar
E. Memakai lift untuk memindahkan penghuni berkursi roda ke lantai dasar

21. Tiga bulan lalu LKS di Kabupaten Gresik merujuk Bimo (17 tahun) ke panti rehabilitasi narkoba. Pada Agustus 2027 Bimo pulang dengan surat rujukan balik yang berisi rekomendasi: kontrol bulanan ke klinik, mengikuti kelompok dukungan sebaya, dan menjauhi teman lama yang masih memakai narkoba, yang sebagian besar bersekolah di sekolah lama Bimo. Bimo dan orang tuanya datang kembali ke LKS.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah LKS yang paling tepat adalah ....

A. Menutup kasus Bimo karena ia sudah selesai ditangani panti rehabilitasi
B. Meminta Bimo menjalani tes urine setiap minggu di kantor LKS
C. Mendaftarkan Bimo kembali ke sekolah lamanya tanpa membahasnya dulu
D. Menyusun bina lanjut sesuai rekomendasi panti bersama Bimo dan keluarga
E. Merujuk Bimo kembali ke panti agar pemulihannya lebih terjamin

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Petugas sebuah rumah singgah di Kabupaten Minahasa mendapat empat tugas pada Oktober 2027.

No.	Tugas
(1)	membersihkan muntahan anak yang sedang diare
(2)	menurunkan karung beras 25 kg dari mobil
(3)	memotong sayur untuk makan siang
(4)	membersihkan gudang yang sangat berdebu

Tersedia sarung tangan sekali pakai, sarung tangan kain, masker, dan troli barang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan tugas dan pengendalian yang paling tepat adalah ....

A. (1) sarung tangan kain yang dicuci dan dipakai lagi esok hari
B. (1) sarung tangan sekali pakai dan masker, lalu mencuci tangan
C. (2) sarung tangan sekali pakai agar karung tidak licin saat diangkat
D. (3) masker agar tangan tidak teriris pisau saat memotong sayur
E. (4) sarung tangan sekali pakai saja, tanpa masker, agar tidak gerah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Day Care Pelangi di Kabupaten Sidenreng Rappang melayani 25 anak usia 6 bulan–5 tahun, dua di antaranya memakai kursi roda. Petugas K3 menandai lima temuan (nomor 1–5) pada denah saat inspeksi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Analisis yang tepat berdasarkan denah adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Denah Day Care Pelangi (inklusif) — inspeksi Mei 2027



Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Temuan nomor 1 berisiko membuat bayi tersedak, sehingga manik-manik dipindahkan dari jangkauan mereka.

☐ B. Temuan nomor 2 perlu segera dibongkar karena landaian membahayakan anak berkursi roda.

☐ C. Temuan nomor 3 tergolong aman karena letaknya rendah sehingga mudah dijangkau guru.

☐ D. Temuan nomor 4 dikendalikan dengan gerbang yang ditutup dan dikunci selama jam layanan.

☐ E. Temuan nomor 5 berisiko membuat anak tenggelam, sehingga kolam diberi pagar atau penutup.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Pekerja sosial di Kabupaten Banjarnegara telah empat bulan mendampingi Pak Wawan (50 tahun), penyandang disabilitas fisik, agar dapat kembali bekerja. Pada September 2027 ia menyusun rencana evaluasi layanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Evaluasi dilakukan hanya di akhir layanan agar tidak mengganggu jalannya pendampingan.	○	○
Pak Wawan dimintai pendapat tentang perubahan yang ia rasakan sebagai bagian dari evaluasi.	○	○
Hasil evaluasi disampaikan kepada Pak Wawan dengan bahasa yang mudah ia pahami.	○	○

25. Pekerja sosial di Kabupaten Deli Serdang memimpin kelompok dukungan bagi 9 remaja yang orang tuanya bekerja di luar negeri. Kelompok direncanakan 10 sesi dan akan berakhir pada November 2027. Para anggota sudah sangat dekat dan beberapa berkata ingin "kelompok ini jalan terus".
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah terminasi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menjanjikan kelompok tetap bertemu setiap minggu bersama pekerja sosial setelah program usai.

☐ B. Mengingatkan sejak beberapa sesi sebelumnya bahwa kelompok akan berakhir pada sesi kesepuluh.

☐ C. Mengajak anggota merangkum capaian dan perubahan yang mereka rasakan selama sesi.

☐ D. Memberi ruang bagi anggota menyampaikan rasa sedih atau khawatir karena kelompok akan berakhir.

☐ E. Menghubungkan anggota dengan dukungan lanjutan, misalnya konselor sekolah atau karang taruna.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2					
3	○	○	○	○	○
4	○	○	○	○	○
5					
6					
7	○	○	○	○	○
8					
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11					
12	○	○	○	○	○
13					
14					
15	○	○	○	○	○
16	○	○	○	○	○
17	○	○	○	○	○
18	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○
22	○	○	○	○	○
23					
24					
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 2, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 23, 24, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial	3	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan	5	___ / 1	Ulangi hlm. 24
Sub bab 1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial	4	___ / 1	Ulangi hlm. 40
Sub bab 1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi	7	___ / 1	Ulangi hlm. 55
Sub bab 1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial	6	___ / 1	Ulangi hlm. 73
Sub bab 2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien	1, 2	___ / 2	Ulangi hlm. 107
Sub bab 2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi	8, 19	___ / 2	Ulangi hlm. 126
Sub bab 2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial	18, 24	___ / 2	Ulangi hlm. 145
Sub bab 2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut	21, 25	___ / 2	Ulangi hlm. 163
Sub bab 2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial	17	___ / 1	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial	9	___ / 1	Ulangi hlm. 219
Sub bab 3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan	11, 16	___ / 2	Ulangi hlm. 248
Sub bab 4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial	15	___ / 1	Ulangi hlm. 282
Sub bab 4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber	12	___ / 1	Ulangi hlm. 298
Sub bab 4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien	10	___ / 1	Ulangi hlm. 315
Sub bab 4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar	13	___ / 1	Ulangi hlm. 333
Sub bab 4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	14	___ / 1	Ulangi hlm. 349
Sub bab 5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3	20	___ / 1	Ulangi hlm. 383
Sub bab 5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial	22	___ / 1	Ulangi hlm. 400

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja	23	__ / 1	Ulangi hlm. 416

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian D · Kunci dan Pembahasan

Urutan sama dengan buku. Setiap pembahasan memuat konsep, langkah, dan alasan tiap pilihan. Baca pembahasan soal yang kamu jawab salah — dan juga yang kamu jawab benar tetapi menebak.

Latihan sub bab 1.1

No. 1 Kunci: B

Konsep: Pekerja sosial menerima klien apa adanya tanpa menghakimi (acceptance, non-judgmental), sambil tetap mengutamakan keselamatan anak dan mencari pemecahan bersama klien.

Langkah:

1. Bu Lilis datang sendiri meminta bantuan → ada kemauan berubah.
2. Fajar sudah aman sampai akhir bulan → ada waktu menyusun rencana.
3. Masalah yang harus dipecahkan: pengasuhan Fajar pada malam hari.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: keselamatan Fajar memang utama, tetapi meminta berhenti kerja menghilangkan penghasilan keluarga dan bukan keputusan pekerja sosial; yang dicari adalah pengasuhan pada jam kerja.
- **B.** ✓ Klien dihargai dan masalah inti, yaitu pengasuhan malam, langsung ditangani bersama klien.
- **C.** ✗ Jebakan: keselamatan anak memang utama, tetapi anak sudah aman sementara dan ibunya justru datang meminta bantuan; laporan polisi tidak memecahkan masalah pengasuhan.
- **D.** ✗ Nasihat moral bersifat menghakimi dan tidak memberi jalan keluar, walaupun klien sudah ditenangkan.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak menghargai, tetapi memisahkan anak dari ibu yang mau mengasuh melampaui kebutuhan.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Kerahasiaan klien dijaga terhadap siapa pun yang tidak terlibat dalam layanan, termasuk tokoh warga, kecuali klien mengizinkan. Pekerja sosial tetap dapat menjalin kerja sama dengan warga tanpa membuka isi kasus.

Langkah:

1. Bu Ratna belum memberi izin → isi kasus tidak boleh dibuka.
2. Jabatan ketua RT tidak menghapus kewajiban kerahasiaan.
3. Hubungan dengan RT tetap dijaga: minta dukungan umum, misalnya meredam gosip warga.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: niatnya pengawasan, tetapi garis besar kasus tetap membuka rahasia klien tanpa izin.
- **B.** ✗ Menghindari ketua RT merusak kerja sama dengan warga yang sebenarnya dapat membantu.
- **C.** ✗ Jebakan: meminta ikut merahasiakan tidak menghapus pelanggaran; jabatan resmi tidak memberi hak melihat berkas klien.
- **D.** ✗ Jebakan: kerahasiaan sudah dijelaskan, tetapi menyebut bahwa masalahnya menyangkut anak tetap membuka sebagian rahasia klien tanpa izin dan dapat memicu gosip.
- **E.** ✓ Kerahasiaan terjaga dan dukungan warga tetap diupayakan.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 1.2

No. 1 Kunci: D

Konsep: Kerangka pengetahuan membantu pekerja sosial memahami penyebab perilaku klien. Tanpa pengetahuan itu, petugas yang bernilai baik dan terampil pun dapat salah menafsirkan perilaku dan memilih tindakan yang keliru.

Langkah:

1. Nilai (ramah, sabar) dan keterampilan (menyapa, mendengar, mencatat) Dina sudah baik.
2. Kesalahan Dina: mengira gelisah menjelang magrib karena bosan, padahal itu perubahan perilaku yang sering terjadi pada demensia; suasana ramai dan terang justru menambah bingung.
3. Yang perlu diperkuat: pengetahuan tentang demensia.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Dina sudah ramah dan menghormati penghuni; masalahnya bukan pada martabat.
- **B.** ✗ Catatan Dina rapi; yang keliru adalah pemahamannya tentang penyebab perilaku, bukan cara mencatat.
- **C.** ✗ Jebakan: Dina sudah sabar; kesabaran tidak memperbaiki pemahaman yang salah tentang penyebab perilaku.
- **D.** ✓ Pemahaman tentang demensia membuat Dina tahu bahwa kegelisahan sore hari bukan karena bosan dan perlu suasana yang tenang.
- **E.** ✗ Jebakan: hiburan yang lebih menarik tetap didasari dugaan yang salah bahwa Oma sedang bosan.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: B, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kerangka nilai menuntut pekerja sosial menghormati hak klien menentukan pilihan, bersikap tidak menghakimi, dan menjaga objektivitas, termasuk ketika pendapat pribadinya berbeda dengan pilihan klien yang mampu memutuskan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: perbedaan pendapat pribadi bukan alasan untuk tidak melayani; petugas profesional memisahkan pendapatnya dari layanan.
- **Pernyataan 2** ✓ Klien diberi informasi lengkap, lalu haknya menentukan pilihan dihormati.
- **Pernyataan 3** ✓ Catatan kasus objektif dan tidak memuat penilaian pribadi petugas.
- **Pernyataan 4** ✗ Usia lanjut tidak menghapus hak memutuskan; Mbah Saridin mampu memahami dan memutuskan sendiri.
- **Pernyataan 5** ✗ Menjadikan layanan sebagai alat tekanan melanggar hak klien.

Jawaban: pernyataan 2, 3.

Latihan sub bab 1.3

No. 1 Kunci: A

Konsep: Rehabilitasi sosial bertujuan memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang agar dapat menjalankan fungsi sosialnya secara wajar, misalnya mandiri dan bekerja kembali.

Langkah:

1. Kebutuhan utama: kembali mandiri (memakai kaki palsu, percaya diri) dan bekerja.
2. Kebutuhan makan sudah terpenuhi.
3. Layanan yang memulihkan fungsi sosial dan kerja: rehabilitasi sosial.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Menjawab kebutuhan inti: kemandirian, percaya diri, dan keterampilan kerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **B.** ✗ Kebutuhan makan sudah terpenuhi dari penghasilan istrinya.
- **C.** ✗ Pak Bonar tidak sedang terancam keselamatannya.
- **D.** ✗ Perawatan di panti justru mengurangi kemandiriannya dan memisahkannya dari keluarga.
- **E.** ✗ Jebakan: membantu sementara, tetapi tidak memulihkan kemampuan Pak Bonar untuk bekerja, yang menjadi keinginannya.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Pemberdayaan sosial bertujuan membuat individu, keluarga, atau kelompok mampu memenuhi kebutuhannya sendiri, misalnya melalui pelatihan usaha, kelompok usaha bersama, dan pendampingan.

Langkah:

1. Keluarga sehat, berketerampilan, dan ingin mandiri.
2. Ada tetangga yang ingin berusaha bersama.
3. Layanan yang sesuai: pemberdayaan (pelatihan usaha + kelompok + pendampingan).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Mengembangkan keterampilan dan usaha bersama sesuai keinginan keluarga untuk mandiri.
- **B.** ✗ Jebakan: membantu sementara, tetapi justru menambah ketergantungan yang ingin mereka akhiri.
- **C.** ✗ Jebakan: rehabilitasi untuk keluarga yang fungsi sosialnya terganggu, sedangkan keluarga ini berfungsi baik.
- **D.** ✗ Keluarga tidak sedang terancam keselamatannya.
- **E.** ✗ Memisahkan anak dari orang tua yang mampu mengasuh tidak sesuai kebutuhan.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 1.4

No. 1 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelaku filantropi beragam: perorangan, komunitas, koperasi, perusahaan (CSR), dan diaspora. Bentuk sumbangan, keteraturan, dan syaratnya menentukan program mana yang cocok didanai oleh tiap pelaku.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: dana diserahkan dengan syarat sasaran warga sekitar pabrik; memakainya di luar itu melanggar kesepakatan.
- **Pernyataan 2** ✓ Filantropi tidak hanya berupa uang; waktu, tenaga, dan keahlian juga sumbangan.
- **Pernyataan 3** ✓ Program jangka panjang memerlukan sumber dana yang datang secara rutin.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: jumlahnya mungkin besar, tetapi datangnya sesekali dan untuk bencana, sehingga tidak dapat diandalkan untuk program rutin bertahun-tahun.
- **Pernyataan 5** ✓ Syarat laporan adalah bagian kesepakatan dan wujud akuntabilitas.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Pelaku dan cara filantropi dipilih menurut kebutuhan: dana mendesak dapat dihimpun dari masyarakat luas melalui saluran resmi yang transparan, sedangkan dana perusahaan dan pemerintah cocok untuk kebutuhan yang dapat menunggu proses.

Langkah:

1. Kebutuhan harus tersedia dalam 2 minggu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. CSR (3 bulan) dan pemerintah daerah (awal tahun depan) terlalu lama.
3. Warga aktif bersedekah lewat ponsel → penggalangan daring resmi dengan laporan terbuka.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Proses tiga bulan melewati batas waktu dua minggu.
- **B.** ✗ Jadwal pencairan jauh melewati kebutuhan.
- **C.** ✗ Jebakan: cepat cair, tetapi Rp5.000.000 jauh dari kebutuhan Rp60.000.000.
- **D.** ✓ Cepat menjangkau banyak penyumbang dan dapat dilaporkan secara terbuka.
- **E.** ✗ Jebakan: cepat dan menjangkau warga, tetapi rekening pribadi mencampur dana amanah dengan uang pribadi dan sulit dipertanggungjawabkan.

Jawaban: D.

Latihan sub bab 1.5

No. 1 Kunci: B

Konsep: Prinsip amanah dan akuntabilitas dalam filantropi: sebagian besar dana harus sampai ke penerima, sehingga biaya operasional dibatasi dan dilaporkan terbuka.

Langkah:

1. Batas biaya operasional: 10% × 40.000.000 = Rp4.000.000.
2. Biaya yang tidak dapat dihindari: 1.500.000 + 1.200.000 = Rp2.700.000.
3. Sisa untuk iklan: 4.000.000 − 2.700.000 = Rp1.300.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: 10% dihitung dari donasi setelah dikurangi biaya lain (10% × 37.300.000 − 2.700.000).
- **B.** ✓ Batas 10% dikurangi biaya brosur dan transportasi.
- **C.** ✗ Jebakan: usulan awal membuat total biaya Rp4.700.000, melebihi batas Rp4.000.000.
- **D.** ✗ Jebakan: biaya transportasi lupa dikurangkan (4.000.000 − 1.500.000).
- **E.** ✗ Jebakan: biaya brosur dianggap tidak dihitung karena sudah dibayar (4.000.000 − 1.200.000).

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Prinsip filantropi dalam program sosial: penerima dipilih menurut kebutuhan, martabat penerima dihormati, dan donor dilayani dengan transparansi serta laporan, bukan dengan imbalan dari penerima.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: asal dana tidak mengubah prinsip bahwa penerima dipilih menurut kebutuhan hasil asesmen.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Penampilan menjadi sukarela dan tidak menjadi syarat bantuan, sehingga martabat dan hak penerima tetap terjaga.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Kriteria berbasis kebutuhan terjaga, dan kebutuhan donor akan pertanggungjawaban dipenuhi melalui laporan.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Kuis Akhir Bab 1

No. 1 Kunci: A, C, E

Konsep: Kerahasiaan adalah nilai penting, tetapi tidak mutlak. Bila ada ancaman serius terhadap keselamatan klien atau orang lain, nilai keselamatan didahulukan dan kerahasiaan dibuka secukupnya. Klien tetap diperlakukan sebagai pribadi yang berhak mengetahui dan dilibatkan dalam keputusan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Ancaman nyata: Dewa berencana menyakiti diri malam ini dan sudah menyiapkan alat.
2. Keselamatan mengalahkan permintaan merahasiakan; jelaskan alasannya kepada Dewa.
3. Libatkan pihak yang berwenang dan hanya bagikan informasi yang perlu, lalu dampingi dan catat.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Menjelaskan kepada klien menjaga rasa percaya sekaligus mendahulukan keselamatan.
- **B.** ✗ Jebakan: kerahasiaan dikira tanpa batas; ancaman keselamatan adalah pengecualiannya.
- **C.** ✓ Melibatkan wali dan tenaga ahli, dengan informasi seperlunya, melindungi Dewa sekaligus martabatnya.
- **D.** ✗ Jebakan: tindakan melindungi benar, tetapi menyembunyikan dari klien dan menolak pendapatnya melanggar penentuan nasib sendiri.
- **E.** ✓ Pendampingan sampai aman dan pencatatan beralasan adalah bagian dari tanggung jawab profesi.

Jawaban: A, C, dan E.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Penentuan nasib sendiri berarti klien berhak membuat keputusan tentang hidupnya. Pekerja sosial membantu klien menimbang dengan memberi informasi, tetapi tidak memaksakan pendapat pribadinya.

Langkah:

1. Bu Yosefa sudah memilih menjahit dengan alasan yang masuk akal: mesin ada dan ia menyukainya.
2. Pendapat petugas bahwa tata boga lebih menguntungkan hanya pertimbangan, bukan keputusan.
3. Sikap yang tepat: menghormati pilihannya dan membantunya menimbang melalui informasi peluang usaha.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: mengarahkan klien agar mengikuti pendapat petugas adalah memaksakan kehendak.
- **B.** ✓ Pilihan klien dihormati dan informasi diberikan agar keputusannya lebih matang.
- **C.** ✗ Mendaftarkan tanpa persetujuan mengabaikan hak Bu Yosefa memutuskan.
- **D.** ✗ Mengalihkan keputusan kepada suami meniadakan hak Bu Yosefa sebagai klien.
- **E.** ✗ Memberi syarat pembuktian menghambat pilihan klien tanpa dasar yang jelas.

Jawaban: B.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Informasi klien dirahasiakan dan hanya dibagikan sejauh klien (atau walinya) menyetujui dan sejauh diperlukan untuk layanan. Jabatan atau kedekatan peminta tidak dengan sendirinya memberi hak atas informasi.

Langkah:

1. Persetujuan hanya mencakup satu pihak (wali kelas) dan satu jenis informasi (kehadiran dan kemajuan belajar).
2. Periksa tiap permintaan: wali kelas meminta kehadiran → sesuai; kepala sekolah meminta cerita keluarga → di luar persetujuan; tetangga dan relawan lain tidak berhak.
3. Hanya satu permintaan yang boleh dipenuhi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Hanya permintaan wali kelas yang sesuai dengan isi persetujuan.
- **B.** ✗ Jebakan: kepala sekolah dianggap berhak karena satu sekolah, padahal cerita keluarga tidak termasuk persetujuan.
- **C.** ✗ Jebakan: tetangga yang mengenal Dion dianggap berhak; kedekatan tidak sama dengan persetujuan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **D.** ✗ Janji penerima tidak mengubah fakta bahwa klien belum menyetujui pembagian informasi itu.
• **E.** ✗ Jebakan: kerahasiaan dikira mutlak; informasi yang disetujui klien tetap boleh dibagikan kepada wali kelas.

Jawaban: A.

No. 4 Kunci: A, D

Konsep: Advokasi adalah keterampilan membela hak klien dengan cara yang sah, berdasarkan pengetahuan tentang kebijakan dan disertai nilai penghormatan: orang tua didampingi dan diberi informasi, bukan digantikan atau ditekan, dan identitas anak dilindungi.

Langkah:
1. Hak Gita bersekolah terhambat; ini wilayah advokasi (membela hak klien).
2. Cara advokasi yang benar: dampingi orang tua menyampaikan keberatan ke pihak yang berwenang dengan dokumen pendukung.
3. Keputusan tetap di tangan orang tua; pekerja sosial memberi informasi pilihan, bukan memutuskan atau menekan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Mendampingi dan membawa dokumen menggabungkan pengetahuan kebijakan dan keterampilan advokasi.
• **B.** ✗ Jebakan: memutuskan sendiri melanggar penentuan nasib sendiri dan mengabaikan hak orang tua.
• **C.** ✗ Menyebarkan identitas anak membuka rahasia dan melanggar martabat Gita.
• **D.** ✓ Memberi informasi pilihan memungkinkan orang tua memutuskan dengan pemahaman utuh.
• **E.** ✗ Jebakan: menyerah pada penolakan sekolah berarti tidak membela hak klien.

Jawaban: A dan D.

No. 5 Kunci: A, B, D

Konsep: Kerahasiaan tidak berlaku mutlak. Bila anak berada dalam bahaya yang masih berlangsung, keselamatan anak didahulukan: pekerja sosial menjelaskan kepada orang tua klien, melibatkan pihak berwenang sesuai prosedur, dan melindungi sambil tetap mendampingi dengan hormat.

Langkah:
1. Bahaya nyata dan berulang: Aldo dipukul sampai memar, baru semalam, dan masih serumah dengan pelaku.
2. Keselamatan Aldo mengalahkan permintaan merahasiakan; jelaskan alasannya kepada Bu Wati agar ia tidak merasa dikhianati.
3. Lindungi lewat prosedur lembaga dan pihak berwenang, bagikan informasi seperlunya, dan siapkan rencana keamanan sementara.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Menjelaskan dengan jujur menjaga kepercayaan Bu Wati sekaligus mendahulukan keselamatan anak.
• **B.** ✓ Rencana keamanan sementara melindungi Aldo selama proses berjalan.
• **C.** ✗ Jebakan: hak orang tua mendidik anak dijadikan alasan membiarkan bahaya; memantau sebulan terlalu lama.
• **D.** ✓ Melapor lewat prosedur dengan informasi seperlunya melindungi Aldo sekaligus menjaga martabat keluarga.
• **E.** ✗ Jebakan: tujuan melindungi benar, tetapi bertindak sendiri tanpa koordinasi membahayakan Aldo dan melanggar prosedur.

Jawaban: A, B, dan D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 6 Kunci: E

Konsep: Akuntabilitas dan transparansi berarti lembaga melaporkan penggunaan dana secara jujur dan rinci kepada donor dan publik. Biaya operasional yang wajar boleh ada, tetapi harus dicantumkan dan dijelaskan, bukan disembunyikan.

Langkah:

1. Biaya operasional = transportasi + spanduk dan konsumsi + honor = 4 + 2 + 4 = Rp10.000.000.
2. Persentase = 10.000.000 ÷ 40.000.000 = 25 %; sembako = 30.000.000 ÷ 40.000.000 = 75 %.
3. Laporan yang akuntabel memuat semua pos apa adanya dan menjelaskan kegunaannya kepada donor.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: total tetap tampak cocok, tetapi pos sembako menjadi tidak benar; ini memanipulasi laporan.
- **B.** ✗ Angka 75 % benar, tetapi menyembunyikan 25 % lainnya dari donor melanggar transparansi.
- **C.** ✗ Menunda laporan demi tampilan angka menghindari tanggung jawab kepada donor.
- **D.** ✗ Jebakan: rincian lengkap ada, tetapi hanya untuk pihak dalam sehingga donor tidak memperoleh informasi.
- **E.** ✓ Seluruh pos dilaporkan jujur beserta penjelasan, sehingga donor dapat menilai sendiri.

Jawaban: E.

No. 7 Kunci: D

Konsep: Hubungan pekerja sosial dan klien bersifat profesional: hangat, tetapi punya batas (tidak menjadi teman pribadi, tidak berutang-piutang, tidak memakai kontak pribadi). Batas itu dijelaskan dengan baik, dan kebutuhan klien dialihkan ke jalur lembaga.

Langkah:

1. Dua permintaan Rizal, yaitu nomor pribadi dan pinjaman uang, melewati batas hubungan profesional.
2. Menolak saja belum cukup; jelaskan alasannya dengan hangat agar Rizal tidak merasa ditinggalkan.
3. Arahkan Rizal ke kontak resmi lembaga untuk bina lanjut dan ke layanan bantuan untuk kebutuhan uangnya.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kedekatan dikira alasan melanggar batas; pinjaman pribadi dan kontak tengah malam mengaburkan peran profesional.
- **B.** ✗ Menolak tanpa penjelasan membuat Rizal merasa ditolak dan tidak menunjukkan sikap menerima.
- **C.** ✗ Jebakan: menolak uang sudah benar, tetapi kontak pribadi tetap melewati batas dan menjadikan Rizal bergantung pada satu orang.
- **D.** ✓ Menjelaskan batas dengan hangat sambil memberi jalur resmi menjaga hubungan baik dan kebutuhan Rizal.
- **E.** ✗ Memutus kontak menghilangkan bina lanjut yang masih diperlukan Rizal.

Jawaban: D.

No. 8 Kunci: C

Konsep: Dalam kerangka nilai, pekerja sosial menghormati hak klien menentukan pilihan, tetapi juga memperhatikan keselamatan dan kepentingan terbaiknya serta peran keluarga. Pendapat pribadi petugas bukan nilai profesi; yang dilakukan adalah memberi informasi dan memfasilitasi keputusan bersama.

Langkah:

1. Ada dua keinginan berbeda (Teguh dan ibunya) dan satu pendapat pribadi petugas.
2. Teguh belum tahu pilihan lain, sehingga keputusan sekarang belum didukung informasi lengkap.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Langkah profesional: pertemukan keduanya, paparkan pilihan dan akibatnya, lalu bantu mereka memutuskan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: menghormati pilihan klien dikira berarti membiarkannya memutuskan tanpa informasi dan tanpa melibatkan ibu.
• **B.** ✗ Orang tua dijadikan penentu tunggal; suara Teguh diabaikan.
• **C.** ✓ Memfasilitasi, memberi pilihan beserta akibat, dan membantu keputusan bersama.
• **D.** ✗ Jebakan: pendapat pribadi petugas disamakan dengan nilai profesi; ini membujuk, bukan memfasilitasi.
• **E.** ✗ Keputusan diserahkan kepada pihak ketiga yang punya kepentingan lain.

Jawaban: C.

No. 9 Kunci: E

Konsep: Nilai keadilan menuntut sumber daya yang terbatas dibagi menurut kebutuhan dengan kriteria yang sama dan terbuka untuk semua. Bila petugas punya hubungan pribadi dengan salah satu pelamar (konflik kepentingan), ia mengakuinya dan menyerahkan penilaian pelamar itu kepada petugas lain.

Langkah:

1. Paket terbatas: 6 keluarga paling membutuhkan lebih dulu, sisa 10 − 6 = 4 paket untuk 8 keluarga lain menurut kriteria yang sama.
2. Pak Marwan berkerabat dengan salah satu dari 8 keluarga itu, sehingga ada konflik kepentingan.
3. Tindakan adil: kriteria sama untuk semua, hubungan kerabat diakui, penilaian keluarga itu diserahkan ke petugas lain.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: undian tampak adil, tetapi mengabaikan kebutuhan; keluarga yang paling membutuhkan bisa tidak kebagian.
• **B.** ✗ Mendahulukan kerabat adalah nepotisme dan melanggar keadilan.
• **C.** ✗ Urutan pendaftaran tidak mencerminkan kebutuhan.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak menghindari konflik, tetapi merugikan keluarga kerabat tanpa penilaian; ini juga tidak adil.
• **E.** ✓ Kriteria sama, hubungan diakui, dan penilaian dialihkan; kebutuhan dan keterbukaan terpenuhi.

Jawaban: E.

No. 10 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Pelayanan sosial dipilih menurut kebutuhan dan tujuan klien. Klien yang masih berdaya dan ingin mandiri membutuhkan pemberdayaan (keterampilan dan modal), bukan perlindungan darurat atau bantuan yang membuatnya bergantung.

Langkah:

1. Kebutuhan Bu Lina: mandiri secara ekonomi lewat usaha berjualan.
2. Bu Lina bukan korban kekerasan, bukan lansia terlantar, dan bukan penyandang disabilitas baru.
3. Layanan yang cocok: pemberdayaan lewat pelatihan dan modal usaha.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Pelatihan dan modal usaha menjawab keinginan Bu Lina.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: kesulitan dikira berarti perlu perlindungan; layanan itu untuk anak korban kekerasan.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: bantuan tunai membantu sesaat, tetapi tanpa pelatihan tidak membuat Bu Lina mandiri.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 11 Kunci: E

Konsep: Memetakan pelaku filantropi berarti mencocokkan profil pelaku (jenis sumbangan, kemampuan, kecepatan, cara berbagi) dengan kebutuhan lembaga. Pelaku yang baik bagi satu kebutuhan belum tentu cocok untuk kebutuhan lain.

Langkah:

1. Kebutuhan: 20 tempat tidur susun, berupa barang, dalam satu bulan.
2. Pak Rudi: pemilik usaha mebel yang menyumbang barang hasil usahanya → jenis dan waktu cocok.
3. Pelaku lain tidak cocok: dana arisan kecil, bank daerah terlalu lama (tiga bulan), tenaga atau sumbangan kecil tidak menyediakan tempat tidurnya.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: uang tunai memang fleksibel, tetapi arisan hanya mengumpulkan jumlah kecil sehingga tidak cukup untuk 20 tempat tidur.
- **B.** ✗ Jebakan: dana besar, tetapi prosesnya sekitar tiga bulan sehingga tidak memenuhi kebutuhan satu bulan.
- **C.** ✗ Tenaga membantu, tetapi tempat tidurnya sendiri belum tersedia.
- **D.** ✗ Alumni memahami panti, tetapi sumbangannya sedikit demi sedikit tidak cukup dalam sebulan.
- **E.** ✓ Barang yang diproduksi sendiri, sesuai kebutuhan, dan dapat diberikan dalam waktu sebulan.

Jawaban: E.

No. 12 Kunci: C

Konsep: Penerimaan berarti menghargai klien apa adanya sebagai manusia yang bermartabat tanpa menghakimi. Penerimaan tidak sama dengan menyetujui perilakunya; pekerja sosial menahan penilaian pribadinya agar klien berani bercerita dan dibantu.

Langkah:

1. Rani datang dalam keadaan malu dan takut; yang ia butuhkan lebih dulu adalah rasa aman untuk bercerita.
2. Pendapat pribadi petugas tentang perbuatan Rani tidak boleh menentukan layanan.
3. Tanggapan yang tepat: mendengarkan tanpa menyalahkan, lalu menggali kebutuhan Rani.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: menegur adalah menghakimi; klien yang disalahkan di awal cenderung menutup diri.
- **B.** ✗ Menyuruh pulang mengabaikan kenyataan bahwa Rani diusir dan memutus pertolongan.
- **C.** ✓ Mendengarkan tanpa menyalahkan lalu menanyakan kebutuhan adalah wujud penerimaan.
- **D.** ✗ Jebakan: penerimaan dikira berarti menyetujui semua keputusan; pekerja sosial tetap membantu klien menimbang pilihan.
- **E.** ✗ Menolak menangani karena penilaian pribadi bertentangan dengan nilai penerimaan.

Jawaban: C.

No. 13 Kunci: B, D, E

Konsep: Praktik pekerjaan sosial berlangsung pada tiga tingkat menurut siapa yang dilayani: mikro (satu klien), mezo (kelompok kecil atau satu lembaga), dan makro (masyarakat luas atau kebijakan). Tingkat ditentukan oleh sasaran kegiatan, bukan oleh topiknya.

Langkah:

1. Tentukan sasaran tiap kegiatan: satu orang, sekelompok kecil atau lembaga, atau masyarakat luas dan pembuat kebijakan.
2. Kegiatan dua mingguan untuk sepuluh pengasuh, pelatihan lima belas relawan lembaga, dan kelas untuk dua belas ibu bersasaran kelompok kecil atau lembaga.
3. Kegiatan untuk satu remaja bersifat mikro; usulan kepada pemerintah kabupaten bersifat makro.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: sasarannya satu remaja, jadi tingkat mikro, walaupun menyangkut sekolah.
- **B.** ✓ Kelompok sepuluh pengasuh adalah kelompok kecil.
- **C.** ✗ Jebakan: usulan kepada pemerintah kabupaten untuk semua puskesmas mengubah kebijakan, jadi tingkat makro.
- **D.** ✓ Melatih relawan satu lembaga adalah praktik terhadap lembaga, tingkat mezo.
- **E.** ✓ Dua belas ibu peserta kelas adalah kelompok kecil.

Jawaban: B, D, dan E.

No. 14 Kunci: B, C, E

Konsep: Memetakan pelaku berarti mencocokkan jenis sumbangan, kemampuan, dan kecepatan pelaku dengan jenis dan waktu kebutuhan lembaga. Satu pelaku bisa tepat untuk satu kebutuhan dan tidak untuk kebutuhan lain.

Langkah:

1. Toko buku: menyumbang buku dari stoknya → cocok untuk 30 buku dalam dua minggu.
2. Komunitas mahasiswa: tenaga mengajar sore, tanpa dana → cocok untuk pengajar membaca, bukan untuk dana.
3. Bank daerah: dana lewat proposal sekitar empat bulan → cocok untuk dana pelatihan lima bulan lagi, tidak untuk kebutuhan dua minggu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: komunitas mahasiswa bersemangat, tetapi tidak memiliki dana.
- **B.** ✓ Jenis (buku) dan waktu (stok yang sudah ada) cocok.
- **C.** ✓ Dana dan waktu (empat bulan sebelum lima bulan) cocok.
- **D.** ✗ Jebakan: dana bank besar, tetapi proses empat bulan terlalu lama untuk kebutuhan dua minggu.
- **E.** ✓ Tenaga mengajar sore sesuai kemampuan komunitas.

Jawaban: B, C, dan E.

No. 15 Kunci: A

Konsep: Memilih layanan berarti mencocokkan kebutuhan klien dengan sasaran dan bentuk layanan, lalu mengutamakan yang paling mendesak. Bila keluarga besar mampu mengasuh, pengasuhan di panti jangka panjang bukan pilihan pertama; perlindungan sementara bisa menjadi jembatan menuju pengasuhan keluarga.

Langkah:

1. Kebutuhan paling mendesak: keselamatan, karena ayah tirinya pernah mendatangi rumah nenek.
2. Layanan yang cocok untuk korban yang masih terancam: rumah aman sementara (perlindungan dan konseling, paling lama 3 bulan).
3. Pengasuhan jangka panjang tersedia di rumah nenek dan Dewi ingin tetap bersekolah; panti tidak diperlukan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Perlindungan segera, lalu kembali ke pengasuhan keluarga dan sekolah.
- **B.** ✗ Jebakan: panti dikira solusi aman, padahal sasarannya anak tanpa pengasuh dan Dewi punya nenek yang bersedia.
- **C.** ✗ Pelatihan kerja tidak melindungi Dewi dan menjauhkannya dari sekolah.
- **D.** ✗ Jebakan: bantuan tunai membantu biaya, tetapi tidak menjawab kebutuhan perlindungan segera.
- **E.** ✗ Jebakan: langkah pertama benar, tetapi panti jangka panjang tidak perlu karena ada nenek.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 16 Kunci: C

Konsep: Filantropi adalah kebiasaan berbagi secara sukarela untuk kepentingan sesama yang berlangsung teratur dan terorganisasi. Di Indonesia, filantropi tumbuh dari budaya gotong royong; pelakunya bisa berupa komunitas, bukan hanya lembaga besar.

Langkah:

1. Cirinya: sukarela, rutin setiap panen, untuk keluarga yang kesulitan, dikelola pengurus pilihan warga.
2. Sukarela dan untuk sesama berarti bukan transaksi atau pemasaran; berlangsung rutin berarti bukan amal sesaat; dikelola warga berarti bukan bantuan pemerintah.
3. Praktik ini adalah filantropi komunitas berbasis gotong royong.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: dibagikan saat ada musibah dikira sesaat, padahal penyisihannya rutin dan terorganisasi.
- **B.** ✗ Jebakan: gabah bisa diterima warga penyumbang dikira transaksi; tidak ada kewajiban membalas.
- **C.** ✓ Berbagi sukarela dan dikelola bersama adalah ciri filantropi komunitas.
- **D.** ✗ Nama baik desa bukan tujuan; lumbung ada untuk menolong keluarga yang kesulitan.
- **E.** ✗ Pengurus dipilih warga, bukan pemerintah; sumber dan pengelolaannya dari warga.

Jawaban: C.

No. 17 Kunci: E

Konsep: Akuntabilitas dan transparansi berarti informasi kepada donor harus jujur dan konsisten. Biaya administrasi yang wajar boleh ada, asalkan dinyatakan terbuka; klaim yang bertentangan dengan rincian sendiri menyesatkan donor.

Langkah:

1. Klaim di poster: "100 % donasi sampai ke anak".
2. Rincian di poster: buku 18 juta (60 %), perahu 6 juta (20 %), administrasi, cetak, dan promosi 6 juta (20 %); total 18 + 6 + 6 = Rp30 juta.
3. Karena 20 % dipakai untuk administrasi, cetak, dan promosi, klaim 100 % tidak benar; klaim harus diganti dengan keterangan yang jujur.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: menyembunyikan rincian membuat donatur tidak dapat menilai penggunaan dana.
- **B.** ✗ Biaya administrasi dianggap sebagai bagian dari anak; ini membenarkan klaim yang menyesatkan.
- **C.** ✗ Menyiasati tampilan agar angka tidak terbaca tetap menyesatkan donatur.
- **D.** ✗ Jebakan: istilah "sebagian besar" tampak jujur, tetapi tanpa angka donatur kehilangan informasi rincian.
- **E.** ✓ Klaim dibuat konsisten dengan rincian dan 20 % dinyatakan terbuka.

Jawaban: E.

No. 18 Kunci: C

Konsep: Donor kecil yang rutin adalah fondasi pendanaan yang stabil. Mempertahankannya membutuhkan komunikasi dan akuntabilitas: donor perlu tahu dananya dipakai untuk apa dan merasa dihargai.

Langkah:

1. Penyebab donor berhenti: tidak ada kabar tentang penggunaan dana.
2. Perbaikannya: laporan singkat yang rutin dan kesempatan melihat hasil sumbangan.
3. Hal yang tidak boleh: menuntut lebih, mengabaikan, atau menutup informasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Menaikkan beban donor tanpa menjawab alasan mereka berhenti.

• **B.** ✗ Jebakan: donor kecil dianggap tidak berharga, padahal banyak donor kecil yang rutin membuat pendanaan stabil.

• **C.** ✓ Laporan rutin dan undangan melihat kegiatan menjawab penyebab berhentinya donor.

• **D.** ✗ Jebakan: penghargaan tampak, tetapi tanpa laporan donor tetap tidak tahu penggunaan dananya.

• **E.** ✗ Donor berhak mengetahui penggunaan dananya; tidak bertanya tidak berarti tidak ingin tahu.

Jawaban: C.

No. 19 Kunci: B

Konsep: Layanan sosial dipilih menurut sasaran, bentuk, dan cara layanannya. Rehabilitasi dapat diberikan di dalam panti atau asrama, maupun di luar panti sambil tinggal bersama keluarga; pilihannya mengikuti kebutuhan dan kondisi keluarga klien.

Langkah:

1. Kebutuhan Raka: terapi gerak tiga kali seminggu (bentuk rehabilitasi).
2. Keluarga mampu mengasuh dan ingin Raka tetap tinggal di rumah; ibunya dapat mengantar pagi hari.
3. Pada gambar, hanya Pusat Terapi Harian yang berbentuk rehabilitasi dengan cara layanan "datang pagi, pulang sore, tinggal bersama keluarga".

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: bentuk rehabilitasinya benar, tetapi asrama memisahkan Raka dari keluarga dan terapi intensifnya melebihi kebutuhan tiga kali seminggu.

• **B.** ✓ Rehabilitasi berbentuk terapi dengan cara layanan harian, sesuai kebutuhan dan keinginan keluarga.

• **C.** ✗ Panti asuhan untuk anak tanpa orang tua atau pengasuh; Raka masih memiliki orang tua yang mampu mengasuh.

• **D.** ✗ Rumah aman untuk korban kekerasan yang terancam; Raka tidak dalam keadaan itu.

• **E.** ✗ Jebakan: kebutuhan penghasilan mungkin ada, tetapi kelompok usaha untuk keluarga miskin usia produktif dan tidak memberi terapi bagi Raka.

Jawaban: B.

No. 20 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Pengasuhan di dalam keluarga atau keluarga besar lebih diutamakan daripada panti bila keluarga bersedia dan mampu merawat; layanan yang tepat menutup kekurangan keluarga (misalnya biaya), bukan memindahkan anak.

Langkah:

1. Kebutuhan: pengasuhan sudah ada (nenek bersedia dan mampu), kekurangannya biaya sekolah dan gizi.
2. Layanan yang menutup kekurangan itu: bantuan pengasuhan berbasis keluarga.
3. Anak ikut didengar dan pengasuhan dipantau berkala.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Bantuan biaya dan gizi menjawab kekurangan keluarga tanpa memisahkan anak.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: yatim piatu dikira otomatis perlu panti; nenek yang mampu mengasuh membuat panti tidak perlu.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Anak berhak didengar dan pemantauan menjaga mutu pengasuhan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 21 Kunci: D

Konsep: Lembaga yang bergantung pada satu donor besar rapuh. Memperluas pelaku dengan banyak donor kecil dan menengah yang rutin membuat pendanaan lebih stabil (gambaran piramida donor: banyak di dasar, sedikit di puncak).

Langkah:

1. Dana 2027 = 60 + (4 × 10) + (120 × 0,3) = 60 + 40 + 36 = Rp136 juta; tanpa Pak Haryono tersisa 136 − 60 = Rp76 juta, atau turun 60 ÷ 136 ≈ 44 %.
2. Kekurangan Rp60 juta dapat ditutup oleh 60 ÷ 0,3 = 200 donor baru bersumbangan Rp300.000.
3. Strategi tepat: perluas donor kecil dan menengah yang rutin, bukan mengganti satu donor besar dengan donor besar lain.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kerapuhan yang sama terulang; lembaga tetap bergantung pada satu donor.
- **B.** ✗ Jebakan: salah hitung; 100 × 0,3 = Rp30 juta, sehingga dana hanya 76 + 30 = Rp106 juta.
- **C.** ✗ Jebakan: salah hitung; kenaikan 4 × 5 = Rp20 juta jauh dari Rp60 juta, dan bergantung pada empat pengusaha.
- **D.** ✓ 200 × 0,3 = Rp60 juta menutup kekurangan dengan banyak donor rutin sehingga lebih stabil.
- **E.** ✗ Mengurangi layanan hanya menanggung kerugian; angka 44 % benar, tetapi tanpa upaya baru tidak berkelanjutan.

Jawaban: D.

No. 22 Kunci: A, C, D

Konsep: Bentuk layanan dipilih menurut kebutuhan: perlindungan untuk yang tidak aman, rehabilitasi untuk memulihkan keberfungsian (termasuk psikososial), pemberdayaan untuk yang masih berdaya dan ingin mandiri, serta jaminan atau bantuan sosial untuk yang tidak mampu bekerja.

Langkah:

1. Keluarga di tenda: butuh tempat berlindung → perlindungan (hunian sementara).
2. Anak yang ketakutan: butuh pemulihan psikososial → rehabilitasi berupa pendampingan.
3. Petani sehat yang ingin bertani: butuh pemberdayaan (bibit dan pelatihan), bukan panti; lansia yang tidak lagi dapat bekerja: butuh bantuan sosial, bukan pelatihan usaha.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Tempat berlindung adalah perlindungan paling mendasar bagi keluarga di tenda.
- **B.** ✗ Jebakan: rehabilitasi dikira cocok untuk semua korban bencana; petani sehat tidak perlu tinggal di panti.
- **C.** ✓ Ketakutan akibat kejadian ditangani dengan pendampingan psikososial berkala.
- **D.** ✓ Petani yang berdaya dan ingin bertani diberdayakan lewat bibit dan pelatihan.
- **E.** ✗ Jebakan: pemberdayaan dikira cocok untuk semua kelompok miskin; lansia yang tidak dapat bekerja membutuhkan bantuan sosial.

Jawaban: A, C, dan D.

No. 23 Kunci: C, D, E

Konsep: Dana yang dikumpulkan untuk tujuan tertentu dipakai sesuai tujuan itu. Bila keadaan darurat menuntut perubahan, lembaga harus meminta persetujuan donatur lebih dulu, mencatatnya, melaporkannya, dan tetap berusaha memenuhi tujuan awal.

Langkah:

1. Tujuan awal dana: buku dan alat tulis; ada kebutuhan darurat baru (banjir).
2. Perubahan peruntukan sah hanya bila donatur setuju; hubungi, jelaskan, dan minta persetujuan tertulis.
3. Catat dan laporkan perubahan itu, lalu galang dana baru untuk tujuan awal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kebutuhan banjir mendesak, tetapi memakai dana dulu dan memberi tahu belakangan melanggar akuntabilitas.

• **B.** ✗ Jebakan: menepati tujuan awal benar, tetapi menganggap dana tidak boleh diubah dalam keadaan apa pun mengabaikan kebutuhan darurat dan kemungkinan persetujuan donatur.

• **C.** ✓ Persetujuan tertulis donatur membuat perubahan sah dan transparan.

• **D.** ✓ Pencatatan beserta alasan dan bukti menjaga akuntabilitas.

• **E.** ✓ Dana disalurkan sesuai persetujuan, dan tujuan awal tetap dipenuhi lewat penggalangan baru.

Jawaban: C, D, dan E.

No. 24 Kunci: A

Konsep: Prinsip filantropi menuntut bantuan disalurkan tanpa diskriminasi dan menurut kebutuhan penerima. Lembaga boleh menolak syarat donor yang melanggar prinsip, tetapi menolaknya dengan santun dan jujur, serta menawarkan jalan keluar.

Langkah:

1. Syarat Pak Hartono membedakan anak menurut suku, padahal seluruh anak memenuhi kriteria kebutuhan.
2. Syarat itu melanggar prinsip tanpa diskriminasi, sehingga tidak boleh diterima.
3. Cara menolak: sopan, jelaskan dasarnya (kebutuhan), dan tawarkan bentuk kerja sama lain; jangan menipu donor atau mempermalukannya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Menolak syarat yang diskriminatif secara sopan dan menawarkan alternatif menjaga prinsip sekaligus hubungan.

• **B.** ✗ Jebakan: hasil akhirnya tampak adil, tetapi menerima dana dengan syarat lain tanpa memberi tahu donor adalah menipu dan melanggar transparansi.

• **C.** ✗ Prinsip dikorbankan demi dana; 25 anak lain dirugikan.

• **D.** ✗ Jebakan: menyimpan sisa dana sebagai kas lembaga menyimpang dari tujuan donasi dan tetap diskriminatif.

• **E.** ✗ Menolak sudah benar, tetapi mempermalukan donor di media sosial tidak santun dan merusak hubungan.

Jawaban: A.

No. 25 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Prinsip menjaga martabat penerima berarti bantuan disalurkan tanpa mempermalukan, menstigma, atau membuka keadaan ekonomi penerima kepada orang banyak. Laporan kepada donatur tetap dibuat, tetapi tidak dengan cara yang merendahkan penerima.

Langkah:

1. Tanyakan pada tiap rencana: apakah penerima dipermalukan atau identitas dan keadaannya dipertontonkan?
2. Dipanggil lewat pengeras suara dengan sebutan "keluarga miskin" dan memegang papan nama jumlah bantuan sama-sama mempertontonkan penerima.
3. Mengantar ke rumah atau bergiliran tanpa mengumumkan daftar menjaga martabat; laporan dapat dibuat dengan cara lain.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: keinginan donatur tahu dijadikan alasan mempertontonkan penerima; sebutan "keluarga miskin" menstigma.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Penyaluran tertutup atau bergiliran tidak mengumumkan keadaan ekonomi keluarga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: kebutuhan laporan dijadikan alasan; laporan tidak memerlukan penerima dipajang dengan papan jumlah bantuan.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

Latihan sub bab 2.1

No. 1 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Tahap penerimaan (engagement dan intake) bertujuan membangun rasa aman dan kepercayaan, menjelaskan peran serta batas kerahasiaan, dan memperoleh persetujuan klien sebelum menggali masalah lebih jauh.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Penjelasan peran dan batas kerahasiaan sejak awal membangun kepercayaan yang jujur.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: janji tanpa batas tidak dapat ditepati bila ternyata ada kekerasan yang harus dilaporkan demi keselamatan Kevin.

• **Pernyataan 3** ✓ Memberi pilihan dan mulai dari hal ringan membantu anak yang takut merasa aman.

• **Pernyataan 4** ✗ Mendokumentasikan tubuh klien tanpa persetujuan melanggar hak klien dan dapat membuat Kevin makin takut.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak cepat tanggap, tetapi bila pelaku ada di rumah, Kevin bisa terancam; asesmen risiko dilakukan lebih dulu.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

No. 2 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Identifikasi kebutuhan dasar mencakup pangan (termasuk gizi), tempat tinggal, kesehatan, pendidikan, dan dokumen dasar. Pekerja sosial juga melihat sumber yang sudah dimiliki keluarga agar kebutuhan dapat segera ditindaklanjuti.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: frekuensi makan tidak menjamin gizi; lauk berprotein jarang menunjukkan kebutuhan pangan belum terpenuhi dengan baik.

• **Pernyataan 2** ✓ Sumber layanan sudah dimiliki keluarga, sehingga kebutuhan ini dapat langsung ditindaklanjuti.

• **Pernyataan 3** ✗ Anak tetap bersekolah; kebutuhan kesehatan dan gizi anak lebih mendesak daripada sepatu rusak.

• **Pernyataan 4** ✓ Dokumen kependudukan membuka akses ke sekolah, jaminan sosial, dan layanan lain.

• **Pernyataan 5** ✓ Kamar basah dan lembap berisiko membuat anak sakit.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 3 Kunci: E

Konsep: Pada tahap penerimaan klien yang tidak sukarela, pekerja sosial mengakui perasaan klien, menjelaskan perannya dengan jujur, termasuk informasi apa yang wajib dilaporkan kepada pihak perujuk, lalu mengajak klien menemukan hal yang ia inginkan dari pertemuan.

Langkah:

1. Dodi marah dan curiga semua ceritanya dilaporkan.
2. Kenyataannya, sekolah hanya meminta laporan kehadiran.
3. Kejujuran tentang batas laporan membangun kepercayaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Ancaman sanksi menambah perlawanan Dodi, dan klaim berpihak tidak menjawab kecurigaannya tentang apa yang dilaporkan.

• **B.** ✗ Jebakan: mengakui perasaan sudah tepat, tetapi kecurigaan Dodi soal laporan belum dijawab, sehingga ia akan menjawab seadanya.

• **C.** ✗ Jebakan: prinsip sukarela berlaku, tetapi kehadiran Dodi diwajibkan sekolah; memulangkannya tanpa penjelasan dapat membuatnya terkena masalah dan tidak jujur tentang keadaannya.

• **D.** ✗ Jebakan: tampak membangun kepercayaan, tetapi janji itu tidak jujur karena kehadiran memang harus dilaporkan kepada sekolah.

• **E.** ✓ Perasaan diakui dan batas laporan dijelaskan jujur: hanya kehadiran, bukan isi cerita.

Jawaban: E.

No. 4 Kunci: C

Konsep: Genogram menggambarkan susunan keluarga lintas generasi: jenis kelamin, usia, yang sudah meninggal, perkawinan dan perceraian, serta siapa yang tinggal serumah. Dari situ pekerja sosial mengenali kebutuhan dan sumber pengasuhan klien.

Langkah:

1. Yang berwarna hijau (tinggal serumah) hanya Mbah Karti dan Bayu.
2. Bayu (17) bersekolah 06.30–15.30, sehingga siang hari Mbah Karti sendirian.
3. Rini bekerja di Malaysia; Joko tinggal di desa lain dan memiliki tiga anak kecil.
4. Kesimpulan: kebutuhan bantuan siang hari belum terpenuhi dan perlu dukungan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Rini bekerja di Malaysia dan tidak tinggal serumah.

• **B.** ✗ Jebakan: Joko anak kandung, tetapi tinggal di desa lain berjarak 6 km.

• **C.** ✓ Hanya Bayu yang serumah dan ia bersekolah pada jam Mbah Karti butuh bantuan, sehingga perlu dukungan siang hari.

• **D.** ✗ Bayu tinggal serumah, jadi Mbah Karti tidak tinggal sendiri; pindah ke panti juga terlalu jauh dari kebutuhan.

• **E.** ✗ Jebakan: mengorbankan pendidikan Bayu melanggar hak anak dan tidak perlu bila ada dukungan lain.

Jawaban: C.

No. 5 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Tahap penerimaan klien terlantar mendahulukan kebutuhan dasar dan keselamatan, mencatat data awal, lalu menelusuri identitas melalui jalur resmi dengan tetap menghormati privasi klien.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Pak Herman lemas; kebutuhan dasar dan kesehatannya diutamakan.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: niatnya mencari keluarga, tetapi menyebarkan foto klien yang bingung tanpa persetujuan melanggar privasi dan dapat dimanfaatkan orang lain.

• **Pernyataan 3** ✗ Klien sedang bingung dan lemas; wawancara panjang dilakukan setelah ia pulih.

• **Pernyataan 4** ✓ Data awal ini menjadi dasar penelusuran identitas dan asesmen lanjutan.

• **Pernyataan 5** ✓ Penelusuran identitas dilakukan melalui jalur resmi sesuai prosedur.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 2.2

No. 1 Kunci: B

Konsep: Tujuan intervensi dirumuskan sebagai perubahan pada klien yang spesifik, terukur, realistis, dan berbatas waktu, beserta cara memeriksa pencapaiannya. Kegiatan petugas atau janji pihak lain bukan tujuan.

Langkah:

1. Sasaran yang disepakati: kehadiran sekolah.
2. Ukuran yang tersedia: rekap wali kelas setiap Jumat.
3. Rumusan yang memenuhi: perubahan pada Rio + angka + waktu + alat periksa.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: berbatas waktu, tetapi "rajin dan disiplin" tidak dapat diukur.
- **B.** ✓ Menyebut perubahan, angka yang realistis dari 8 menjadi 17 hari, batas waktu, dan sumber data yang dapat diperiksa.
- **C.** ✗ Ini kegiatan pekerja sosial, bukan perubahan yang ingin dicapai pada Rio.
- **D.** ✗ Jebakan: terukur dan menyentuh penyebab, tetapi tidak dapat diverifikasi dan bukan sasaran utama yang disepakati.
- **E.** ✗ Surat pernyataan adalah janji pihak lain, bukan hasil yang dicapai Rio.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rencana layanan memuat tujuan yang sesuai masalah asesmen, sasaran yang jelas, waktu yang memungkinkan sasaran hadir, dan indikator yang mengukur perubahan pada sasaran, bukan sekadar kegiatan petugas.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Selasa pukul 10.00 berada pada jam kerja pabrik, sehingga sasaran tidak dapat hadir.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: mudah dihitung, tetapi undangan hanya menunjukkan kegiatan petugas, bukan perubahan cara orang tua mendisiplinkan anak.
- **Pernyataan 3** ✓ Masalah asesmen adalah hukuman fisik, dan tujuannya menggantinya dengan cara tanpa kekerasan.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: kedengarannya bermanfaat, tetapi rencana disusun dari asesmen 15 orang tua dan perluasan membuat kegiatan tidak terfokus.
- **Pernyataan 5** ✓ Perubahan perilaku perlu diukur sebelum dan sesudah agar keberhasilan dapat dinilai.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 3 Kunci: C

Konsep: Dalam perencanaan, pekerja sosial menentukan sistem sasaran, yaitu pihak yang perlu berubah agar tujuan tercapai, dengan memilih yang paling mampu dan bersedia, tanpa menambah beban pihak yang rentan.

Langkah:

1. Fira berusia 9 tahun; menyiapkan sarapan sendiri tidak aman dan tidak realistis.
2. Ibu berangkat pukul 05.00; mengganti pekerjaan berisiko mengurangi penghasilan.
3. Ayah ada di rumah pagi hari dan mau membantu; yang kurang hanya keterampilan.
4. Nenek sedang pulih dari operasi lutut; sekolah tidak memiliki program makan pagi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Anak 9 tahun belum semestinya memikul tanggung jawab menyiapkan makanan sendiri.
• **B.** ✗ Jebakan: ibu memang pengasuh utama, tetapi meminta ganti pekerjaan berisiko bagi penghasilan keluarga dan tidak perlu.
• **C.** ✓ Ayah tersedia, bersedia, dan hanya perlu dilatih, sehingga perubahan paling mungkin terjadi.
• **D.** ✗ Jebakan: nenek dekat dan sayang pada Fira, tetapi baru operasi lutut sehingga tugas ini membebaninya.
• **E.** ✗ Membuat program sekolah memerlukan waktu dan dana, sedangkan ada pemecahan yang lebih dekat di keluarga.

Jawaban: C.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Perencanaan program menentukan lokasi dan waktu yang memungkinkan sasaran hadir dengan aman: mudah dijangkau, daya tampung memadai, sesuai keadaan fisik sasaran, dan tidak bentrok dengan kegiatan lain.

Langkah:

1. Balai RW: lantai 2 dengan 20 anak tangga dan berada di zona sering banjir.
2. Gedung PAUD: dipakai Senin–Sabtu 07.30–11.00, bentrok dengan Selasa 08.00–10.00.
3. Teras Pak RT: hanya 15 orang dan jalannya menanjak curam.
4. Lapangan: tanpa atap, tidak sesuai musim hujan.
5. Aula koperasi: lantai dasar, ada toilet, muat 60, di luar zona banjir, dipakai hanya Sabtu.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: milik warga, tetapi tangga 20 anak dan zona banjir tidak aman bagi lansia bertongkat.
• **B.** ✓ Memenuhi semua syarat: akses lantai dasar, daya tampung, toilet, aman banjir, dan tidak bentrok pada hari Selasa.
• **C.** ✗ Jebakan: lantai dasar dan dekat jalan, tetapi pada Selasa pagi gedung dipakai kegiatan PAUD.
• **D.** ✗ Lapangan tanpa atap tidak dapat dipakai saat hujan.
• **E.** ✗ Daya tampung 15 orang jauh di bawah 40 lansia dan jalannya menanjak curam.

Jawaban: B.

No. 5 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Perencanaan intervensi menetapkan tujuan yang terukur, kegiatan, penanggung jawab, jadwal, dan cara pemantauan, disusun dan disepakati bersama klien serta keluarganya, dengan memanfaatkan sumber di sekitar klien.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: keputusan diversi menetapkan kewajiban pendampingan, tetapi isi rencana tetap disusun bersama Arif dan keluarganya agar ia terlibat.
• **Pernyataan 2** ✗ Tujuan ini tidak terukur dan memberi label pada anak.
• **Pernyataan 3** ✓ Unsur-unsur ini membuat rencana dapat dijalankan dan dipantau.
• **Pernyataan 4** ✓ Sumber di sekitar klien yang ia hormati dapat menjadi teladan dan pengganti kelompok pergaulan lama.
• **Pernyataan 5** ✓ Kontrak layanan menunjukkan kesepakatan dan komitmen semua pihak.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 2.3

No. 1 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Evaluasi proses menilai apakah kegiatan berjalan sesuai rencana (jadwal, kehadiran, ketepatan). Evaluasi hasil menilai apakah perubahan yang menjadi tujuan benar-benar terjadi pada sasaran.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: ketepatan pengantaran adalah data proses (pelaksanaan kegiatan); tujuan program adalah kenaikan berat badan lansia.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Kenaikan berat badan adalah data hasil yang sesuai tujuan, dan 11 dari 15 lansia mencapainya.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Makanan dibagi karena keluarga juga kekurangan pangan; menambah porsi lansia saja belum menyelesaikan masalahnya.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 2 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Evaluasi hasil mengukur pencapaian sesuai rumusan tujuan. Hasil antara (misalnya lulus uji) berbeda dengan tujuan akhir, dan sebab tidak tercapainya tujuan dicari sebelum menyimpulkan program tidak bermanfaat.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: lulus uji adalah hasil antara; tujuan yang dirumuskan adalah bekerja atau membuka usaha.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Rumusan tujuan menyebut bekerja atau membuka usaha, sehingga data inilah yang mengukurnya.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Wawancara menunjukkan hambatannya adalah modal (mesin) dan aksesibilitas tempat kerja, bukan keterampilan hasil pelatihan.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Evaluasi proses memeriksa apakah intervensi dijalankan sesuai rencana. Bila pelaksanaan jauh dari rencana, hasil yang tidak tercapai belum membuktikan rancangan program buruk; penyebab pelaksanaan diperbaiki lebih dulu.

Langkah:

1. Rencana: 3 kali seminggu; pelaksanaan: 1 kali seminggu (sepertiga rencana).
2. Penyebab: ruang belajar dipakai kegiatan lain, bukan anak atau materi.
3. Kesimpulan: perbaiki pelaksanaan (jadwal ruang), lalu nilai kembali hasilnya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Pelaksanaan hanya sepertiga rencana karena masalah ruang; masalah itu diperbaiki sebelum program dinilai.

• **B.** ✗ Jebakan: menilai hasil tanpa melihat proses; program tidak pernah berjalan sesuai rancangannya.

• **C.** ✗ Catatan menyebut penyebabnya ruang yang dipakai kegiatan lain, bukan kesungguhan anak.

• **D.** ✗ Berjalan setiap minggu bukan ukuran keberhasilan; targetnya kenaikan nilai rapor.

• **E.** ✗ Jebakan: tidak ada data yang menunjukkan masalah materi; penyebab yang tercatat adalah frekuensi bimbingan.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 4 Kunci: B

Konsep: Evaluasi hasil membandingkan capaian dengan target, sedangkan catatan proses membantu menjelaskan mengapa capaian berubah dan menentukan tindak lanjut.

Langkah:

1. Skor September 15 < target 16 → belum tercapai.
2. Juni–Agustus naik setiap bulan selama latihan berjalan.
3. September tidak naik bersamaan dengan latihan yang terhenti.
4. Tindak lanjut: lanjutkan latihan dan latih keluarga agar latihan tidak terputus.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kenaikan 5 poin bukan target; targetnya skor 16.
- **B.** ✓ Sesuai data: belum mencapai 16, dan kemajuan terhenti tepat saat latihan berhenti.
- **C.** ✗ Data menunjukkan metode bekerja selama dijalankan; mengganti metode tidak beralasan.
- **D.** ✗ Jebakan: tidak ada data bahwa usia menghambat; kemajuan berhenti karena latihan terhenti.
- **E.** ✗ Keluarga belum terlatih, sehingga mengakhiri layanan sekarang berisiko menghentikan latihan lagi.

Jawaban: B.

No. 5 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Evaluasi program membandingkan data dengan setiap target secara tepat (siapa yang dihitung dan apa ukurannya), lalu memakai temuan proses, misalnya alasan tidak aktif, untuk memperbaiki program.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Target 30 anggota aktif; yang aktif baru 18.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: target menyebut anggota aktif, bukan anggota terdaftar.
- **Pernyataan 3** ✓ Hambatan yang disampaikan anggota adalah jadwal; perbaikan proses diarahkan ke sana.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: rata-rata itu hanya dari 18 anggota aktif; 16 anggota lain tidak menabung.
- **Pernyataan 5** ✗ Mengeluarkan anggota hanya mempercantik angka dan menjauhkan program dari sasarannya.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

Latihan sub bab 2.4

No. 1 Kunci: E

Konsep: Terminasi dilakukan setelah tujuan tercapai dan disiapkan bersama klien serta keluarganya. Bina lanjut (kunjungan atau kontak setelah layanan) menjaga agar kemajuan klien bertahan di lingkungan barunya.

Langkah:

1. Tujuan tercapai → terminasi tepat dilakukan.
2. Risiko: keluarga belum pernah merawat orang pascastroke.
3. Langkah tepat: menyiapkan keluarga dan menjadwalkan bina lanjut.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: nomor telepon tampak memberi dukungan, tetapi keluarga belum pernah merawat orang pascastroke dan tidak ada pemantauan terjadwal.
- **B.** ✗ Berjalan tanpa tongkat bukan tujuan yang disepakati; menunda kepulangan tidak diperlukan.
- **C.** ✗ Jebakan: cucu dapat membantu, tetapi remaja 17 tahun yang bersekolah tidak semestinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menjadi perawat utama, dan kasus ditutup tanpa bina lanjut.

• **D.** ✗ Jebakan: bina lanjutnya tepat, tetapi mengubah pekerjaan putrinya melampaui kewenangan dan kebutuhan; yang dibutuhkan keluarga adalah keterampilan merawat.

• **E.** ✓ Keluarga disiapkan merawat dan kemajuan Pak Joko dipantau setelah pulang.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Terminasi karena petugas pindah tugas memerlukan pemberitahuan lebih awal, pembahasan perasaan klien, perkenalan dengan petugas pengganti, dan serah terima kasus yang lengkap, dengan tetap menjaga batas hubungan profesional.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Pemberitahuan lebih awal memberi Wulan waktu menyiapkan diri, terlebih ia pernah kecewa ditinggal tanpa pamit.

• **Pernyataan 2** ✗ Mengulang pengalaman ditinggal tanpa pamit dapat merusak kepercayaan Wulan pada layanan.

• **Pernyataan 3** ✓ Perkenalan langsung memudahkan Wulan membangun hubungan dengan petugas baru.

• **Pernyataan 4** ✓ Serah terima lengkap menjaga layanan tetap berlanjut tanpa mengulang dari awal.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak peduli, tetapi melampaui batas hubungan profesional dan menghambat Wulan menerima petugas baru.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 3 Kunci: B

Konsep: Surat rujukan memuat identitas, alasan rujukan, layanan yang diminta, konfirmasi lembaga tujuan, lampiran seperlunya, kontak perujuk, dan persetujuan klien atau walinya. Tanpa persetujuan, data klien tidak boleh dikirim ke lembaga lain.

Langkah:

1. Kontak petugas: sudah ada (nama dan nomor kantor).
2. Konfirmasi lembaga tujuan: sudah, dengan jadwal 10 Mei 2027.
3. Alasan rujukan: sudah memuat hasil periksa THT.
4. Persetujuan orang tua: masih kosong → harus dilengkapi sebelum dikirim.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Baris petugas perujuk sudah memuat nama dan nomor telepon kantor.

• **B.** ✓ Baris persetujuan orang tua masih kosong; Yoga masih anak sehingga persetujuan walinya wajib ada sebelum datanya dikirim.

• **C.** ✗ Jebakan: lampiran lebih banyak tampak membantu, tetapi data yang dikirim hanya yang diperlukan; catatan konseling keluarga tidak diperlukan untuk terapi wicara.

• **D.** ✗ Jebakan: langkah ini penting, tetapi gambar menunjukkan konfirmasi sudah dilakukan pada 3 Mei 2027.

• **E.** ✗ Alasan rujukan pada gambar sudah memuat hasil pemeriksaan THT.

Jawaban: B.

No. 4 Kunci: E

Konsep: Rujukan diarahkan ke lembaga yang dapat memenuhi kebutuhan utama klien. Orang dengan gangguan jiwa yang belum pernah diperiksa memerlukan pemeriksaan dan pengobatan kesehatan lebih dulu, lalu pelepasan pasung dan pemulihan sosial direncanakan bersama keluarga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Kebutuhan utama: pemeriksaan dan pengobatan, karena belum pernah diperiksa.
2. Keluarga ingin Pak Sarip sembuh dan tinggal bersama mereka.
3. Lembaga yang tepat lebih dulu: layanan kesehatan jiwa di puskesmas, dengan persetujuan keluarga.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: rehabilitasi sosial menyusul setelah pengobatan, dan dirawat menetap bertentangan dengan keinginan keluarga.
• **B.** ✗ Keluarga memasung karena takut dan tidak tahu jalan keluar; laporan polisi tidak membawa Pak Sarip ke pengobatan.
• **C.** ✗ Jebakan: pasung memang harus dilepas, tetapi tanpa pengobatan dan persiapan, keselamatan Pak Sarip dan keluarga terancam.
• **D.** ✗ Penjagaan bergilir tidak mengobati dan membebani warga.
• **E.** ✓ Menjawab kebutuhan utama dan sesuai keinginan keluarga agar Pak Sarip pulih bersama mereka.

Jawaban: E.

No. 5 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Bina lanjut adalah pemantauan setelah terminasi atau reunifikasi untuk memastikan perubahan bertahan. Bina lanjut dilakukan terjadwal, melibatkan sistem sumber di sekitar klien atas persetujuan keluarga, dan diakhiri setelah keadaan stabil.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Kunjungan berkala memantau penyesuaian Rafa dan keluarganya dalam masa yang rawan.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: kesan baik pada satu kunjungan belum menunjukkan penyesuaian yang stabil; jadwal bina lanjut diselesaikan.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Pihak di sekitar anak dapat menjadi tanda peringatan dini, asalkan keluarga menyetujui.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Latihan sub bab 2.5

No. 1 Kunci: B

Konsep: Rekomendasi dalam laporan layanan disusun dari data evaluasi: mengakui tujuan yang tercapai dan menindaklanjuti masalah yang masih ada dengan langkah yang sesuai.

Langkah:

1. Tujuan utama (kecemasan dan kehadiran) tercapai → siap terminasi.
2. Masih ada masalah: Nia menolak naik bus dan ibunya terbebani.
3. Rekomendasi: terminasi bertahap + bina lanjut + rencana transportasi bersama sekolah.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: angka-angka memang tercapai, tetapi masalah bus dan beban ibu belum selesai sehingga kata "sepenuhnya" tidak sesuai data.
• **B.** ✓ Mengakui keberhasilan dan tetap menangani masalah yang tersisa.
• **C.** ✗ Pelaku sudah dipindahkan kelas dan Nia hadir 19 dari 20 hari; pindah sekolah tidak diperlukan.
• **D.** ✗ Mengabaikan bahwa target sudah tercapai; tujuan dan jadwal perlu disesuaikan, bukan diulang.
• **E.** ✗ Langkah hukum tidak disebut sebagai kebutuhan dalam data dan tidak langsung mengatasi rasa takut Nia di bus.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: C

Konsep: Laporan layanan menyajikan data yang tepat dan dapat diperiksa. Kasus aktif akhir periode = kasus awal + kasus baru − kasus yang ditutup (selesai maupun dirujuk lalu ditutup).

Langkah:

1. Kasus awal + baru: 30 + 14 = 44.
2. Kasus ditutup: 9 + 3 = 12.
3. Kasus aktif akhir: 44 − 12 = 32, naik 2 dari 30.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kasus yang selesai dan dirujuk lupa dikurangkan.
- **B.** ✗ Jebakan: kasus dirujuk lupa dikurangkan (44 − 9).
- **C.** ✓ Semua kasus yang ditutup dikurangkan dari jumlah kasus awal dan baru.
- **D.** ✗ Jebakan: kasus baru lupa ditambahkan (30 − 12).
- **E.** ✗ Jebakan: hanya kasus selesai dikurangkan dari kasus awal (30 − 9), kasus baru dan rujukan terlewat.

Jawaban: C.

No. 3 Kunci: D

Konsep: Laporan layanan menyajikan data yang lengkap dan sesuai catatan: jumlah yang terlayani dari semua cara penyaluran, jumlah yang belum, dan alasannya, tanpa menambah tafsiran yang tidak ada dalam data.

Langkah:

1. Penerima terlayani: 104 + 9 = 113.
2. Persentase: 113 ÷ 120 × 100% ≈ 94%.
3. Belum menerima: 7, dengan alasan tercatat (pindah, meninggal, belum dapat dihubungi).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tabel mencatat 7 penerima belum menerima.
- **B.** ✗ Jebakan: penerima yang diantar ke rumah (9) tidak dihitung, padahal mereka sudah menerima.
- **C.** ✗ Jebakan: jumlahnya benar, tetapi tidak ada yang menolak; alasannya pindah, meninggal, dan belum dapat dihubungi.
- **D.** ✓ Jumlah, persentase, dan keterangan sesuai catatan.
- **E.** ✗ Jebakan: 104 + 7 tertukar dengan 104 + 9, sehingga jumlah terlayani salah.

Jawaban: D.

Kuis Akhir Bab 2

No. 1 Kunci: C

Konsep: Penerimaan adalah tahap pertama layanan. Pekerja sosial menciptakan rasa aman, memperkenalkan diri, dan mendengarkan kebutuhan klien yang paling mendesak. Kelengkapan data dan dokumen dapat menyusul; dokumen tidak boleh menjadi syarat agar klien didengarkan.

Langkah:

1. Yohana datang sendirian dalam keadaan sedih, tanpa tempat tinggal, dan tanpa kartu identitas.
2. Hal yang ia butuhkan lebih dulu adalah disambut dan didengar.
3. Petugas memperkenalkan diri dan menanyakan kebutuhan paling mendesak hari ini; data lengkap dikumpulkan kemudian.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: dokumen dijadikan syarat; klien yang sedang kesulitan justru ditolak di pintu pertama.
- **B.** ✗ Jebakan: administrasi didahulukan dari manusia; klien yang masih bingung dan sedih belum

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

siap mengisi formulir panjang.

• **C.** ✓ Sambutan, perkenalan, dan pertanyaan tentang kebutuhan mendesak membangun rasa aman dan mengarahkan layanan.

• **D.** ✗ Menanyakan alasan diberhentikan dengan niat menilai kesalahan adalah menghakimi, bukan menerima.

• **E.** ✗ Informasi yang terlalu panjang menunda klien bercerita; penjelasan layanan disampaikan secukupnya setelah kebutuhan jelas.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Tujuan intervensi disusun bersama klien dan pihak yang berkepentingan, bukan ditentukan sepihak. Bila keinginan klien dan keluarga berbeda, pekerja sosial memfasilitasi dialog dengan data, sehingga kesepakatan lahir dari pertimbangan, bukan dari siapa yang lebih berkuasa.

Langkah:

1. Ada dua keinginan berbeda: Citra ingin SMK, ibu ingin SMA.
2. Asesmen menyediakan data pendukung (nilai baik, ada keringanan biaya), dan Citra belum memberi tahu ibunya, sehingga keduanya perlu dipertemukan.
3. Pekerja sosial memaparkan data dan membantu keduanya menyusun tujuan yang disepakati.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Dialog dengan data menghasilkan tujuan yang dimiliki bersama dan dapat dijalankan.

• **B.** ✗ Jebakan: tanggung jawab biaya dikira menentukan segalanya; suara Citra ikut hilang.

• **C.** ✗ Jebakan: hak penentuan nasib sendiri dikira berarti ibu tidak perlu didengar; kekhawatiran biaya diabaikan.

• **D.** ✗ Pekerja sosial memutuskan sendiri, sehingga klien dan keluarga tidak memiliki tujuan itu; netral tidak sama dengan memutuskan sepihak.

• **E.** ✗ Menunda membiarkan perselisihan berlanjut; fasilitasi pekerja sosial justru dibutuhkan.

Jawaban: A.

No. 3 Kunci: B

Konsep: Genogram adalah bagan keluarga yang memperlihatkan hubungan, siapa tinggal serumah, dan keadaan tiap anggota. Pekerja sosial membaca genogram untuk menemukan kebutuhan klien sekaligus sumber dukungan di dalam keluarga, lalu melibatkan mereka sebelum mencari jalan lain.

Langkah:

1. Yang serumah (berwarna hijau) hanya Samuel dan Ompung Tiur.
2. Ompung menderita stroke, sulit berdiri lama, dan tidak dapat memasak, sehingga tidak ada orang dewasa yang menyiapkan makanan Samuel; inilah sebab Samuel tidak membawa bekal.
3. Sumber dukungan ada: Burhan tinggal 2 km dan bersedia membantu akhir pekan, Ruth mengirim uang dari Mimika.
4. Kesimpulan: atur makan harian Samuel dan perawatan Ompung bersama Burhan dan Ruth.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: memisahkan Samuel dari neneknya padahal Burhan dapat membantu dari rumahnya sendiri; pemindahan bukan langkah pertama.

• **B.** ✓ Menjawab kebutuhan nyata (makan dan perawatan) dan memakai sumber dukungan keluarga.

• **C.** ✗ Jebakan: meminta ibu pulang memaksakan keputusan; ibunya bekerja untuk menghidupi keluarga.

• **D.** ✗ Jebakan: solusi drastis; Ompung dan Samuel saling membutuhkan dan belum ada bukti panti diperlukan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **E.** ✗ Uang kiriman memang membantu, tetapi tidak ada orang yang memasak; kebutuhan makan belum terpenuhi.

Jawaban: B.

No. 4 Kunci: B, D

Konsep: Klien berhak menentukan nasibnya sendiri. Pekerja sosial menjelaskan risiko dan mencari solusi yang sesuai pilihan klien, bukan memindahkan atau mendesaknya. Menghormati pilihan juga tidak berarti membiarkan; kebutuhan tetap ditangani dengan cara yang disetujui klien.

Langkah:

1. Kebutuhan: atap bocor yang mengganggu kesehatan; keinginan Pak Nyoman: tetap tinggal di rumahnya.
2. Jelaskan risiko dan gali solusi yang ia inginkan.
3. Upayakan perbaikan atap (sumber dari warga atau bantuan) dengan persetujuannya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kondisi rumah dijadikan alasan memindahkan; keputusan klien diabaikan.
• **B.** ✓ Menjelaskan risiko dan menanyakan solusi yang diinginkan menghormati penentuan nasib sendiri.
• **C.** ✗ Jebakan: menghormati pilihan dikira sama dengan membiarkan; kebutuhan atap tetap perlu ditangani.
• **D.** ✓ Perbaikan atap menjawab kebutuhan sekaligus sesuai keinginan Pak Nyoman.
• **E.** ✗ Mendesak lewat anak adalah pemaksaan tidak langsung dan melanggar pilihan klien.

Jawaban: B dan D.

No. 5 Kunci: D

Konsep: Tujuan khusus dirumuskan terukur: ada perubahan yang jelas, ukuran angka, waktu, dan cara memeriksa. Rumusan seperti "lebih sehat" atau "paham" sulit dibuktikan, dan rumusan kegiatan petugas bukan perubahan pada klien.

Langkah:

1. Cari rumusan yang menyebut perubahan perilaku Bu Sumarni, ukuran, waktu, dan bukti.
2. "Berjalan kaki 20 menit, minimal 4 hari seminggu, dalam 8 minggu, tercatat di buku harian" memenuhi semuanya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kata "lebih sehat" dan "beberapa bulan" tidak memiliki ukuran yang dapat diperiksa.
• **B.** ✗ Jebakan: ini kegiatan petugas, bukan perubahan pada klien.
• **C.** ✗ "Memahami" sulit diukur dan belum berarti Bu Sumarni mulai berolahraga.
• **D.** ✓ Ada perilaku, ukuran (20 menit, 4 hari), waktu (8 minggu), dan bukti (buku harian).
• **E.** ✗ Ini dukungan pihak lain tanpa ukuran; tidak menyatakan perubahan pada Bu Sumarni.

Jawaban: D.

No. 6 Kunci: E

Konsep: Kebutuhan dasar ditangani menurut urutan bahaya bila ditunda. Tempat berlindung dan makan bagi anak-anak malam ini lebih mendesak daripada menyelesaikan akar masalah (sewa, kontrakan, pekerjaan), yang dapat dikerjakan setelah keluarga aman dan asesmen dilakukan dengan tenang.

Langkah:

1. Hari sudah sore; dua anak kecil dan seluruh barang berada di luar rumah. Kebutuhan papan malam ini belum terpenuhi.
2. Rumah singgah memiliki tempat tidur kosong, sehingga kebutuhan itu dapat dipenuhi hari ini.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Asesmen lengkap, kontak dengan kakak, dan pembicaraan dengan pemilik kontrakan dapat dilakukan besok.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: masuk akal sebagai langkah lanjutan, tetapi malam ini keluarga masih di luar; negosiasi tidak menjamin mereka punya tempat tidur.

• **B.** ✗ Jebakan: asesmen penting, tetapi dua jam menunda makan dan istirahat anak-anak yang sudah lelah; ia dapat dilakukan besok.

• **C.** ✗ Melunasi sewa belum tentu kewenangan lembaga dan tidak menyelesaikan masalah penghasilan; keputusan itu perlu asesmen.

• **D.** ✗ Kakaknya belum dapat dihubungi; mengantar tanpa kepastian ke desa lain berisiko membuat mereka terlantar.

• **E.** ✓ Tempat bermalam dan makan malam memenuhi kebutuhan paling mendesak; asesmen dan solusi lain menyusul.

Jawaban: E.

No. 7 Kunci: B, C, E

Konsep: Rencana intervensi harus realistis terhadap waktu dan sumber yang tersedia. Bila masalah lebih banyak daripada kemampuan layanan, pekerja sosial menyusun urutan prioritas bersama klien, menetapkan tujuan yang dapat dicapai dalam waktu layanan, dan menghubungkan klien dengan sumber lain untuk kebutuhan sisanya.

Langkah:

1. Ada dua kebutuhan, tetapi hanya 8 pertemuan; memaksakan semuanya tidak realistis.
2. Urutan tujuan disepakati bersama klien, mulai dari yang paling mendesak bagi dirinya.
3. Tujuan yang realistis ditetapkan untuk 8 pertemuan, dan kebutuhan lain dialirkan ke sumber lain (konseling puskesmas), sambil dipantau.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: ingin tidak mengabaikan apa pun, tetapi tujuan terlalu banyak dan tidak tercapai.

• **B.** ✓ Tujuan realistis untuk delapan pertemuan membuat rencana dapat dikerjakan.

• **C.** ✓ Konseling puskesmas menjawab kebutuhan yang tidak dapat dilayani LKS; pemantauan menjaga kesinambungan.

• **D.** ✗ Jebakan: membatasi satu masalah dan melupakan lainnya menelantarkan kebutuhan yang masih ada.

• **E.** ✓ Urutan prioritas yang disepakati menghormati keinginan klien dan kedaruratan.

Jawaban: B, C, dan E.

No. 8 Kunci: B

Konsep: Bila hasil belum tercapai padahal pelaksanaan sesuai rencana, penyebabnya perlu dicari pada keadaan klien dan lingkungannya. Tindak lanjut yang baik mengatasi penyebab yang ditemukan, bukan mengulang hal yang sama, mengganti orang, atau mengubah target agar tampak berhasil.

Langkah:

1. Pelaksanaan sesuai rencana (10 pertemuan, kehadiran tinggi), jadi pelatihan bukan penyebab.
2. Hasil hanya 4 dari target 10 usaha. Penyebab: 8 ibu punya rencana usaha tetapi tidak punya modal dan agunan.
3. Sumber yang tersedia: kredit koperasi desa tanpa agunan. Tindak lanjut: hubungkan para ibu dengan kredit itu.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: mengulang pelatihan masuk akal, tetapi para ibu sudah terlatih; hambatan mereka adalah modal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✓ Mengatasi penyebab yang ditemukan dengan sumber yang tersedia.
• **C.** ✗ Menghentikan program yang masih dapat diperbaiki dan menelantarkan para ibu yang sudah terlatih.
• **D.** ✗ Menurunkan target demi laporan adalah memanipulasi hasil, bukan tindak lanjut.
• **E.** ✗ Jebakan: kualitas pelatih tidak terbukti bermasalah; penyebabnya modal.

Jawaban: B.

No. 9 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Rata-rata dapat menutupi peserta yang tidak berubah atau memburuk. Karena target ditetapkan untuk tiap peserta, evaluasi memeriksa tiap peserta, mencari penyebab pada yang belum berhasil, dan tidak menggeneralisasi hasil satu kelompok kecil ke seluruh populasi.

Langkah:
1. Hitung: (6 × 10 - 2 × 3) ÷ 8 = 54 ÷ 8 = 6,75 poin; memang melebihi 5.
2. Target berlaku untuk setiap peserta: 6 remaja tercapai, 2 remaja tidak.
3. Dua remaja yang naik perlu diteliti sebabnya, dan hasil satu kelompok tidak otomatis berlaku untuk kota.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: rata-rata dikira mewakili semua; dua peserta justru naik.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Menelusuri sebab (perundungan masih terjadi, dukungan kurang) menjadi dasar tindak lanjut.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: delapan remaja satu kelompok tidak cukup untuk menyimpulkan hasil seluruh kota, dan kata "pasti" tidak didukung data.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 10 Kunci: A, B, D

Konsep: Bukti proses menunjukkan kegiatan berjalan (kehadiran, modul, jadwal). Bukti hasil menunjukkan perubahan yang dituju tujuan program. Evaluasi yang baik memakai bukti hasil dari beberapa sumber (catatan keluarga, buku tabungan, pengamatan) untuk menjawab apakah tujuan tercapai.

Langkah:
1. Tujuan: keluarga mencatat pengeluaran setiap minggu dan menabung setiap bulan (perubahan perilaku keluarga).
2. Bukti hasil = data tentang perilaku keluarga (buku catatan, buku tabungan, pengamatan di rumah).
3. Kehadiran dan pembagian modul hanya menunjukkan kegiatan berjalan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Buku catatan menunjukkan keluarga benar-benar mencatat pengeluaran, perubahan yang dituju.
• **B.** ✓ Buku tabungan membuktikan keluarga menabung, perubahan yang dituju.
• **C.** ✗ Jebakan: kehadiran adalah bukti proses; ibu dapat hadir tanpa mengubah kebiasaan keluarganya.
• **D.** ✓ Pengamatan langsung di rumah menunjukkan kebiasaan menabung sudah berjalan.
• **E.** ✗ Jebakan: pembagian modul dan kehadiran fasilitator adalah bukti pelaksanaan, bukan hasil.

Jawaban: A, B, dan D.

No. 11 Kunci: D

Konsep: Rencana intervensi harus dapat dilaksanakan: kegiatan, waktu, dan penanggung jawab diselaraskan dengan keadaan klien dan keluarganya, serta disusun bersama mereka. Rencana yang bagus di atas kertas tetapi bentrok dengan kehidupan klien akan gagal.

Langkah:
1. Periksa kolom Waktu pada matriks: bimbingan belajar Sabtu 13.00-15.00.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Cocokkan dengan asesmen: Sabtu pukul 12.00-17.00 Ilham berjualan di pasar. Dua kegiatan bentrok.
3. Tujuan, penanggung jawab, dan indikator sudah jelas dan terukur, sehingga yang diperbaiki hanya jadwalnya, dengan menanyakan Ilham, ibunya, dan relawan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kepentingan belajar dimenangkan atas penghasilan keluarga; keluarga yang dirugikan tidak akan bekerja sama.
• **B.** ✗ Jebakan: kegagalan rencana dilimpahkan kepada Ilham; ia tidak bolos karena malas, melainkan karena jadwal bentrok.
• **C.** ✗ Tujuan tugas sekolah hilang padahal masalah dapat diatasi hanya dengan mengubah jadwal.
• **D.** ✓ Jadwal dipindahkan ke waktu yang cocok dengan menanyakan pihak yang terlibat; tujuan tetap utuh.
• **E.** ✗ Indikator daftar tugas sudah terukur; pengakuan tentang alasan tidak mengukur hasil belajar.

Jawaban: D.

No. 12 Kunci: A, C, E

Konsep: Klien dewasa penyandang disabilitas tetap pemilik keputusan atas dirinya. Pada penerimaan, pekerja sosial berbicara langsung kepada klien dan menyesuaikan cara komunikasi (tulisan, isyarat, juru bahasa), bukan menggantikan suara klien dengan suara pendampingnya.

Langkah:

1. Tiara dewasa dan ingin menyampaikan sendiri kebutuhannya.
2. Petugas mencari cara berkomunikasi yang dapat dipahami Tiara: menatap dan bertanya langsung, menulis, lalu menghadirkan juru bahasa isyarat.
3. Kakak boleh membantu bila Tiara setuju, tetapi tidak menggantikan Tiara.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Berbicara langsung kepada Tiara menghormati dirinya; bantuan kakak hanya atas izinnya.
• **B.** ✗ Jebakan: pertemuan cepat dikira lebih baik; kebutuhan Tiara hanya dari sudut pandang kakaknya.
• **C.** ✓ Tulisan memberi jalan komunikasi dua arah dan waktu bagi Tiara untuk menjawab.
• **D.** ✗ Jebakan: persetujuan tidak dapat digantikan orang lain pada klien dewasa yang mampu memutuskan.
• **E.** ✓ Juru bahasa isyarat memungkinkan Tiara menyampaikan kebutuhannya dengan lengkap.

Jawaban: A, C, dan E.

No. 13 Kunci: C

Konsep: Evaluasi menilai proses (apakah kegiatan dijalankan) dan hasil (apakah tujuan tercapai). Bila proses baik tetapi hasil belum tercapai, pekerja sosial mencari penyebabnya dari data, lalu menyesuaikan rencana, bukan menyalahkan klien atau menutup layanan begitu saja.

Langkah:

1. Target 1 (proses): lamaran dikirim = 2 + 3 + 4 + 3 = 12, melebihi 6; tercapai.
2. Target 2 (hasil): belum bekerja; belum tercapai.
3. Data penyebab: empat wawancara ditolak karena belum menguasai aplikasi pengolah data dan kasir.
4. Tindak lanjut: pelatihan aplikasi yang sesuai, lalu pantau hasilnya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: target proses terlampaui dikira berarti berhasil; tujuan akhir (bekerja) belum tercapai.
• **B.** ✗ Terlalu ekstrem; Bu Zahra sudah aktif dan hasilnya hanya terhambat satu kemampuan yang dapat dilatih.
• **C.** ✓ Membedakan proses dan hasil dan menanggapi sebab yang tertulis pada catatan pemberi kerja.
• **D.** ✗ Jebakan: menambah jumlah lamaran masuk akal, tetapi tidak mengatasi sebab penolakan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **E. ✗** Menutup layanan karena waktu habis mengabaikan tujuan yang belum tercapai dan sebab yang sudah diketahui.

Jawaban: C.

No. 14 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Sasaran intervensi (pihak yang diharapkan berubah) dapat berupa individu, keluarga, maupun lingkungan. Pekerja sosial menetapkannya sesuai penyebab masalah, bukan sekadar pada klien yang tampak bermasalah.

Langkah:

1. Cari penyebab: jarak sumber air dan pembagian tugas rumah, bukan kemalasan anak.
2. Penyebab itu ada pada lingkungan (sarana air) dan keluarga (pembagian tugas).
3. Sasaran mengikuti penyebab: lingkungan dan orang tua, bersama anak.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Sarana air bersih adalah penyebab utama dan menjadi sasaran lingkungan.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Orang tua mengatur tugas rumah anak, sehingga perlu dilibatkan.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: masalah dikira berasal dari kebiasaan anak; menasihati tidak mengurangi jarak 1,5 km.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 15 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Catatan penerimaan memuat fakta: identitas, sumber rujukan, apa yang dikatakan klien, dan apa yang diamati petugas. Penilaian pribadi seperti "malas" bukan fakta dan tidak boleh masuk catatan.

Langkah:

1. Pisahkan fakta (sumber rujukan, ucapan klien, hasil pengamatan) dari kesimpulan pribadi.
2. Periksa tiap pernyataan: apakah memuat fakta atau penilaian?

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Sumber rujukan dan keterangan klien adalah fakta yang layak dicatat.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: singkat dikira baik; "malas" adalah penilaian yang menghakimi dan tidak didukung data.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Pengamatan petugas dicatat sebagai fakta, dipisahkan dari ucapan klien agar jelas sumbernya.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 16 Kunci: A, C, D

Konsep: Kesimpulan evaluasi program didasarkan pada capaian seluruh peserta terhadap target, bukan pada satu kisah sukses. Kisah sukses berguna sebagai contoh dan bahan belajar, tetapi tidak mewakili capaian keseluruhan. Peserta yang belum berhasil tetap dilaporkan dan ditelusuri.

Langkah:

1. Target program: 15 dari 20 remaja (75%).
2. Capaian: 9 dari 20 remaja = 45%, belum memenuhi target.
3. Kisah Reza dicantumkan sebagai contoh, dan sebab 11 remaja lain ditelusuri untuk tindak lanjut.

Analisis setiap opsi:

• **A. ✓** Kisah individu ditempatkan sebagai contoh, bukan ukuran program.
• **B. ✗** Jebakan: satu peserta dijadikan dasar kesimpulan seluruh program.
• **C. ✓** Capaian dihitung dari seluruh peserta terhadap target.
• **D. ✓** Penelusuran sebab menjadi dasar tindak lanjut yang tepat.
• **E. ✗** Jebakan: data yang kurang menggembirakan dihapus; laporan menjadi tidak jujur.

Jawaban: A, C, dan D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 17 Kunci: A

Konsep: Anggaran program memisahkan biaya tetap (sama berapa pun jumlah peserta) dan biaya per peserta (bertambah mengikuti jumlah peserta). Jumlah peserta maksimal dihitung dari dana yang tersisa setelah biaya tetap dibayar.

Langkah:

1. Biaya tetap = 2.400.000 + 600.000 = Rp3.000.000.
2. Biaya per peserta = 45.000 + 235.000 + 120.000 = Rp400.000.
3. Dana untuk peserta = 12.000.000 - 3.000.000 = Rp9.000.000.
4. Jumlah peserta = 9.000.000 ÷ 400.000 = 22,5, dibulatkan ke bawah menjadi 22 peserta (23 peserta memerlukan Rp12.200.000, melebihi dana).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ 22 peserta × Rp400.000 + Rp3.000.000 = Rp11.800.000, tidak melewati dana.
- **B.** ✗ Jebakan: 22,5 dibulatkan ke atas; 23 peserta memerlukan Rp12.200.000.
- **C.** ✗ Jebakan: sewa tempat terlupa; (12.000.000 - 2.400.000) ÷ 400.000 = 24.
- **D.** ✗ Jebakan: honor pelatih terlupa; (12.000.000 - 600.000) ÷ 400.000 = 28,5.
- **E.** ✗ Jebakan: seluruh biaya tetap terlupa; 12.000.000 ÷ 400.000 = 30.

Jawaban: A.

No. 18 Kunci: D

Konsep: Bina lanjut adalah pemantauan setelah terminasi untuk memastikan hasil bertahan dan klien tidak kambuh. Bina lanjut dijadwalkan bertahap, makin jarang, dengan cara yang disetujui klien dan tidak membahayakan keamanannya.

Langkah:

1. Layanan sudah dihentikan, tetapi Bu Kurnia baru memulai hidup mandiri; pemantauan tetap diperlukan.
2. Keselamatan: pelaku belum tahu tempat tinggalnya, jadi cara kontak harus aman; Bu Kurnia meminta pesan singkat.
3. Jadwalkan kontak berkala yang makin jarang lewat pesan singkat.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: tujuan tercapai dikira berarti selesai tanpa pemantauan.
- **B.** ✗ Terlalu intensif dan menimbulkan ketergantungan; tidak sejalan dengan kemandirian.
- **C.** ✗ Melibatkan tetangga membocorkan data dan mengawasi klien tanpa persetujuannya.
- **D.** ✓ Bertahap, aman, dan disetujui klien.
- **E.** ✗ Jebakan: kunjungan ke kantor tiap minggu terlalu berat dan berisiko menunjukkan lokasi klien.

Jawaban: D.

No. 19 Kunci: A

Konsep: Data klien hanya dibagikan sejauh yang disetujui klien. Sebelum rujukan dikirim, isi surat dan lampirannya dicocokkan dengan lembar persetujuan; apa pun yang tidak disetujui dicabut atau dimintakan persetujuan tambahan.

Langkah:

1. Daftar lampiran: KTP, hasil pemeriksaan kesehatan, catatan konseling sesi 1 sampai 6, ringkasan alasan rujukan.
2. Lembar persetujuan mencentang: identitas, ringkasan alasan rujukan, hasil pemeriksaan kesehatan. Catatan konseling dan riwayat keluarga tidak dicentang.
3. Lampiran catatan konseling tidak disetujui sehingga harus dicabut (kecuali Bu Marlina kemudian menyetujuinya).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Lampiran yang tidak disetujui klien dicabut.
- **B.** ✗ Jebakan: riwayat keluarga tidak disetujui, sehingga menambahkannya melanggar persetujuan.
- **C.** ✗ Tanda tangan petugas perujuk sudah wajar; ini tidak berhubungan dengan masalah data.
- **D.** ✗ Jebakan: data kesehatan memang sensitif, tetapi Bu Marlina sudah menyetujuinya (dicentang).
- **E.** ✗ Menunggu permintaan puskesmas menunda rujukan; data yang disetujui sudah cukup dikirim.

Jawaban: A.

No. 20 Kunci: B, D, E

Konsep: Terminasi dapat terjadi karena klien pindah mendadak sebelum tujuan tercapai. Pekerja sosial tidak menghentikan layanan begitu saja; ia menutup hubungan secara terencana: merangkum capaian, menyepakati yang belum selesai, menghubungkan klien dengan sumber di tempat baru, dan mencatatnya agar layanan dapat dilanjutkan.

Langkah:

1. Layanan terhenti sebelum tujuan tercapai, tetapi Ucok bersedia bertemu dua kali.
2. Manfaatkan pertemuan itu untuk merangkum capaian dan menyepakati langkah berikutnya.
3. Hubungkan Ucok dengan layanan di Biak dan catat kasusnya untuk kelanjutan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: layanan ditutup sepihak; klien yang pindah tetap berhak mendapat penutupan terencana.
- **B.** ✓ Pertemuan terakhir merangkum capaian dan hal yang belum selesai.
- **C.** ✗ Jebakan: ingin membantu, tetapi membuka akses pribadi tanpa batas melanggar batas profesional.
- **D.** ✓ Menghubungkan dengan layanan setempat menjaga kesinambungan bantuan.
- **E.** ✓ Catatan lengkap memungkinkan layanan dilanjutkan.

Jawaban: B, D, dan E.

No. 21 Kunci: B

Konsep: Rujukan dilakukan bila kebutuhan klien berada di luar layanan dan kewenangan lembaga. Pekerja sosial menjelaskan alasannya, mendapat persetujuan klien, dan menghubungkannya dengan layanan yang tepat; layanan yang sudah berjalan dapat dilanjutkan.

Langkah:

1. Gejala batuk berat dan berat badan turun memerlukan pemeriksaan medis, yang tidak disediakan LKS.
2. Jelaskan perlunya pemeriksaan dan minta persetujuan Bu Halimah.
3. Hubungkan Bu Halimah ke puskesmas; konseling dapat dilanjutkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: rencana layanan dianggap lebih penting; pemeriksaan tidak boleh menunggu.
- **B.** ✓ Penjelasan, persetujuan, dan penghubungan ke layanan medis.
- **C.** ✗ Memberi obat di luar kewenangan lembaga dan menunda pemeriksaan yang sebenarnya diperlukan.
- **D.** ✗ Menghentikan konseling tidak perlu; kedua layanan dapat berjalan bersamaan.
- **E.** ✗ Tanpa penjelasan dan bantuan, Bu Halimah mungkin tidak pergi; rujukan mensyaratkan penghubungan.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 22 Kunci: E

Konsep: Lembaga rujukan dipilih dengan mencocokkan kebutuhan klien dengan layanan, syarat, biaya, dan kemudahan akses lembaga. Kedekatan lokasi bukan satu-satunya ukuran; yang utama adalah apakah kebutuhan klien terpenuhi dan klien memenuhi syaratnya.

Langkah:

1. Kebutuhan Pak Ferry: kaki palsu, latihan berjalan, dan pekerjaan; penghasilan rendah.
2. Klinik tidak membuat kaki palsu; RS terlalu mahal; Yayasan membatasi usia 45 tahun (Pak Ferry 54 tahun) dan hanya pelatihan.
3. Balai menyediakan ketiga layanan, gratis, dan syaratnya (KTP dan surat rujukan) terpenuhi; jarak 40 km teratasi karena ada asrama.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: dekat dan murah, tetapi klinik tidak membuat kaki palsu; kebutuhan utama tidak terjawab.
- **B.** ✗ Jebakan: kaki palsu tersedia, tetapi biaya Rp15.000.000 tidak terjangkau dan pelatihan kerja tidak ada.
- **C.** ✗ Jebakan: gratis dan dekat, tetapi usia Pak Ferry melewati batas 45 tahun dan layanannya hanya pelatihan.
- **D.** ✗ Dua lembaga terdekat tetap tidak menyediakan kaki palsu; salah satunya tidak menerima Pak Ferry.
- **E.** ✓ Satu lembaga memenuhi kebutuhan, syarat, dan biaya; jarak dijawab dengan asrama.

Jawaban: E.

No. 23 Kunci: C

Konsep: Ringkasan laporan menyajikan angka yang akurat dan lengkap: jumlah, persentase terhadap seluruh keluarga, dan setiap kategori status. Keluarga yang masih berjalan, dirujuk, atau berhenti tidak boleh dihitung sebagai berhasil atau dihilangkan agar angka tampak baik.

Langkah:

1. Total keluarga: 11 + 8 + 4 + 2 = 25.
2. Tujuan tercapai: 11 ÷ 25 = 44%.
3. Status lain disebutkan apa adanya: 8 berjalan, 4 dirujuk, 2 berhenti tanpa kabar.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: keluarga yang dirujuk dihitung berhasil (11 + 4 = 15); rujukan belum berarti tujuan tercapai.
- **B.** ✗ Jebakan: persentase benar, tetapi 2 keluarga yang berhenti tidak dilaporkan; laporan tidak lengkap.
- **C.** ✓ Angka tepat dan seluruh status dicantumkan.
- **D.** ✗ Jebakan: dua keluarga dikeluarkan dari pembagi (11 ÷ 23 = 48%), sehingga persentase terlalu tinggi.
- **E.** ✗ Jebakan: layanan yang masih berjalan dihitung berhasil (11 + 8 = 19); tujuannya belum tercapai.

Jawaban: C.

No. 24 Kunci: A, D, E

Konsep: Isi laporan disesuaikan dengan pembaca dan tujuan pembacaannya. Donor perlu tahu penggunaan dana, supervisor perlu rincian perkembangan kasus untuk membimbing, dan pihak luar seperti kepala desa cukup menerima gambaran umum tanpa data pribadi klien.

Langkah:

1. Tentukan apa yang dibutuhkan tiap pembaca.
2. Donor: pertanggungjawaban dana. Supervisor: perkembangan kasus rinci. Kepala desa: gambaran

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

umum tanpa nama.
3. Data pribadi dan riwayat rumah tangga tidak diberikan kepada pembaca yang tidak memerlukannya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Donor membutuhkan pertanggungjawaban dana beserta buktinya.
• **B.** ✗ Jebakan: riwayat pribadi dikira berguna untuk pemantauan; kepala desa tidak membutuhkannya dan data klien terbuka.
• **C.** ✗ Jebakan: ingin meyakinkan donor, tetapi membuka masalah rumah tangga penerima melanggar kerahasiaan.
• **D.** ✓ Supervisor membutuhkan rincian untuk memantau dan membimbing, dan ia terikat kerahasiaan lembaga.
• **E.** ✓ Gambaran umum per dusun cukup bagi kepala desa dan melindungi identitas keluarga.

Jawaban: A, D, dan E.

No. 25 Kunci: E

Konsep: Rekomendasi laporan harus bersandar pada data dan menjawab penyebab yang ditemukan. Hasil yang belum mencapai target tidak otomatis berarti program dihentikan; rekomendasi yang baik memperbaiki bagian yang bermasalah dengan sumber yang ada.

Langkah:
1. Capaian 21 ÷ 30 = 70%, target 80% (24 ibu); kekurangan 3 ibu.
2. Penyebab: 7 dari 9 ibu yang menunggak terkait musim paceklik; 2 ibu lain menunggak dengan sebab yang belum diketahui.
3. Rekomendasi: lanjutkan, sesuaikan jadwal angsuran dengan musim melaut dalam dana yang sama, dan telusuri dua ibu lainnya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: target tidak tercapai dijadikan alasan menghentikan; padahal 70% sudah membayar tepat waktu dan penyebabnya dapat diperbaiki.
• **B.** ✗ Jebakan: 70% dikira cukup; target belum tercapai dan 9 ibu masih menunggak.
• **C.** ✗ Pelatihan usaha tidak mengatasi penunggakan di bulan paceklik; sebabnya jadwal, bukan keterampilan.
• **D.** ✗ Menaikkan denda membebani ibu yang memang tidak berpenghasilan di musim paceklik; tidak sesuai penyebab.
• **E.** ✓ Mengatasi penyebab utama (musim) dalam dana yang sama dan menelusuri ibu yang kasusnya berbeda.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 3.1

No. 1 Kunci: E

Konsep: Bidang usaha layanan pekerjaan sosial (day care, rehabilitasi, panti, caregiver) dipilih sesuai kebutuhan sasaran: tempat layanan, jenis bantuan, lama layanan, dan cara pembayaran.

Langkah:
1. Lansia ingin tetap di rumah → layanan datang ke rumah.
2. Bantuan: mandi, sarapan, pengingat obat, ±2 jam pagi.
3. Pembayaran per kunjungan → caregiver kunjungan rumah (home care).

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: day care melayani lansia yang mau datang ke tempat layanan, sedangkan lansia ingin tetap di rumah.
• **B.** ✗ Panti memindahkan lansia dari rumahnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **C.** ✗ Kebutuhan lansia adalah bantuan harian, bukan pelatihan kemandirian.
• **D.** ✗ Jebakan: menjawab kebutuhan sarapan saja; mandi dan pengingat obat tidak terlayani.
• **E.** ✓ Layanan datang ke rumah, mencakup semua bantuan yang dibutuhkan, dan dibayar per kunjungan.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Pendapatan jasa = jumlah jam kerja × tarif per jam. Jam kerja per minggu tiap klien = jam per hari × hari per minggu.

Langkah:
1. Eyang Har: 3 × 6 = 18 jam per minggu.
2. Oma Lies: 2 × 5 = 10 jam per minggu.
3. Total 4 minggu: (18 + 10) × 4 = 112 jam.
4. Pendapatan: 112 × 40.000 = Rp4.480.000.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: hanya pendapatan 1 minggu (28 × 40.000).
• **B.** ✗ Jebakan: hanya klien Eyang Har (18 × 4 × 40.000).
• **C.** ✓ Jam kedua klien dijumlahkan untuk 4 minggu, lalu dikalikan tarif.
• **D.** ✗ Jebakan: Oma Lies dianggap 6 hari per minggu ((18 + 12) × 4 × 40.000).
• **E.** ✗ Jebakan: dihitung untuk 5 minggu (28 × 5 × 40.000).

Jawaban: C.

Latihan sub bab 3.2

No. 1 Kunci: A

Konsep: Setiap profesi dalam layanan pekerjaan sosial memiliki peran dan batas. Caregiver mengamati, mencatat, dan melaporkan tanda bahaya kepada lembaga; asesmen dan penanganan dugaan kekerasan dilakukan oleh pekerja sosial atau pihak berwenang melalui jalur lembaga.

Langkah:
1. Ada tanda bahaya berulang: memar baru dan rasa takut.
2. Lembaga punya petugas yang berwenang menangani.
3. Peran Lina: mencatat dan melapor melalui jalur lembaga.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Sesuai peran: tanda dicatat apa adanya dan diteruskan kepada yang berwenang di lembaga.
• **B.** ✗ Jebakan: tampak berani, tetapi melampaui peran dan dapat membahayakan Oma bila putranya marah.
• **C.** ✗ Melaporkan tanda bahaya adalah kewajiban setiap petugas, termasuk caregiver.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak hati-hati, tetapi memar baru dua kali seminggu sudah merupakan tanda yang harus dilaporkan.
• **E.** ✗ Jebakan: melapor penting, tetapi melewati lembaga membuat penanganan tidak terkoordinasi dan pekerja sosialnya tidak tahu.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 3.3

No. 1 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Teknologi informasi dapat dipakai untuk kampanye dan menjangkau klien, dengan tetap menjaga kerahasiaan: identitas klien tidak dapat dikenali, ada persetujuan bila kisah nyata dipakai, dan percakapan kasus dilakukan di saluran pribadi.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Pesan tetap tersampaikan tanpa memakai identitas klien.
- **Pernyataan 2** ✓ Persetujuan dan penyamaran identitas melindungi klien bila kisah nyata dipakai.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: wajah diburamkan, tetapi suara dan seragam sekolah masih membuat peserta dapat dikenali teman-temannya.
- **Pernyataan 4** ✓ Kampanye sekaligus membuka jalan bagi korban lain untuk mencari bantuan.
- **Pernyataan 5** ✗ Kolom komentar bersifat terbuka; rincian kasus sebaiknya ditanyakan lewat saluran pribadi yang aman.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Fitur urut, saring, dan penanda data pada lembar kerja mempercepat pengolahan data layanan sosial, asalkan kolom yang dipakai unik untuk setiap orang. NIK unik untuk setiap penduduk, sedangkan nama dan alamat tidak.

Langkah:

1. Nama dapat sama untuk orang berbeda → tidak dapat menjadi dasar.
2. Alamat dapat sama untuk dua keluarga → tidak dapat menjadi dasar.
3. NIK unik → NIK yang muncul lebih dari sekali menandakan data ganda, lalu diperiksa.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ NIK unik untuk setiap orang, dan baris ganda ditandai untuk diperiksa sebelum dihapus.
- **B.** ✗ Jebakan: banyak warga bernama sama, sehingga orang yang berbeda ikut terhapus.
- **C.** ✗ Lambat, rawan terlewat, dan "mirip" bukan berarti orang yang sama.
- **D.** ✗ Jebakan: satu rumah dapat dihuni dua keluarga yang sama-sama berhak.
- **E.** ✗ Warga tanpa ponsel justru terhapus, padahal tidak ganda.

Jawaban: A.

No. 3 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Teknologi pekerjaan sosial berkembang dari layanan tatap muka dan pencatatan manual ke layanan digital otomatis. Teknologi tepat dipakai untuk tugas berulang dan mempercepat respons, sedangkan penilaian kasus dan keadaan darurat tetap dilakukan petugas.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: keadaan darurat dan konseling memerlukan penilaian petugas manusia; chatbot tidak dapat menilai bahaya dengan tepat.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Informasi umum yang berulang aman dan tepat dijawab otomatis.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Teknologi mempercepat penanganan, sedangkan keputusan tetap di tangan petugas.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 3

No. 1 Kunci: D

Konsep: Tarif usaha layanan disusun dari seluruh biaya ditambah laba yang ditargetkan, lalu dibagi jumlah pelanggan. Biaya tetap (gaji, sewa, listrik) tidak berubah menurut jumlah anak, sedangkan biaya variabel (makan) bertambah menurut jumlah anak.

Langkah:

1. Biaya tetap = 7.500.000 + 2.700.000 + 1.800.000 = Rp12.000.000.
2. Biaya makan = 12.000 × 20 hari × 15 anak = Rp3.600.000.
3. Total biaya = 12.000.000 + 3.600.000 = Rp15.600.000; laba 25 % = Rp3.900.000.
4. Pendapatan yang dibutuhkan = 15.600.000 + 3.900.000 = Rp19.500.000; tarif = 19.500.000 ÷ 15 = Rp1.300.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: hanya biaya tetap yang dihitung (12.000.000 × 1,25 ÷ 15); biaya makan terlupa.
- **B.** ✗ Jebakan: total biaya dibagi 15 tanpa laba (15.600.000 ÷ 15), padahal target laba 25 %.
- **C.** ✗ Jebakan: laba hanya dihitung dari biaya tetap, lalu biaya makan ditambahkan ((15.000.000 + 3.600.000) ÷ 15).
- **D.** ✓ Tarif menutup biaya tetap, biaya makan, dan laba 25 %.
- **E.** ✗ Salah hitung: biaya makan dihitung 30 hari padahal day care buka 20 hari.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: A, C, D

Konsep: Sebelum membuka usaha layanan, pengelola perlu memastikan ada kebutuhan, menghitung biaya dan tarif, serta mengetahui ketentuan dan batas layanan yang boleh dijalankan. Caregiver bekerja dalam batas kompetensinya dan tidak melakukan tindakan medis.

Langkah:

1. Ada tiga hal yang belum mereka lakukan: mendata kebutuhan, menghitung biaya, dan memastikan batas layanan.
2. Setiap hal itu menjadi langkah persiapan sebelum layanan dibuka.
3. Langkah yang melampaui kompetensi atau meniru tarif tanpa dasar dihindari.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Survei singkat memastikan jenis layanan sesuai kebutuhan lansia dan keluarga setempat.
- **B.** ✗ Jebakan: tarif lembaga kota besar belum tentu cocok dengan biaya dan daya beli di daerah sendiri.
- **C.** ✓ Tarif harus berasal dari biaya sendiri ditambah laba yang wajar.
- **D.** ✓ Dinas sosial setempat dapat menjelaskan ketentuan izin dan batas layanan yang berlaku.
- **E.** ✗ Jebakan: menambah layanan agar tampak lengkap, padahal suntikan dan pengaturan obat melampaui batas tugas caregiver.

Jawaban: A, C, dan D.

No. 3 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Diskon yang ditanggung pengelola mengurangi pendapatan dan laba, bukan biaya. Laba per anak adalah tarif yang dibayar dikurangi biaya melayani anak itu.

Langkah:

1. Diskon 10 % dari Rp1.000.000 = Rp100.000, sehingga tarif penerima diskon = Rp900.000.
2. Laba per anak berdiskon = 900.000 − 850.000 = Rp50.000.
3. Pendapatan = 16 anak × 1.000.000 + 4 anak × 900.000 = 16.000.000 + 3.600.000 = Rp19.600.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: Rp100.000 adalah besar diskon, bukan laba; labanya 900.000 − 850.000 = Rp50.000.

• **Pernyataan 2 → Benar.** 1.000.000 − 100.000 = Rp900.000.

• **Pernyataan 3 → Benar.** 16.000.000 + 3.600.000 = Rp19.600.000.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 4 Kunci: D

Konsep: Titik impas adalah jumlah pelanggan saat pendapatan sama dengan seluruh biaya. Setiap peserta menyumbang selisih antara tarif dan biaya variabelnya untuk menutup biaya tetap. Karena jumlah peserta harus bilangan bulat, hasil hitungan dibulatkan ke atas.

Langkah:

1. Biaya tetap = 3.000.000 + 5.000.000 = Rp8.000.000.
2. Sumbangan per peserta = 500.000 − 150.000 = Rp350.000.
3. Jumlah peserta = 8.000.000 ÷ 350.000 ≈ 22,86, sehingga dibulatkan ke atas menjadi 23.
4. Pemeriksaan: pada 22 peserta, pendapatan Rp11.000.000 kurang dari biaya Rp11.300.000 (rugi); pada 23 peserta, pendapatan Rp11.500.000 melebihi biaya Rp11.450.000.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tarif dan biaya variabel dijumlahkan (650.000), bukan dikurangkan.

• **B.** ✗ Jebakan: biaya variabel diabaikan (8.000.000 ÷ 500.000 = 16); padahal tiap peserta menambah biaya.

• **C.** ✗ Jebakan: 22,86 dibulatkan ke bawah; pada 22 peserta usaha masih rugi Rp300.000.

• **D.** ✓ Pada 23 peserta pendapatan pertama kali melampaui seluruh biaya.

• **E.** ✗ Jebakan: biaya tetap dibagi biaya variabel saja (8.000.000 ÷ 150.000 ≈ 54), tarif tidak dipakai.

Jawaban: D.

No. 5 Kunci: E

Konsep: Bidang usaha layanan dipilih menurut kebutuhan nyata dan kemampuan bayar masyarakat setempat, bukan menurut bidang yang paling populer. Child guide adalah pendamping anak dalam kegiatan sehari-hari, misalnya perjalanan ke sekolah dan belajar.

Langkah:

1. Kebutuhan yang tampak: anak SD tanpa pendamping saat pergi ke sekolah dan saat belajar sore, karena orang tua bekerja di ladang.
2. Sasaran lain tidak muncul: lansia sedikit dan sudah dirawat keluarga; tidak ada data penyalahgunaan zat; anak yang butuh pendamping sudah usia SD.
3. Usaha yang menjawab kebutuhan itu dan terjangkau lewat iuran bulanan: layanan child guide.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: day care lansia lazim dikenal, tetapi lansia di dusun itu sedikit dan sudah dirawat keluarganya.

• **B.** ✗ Caregiver lansia panggilan melayani kebutuhan yang di dusun ini hampir tidak ada.

• **C.** ✗ Tidak ada data kebutuhan rehabilitasi; bidang dipilih tanpa melihat kondisi setempat.

• **D.** ✗ Jebakan: anak ditinggal orang tua, tetapi yang membutuhkan pendamping adalah anak SD, bukan bayi dan balita.

• **E.** ✓ Mengantar ke sekolah dan menemani belajar sore menjawab kebutuhan anak SD di dusun itu.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 6 Kunci: D

Konsep: Kapasitas layanan menentukan jumlah petugas yang dibutuhkan pada tiap jam, dan jumlah itu menentukan biaya gaji. Perhitungannya dilakukan per jam: jumlah anak pada jam itu dibagi 5, dibulatkan ke atas.

Langkah:

1. Hitung anak yang hadir tiap jam: 07–08 = 2, 08–09 = 4, 09–10 = 6, 10–11 = 8, 11–12 = 10, 12–13 = 10, 13–14 = 10, 14–15 = 9, 15–16 = 7, 16–17 = 5.
2. Pengasuh yang dibutuhkan (dibagi 5, dibulatkan ke atas): 1, 1, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 1.
3. Jumlah jam pengasuh = 1 + 1 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 1 = 17 jam.
4. Biaya = 17 × 20.000 = Rp340.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: satu pengasuh dianggap cukup sepanjang 10 jam, padahal pada pukul 09.00–16.00 anak lebih dari 5.
- **B.** ✗ Jebakan: jumlah anak dibagi 5 lalu dibulatkan ke bawah (13 jam); padahal 6 atau 8 anak tetap membutuhkan dua pengasuh agar tidak melebihi 5 anak per pengasuh.
- **C.** ✗ Jebakan: jumlah jam-anak (71) dibagi 5 lalu dibulatkan menjadi 15 jam; cara ini mengabaikan kenyataan bahwa kebutuhan pengasuh dihitung per jam.
- **D.** ✓ 17 jam pengasuh × Rp20.000.
- **E.** ✗ Jebakan: dua pengasuh dianggap bertugas penuh 10 jam, padahal pada awal dan akhir hari satu pengasuh cukup.

Jawaban: D.

No. 7 Kunci: A

Konsep: Perkembangan teknologi mengubah pencatatan layanan sosial dari buku kertas menjadi basis data digital. Basis data memudahkan pencarian dan, bila dicadangkan di tempat terpisah, tidak hilang akibat satu kejadian seperti banjir.

Langkah:

1. Masalah: catatan kertas rusak oleh banjir dan sulit dicari.
2. Kebutuhan: pencatatan yang tahan kejadian serupa dan mudah dicari.
3. Jawabannya: basis data digital dengan cadangan berkala di tempat berbeda.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Basis data memudahkan pencarian, dan cadangan di tempat terpisah melindungi dari kerusakan satu lokasi.
- **B.** ✗ Masih berupa kertas di kantor yang sama; banjir lain tetap dapat merusaknya.
- **C.** ✗ Foto di satu ponsel hilang bersama ponsel itu dan sulit dicari.
- **D.** ✗ Menyebar data ke grup percakapan memperbanyak risiko kebocoran dan tidak menyelesaikan masalah pencarian.
- **E.** ✗ Mengurangi pencatatan menurunkan mutu layanan, bukan memperbaiki ketahanan data.

Jawaban: A.

No. 8 Kunci: E

Konsep: Lulusan SMK bekerja pada jabatan yang sesuai kompetensinya, misalnya asisten, dan tidak otomatis menjadi pekerja sosial profesional. Menyebut diri atau disebut dengan jabatan yang tidak dimiliki melanggar kejujuran, dan tugas yang menuntut kompetensi profesional dikerjakan di bawah arahan pekerja sosial.

Langkah:

1. Menurut profil jabatan, Ilham belum memenuhi syarat sebagai pekerja sosial profesional.
2. Sebutan di brosur harus diluruskan lewat pembicaraan dengan direktur, bukan dibiarkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Asesmen penempatan anak tetap dikerjakan sebatas jabatan asisten, di bawah arahan pekerja sosial lembaga.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: menurut pada atasan, tetapi sebutan dan tanda tangan itu tidak sesuai kenyataan.
- **B.** ✗ Menolak seluruh tugas berlebihan; asisten tetap dapat bekerja sesuai jabatannya.
- **C.** ✗ Jebakan: separuh benar, yaitu menolak sebutan palsu; tetapi menandatangani laporan asesmen penempatan anak melampaui jabatan asisten.
- **D.** ✗ Melompati direktur dengan menghubungi donor; keberatan lebih dulu disampaikan di dalam lembaga.
- **E.** ✓ Meluruskan jabatan dan bekerja sebatas wewenang asisten di bawah arahan pekerja sosial.

Jawaban: E.

No. 9 Kunci: A, D, E

Konsep: Integritas berarti pekerja tidak menerima imbalan pribadi dari penerima layanan dan tidak mengambil keuntungan dari posisinya. Bila muncul tawaran yang menimbulkan benturan kepentingan, pekerja terbuka kepada atasan dan menjaga agar klien tetap bebas memilih.

Langkah:

1. Amplop dari keluarga penerima bantuan adalah imbalan dari klien; layanan lembaga tidak dipungut biaya.
2. Komisi apotek membuat pekerja punya kepentingan pribadi dalam arahan yang ia berikan.
3. Sikap yang tepat: menolak imbalan, melaporkan, dan membiarkan klien memilih sendiri.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Menolak dengan sopan dan melapor menjaga hubungan baik sekaligus integritas.
- **B.** ✗ Jebakan: niat menjaga perasaan keluarga, tetapi menerima uang dari klien tetap melanggar integritas; mencatatnya sebagai sumbangan pribadi tidak mengubah hal itu.
- **C.** ✗ Jebakan: harga obat yang sama dijadikan alasan, padahal komisi tetap membuat arahan kepada klien tidak lagi netral.
- **D.** ✓ Menyampaikan tawaran kepada atasan membuat keputusan diambil terbuka oleh lembaga.
- **E.** ✓ Klien berhak memilih apotek sendiri; arahan tidak dipengaruhi kepentingan pekerja.

Jawaban: A, D, dan E.

No. 10 Kunci: C

Konsep: Membandingkan paket tarif berarti menghitung biaya sesungguhnya untuk kebutuhan yang sama, termasuk syarat tambahan seperti batas jam dan biaya jam lebih, bukan hanya melihat harga paket.

Langkah:

1. Kebutuhan: 12 kunjungan × 4 jam = 48 jam; tiap kunjungan lebih 1 jam dari batas 3 jam.
2. Paket Per Jam = 48 × 35.000 = Rp1.680.000.
3. Paket Reguler = 12 × 90.000 + 12 jam lebih × 35.000 = 1.080.000 + 420.000 = Rp1.500.000.
4. Paket Bulanan = 1.600.000 + 12 jam lebih × 35.000 = Rp2.020.000 (20 kunjungan dibayar walau hanya 12 dipakai).
5. Paling hemat: Paket Reguler, Rp1.500.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Hitungan benar, tetapi lebih mahal daripada Paket Reguler.
- **B.** ✗ Jebakan: harga tampak paling murah karena biaya jam lebih (Rp420.000) terlupa.
- **C.** ✓ Rp1.080.000 ditambah biaya jam lebih Rp420.000.
- **D.** ✗ Jebakan: harga paket dipakai tanpa biaya jam lebih, sehingga tampak lebih murah daripada

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Paket Per Jam.

• **E.** ✗ Hitungan benar, tetapi Paket Bulanan paling mahal untuk 12 kunjungan.

Jawaban: C.

No. 11 Kunci: B

Konsep: Caregiver membantu kebutuhan sehari-hari klien (makan, mandi, mengingatkan jadwal obat, mendampingi), tetapi tidak berwenang mengubah dosis atau memberi tindakan medis. Hal itu menjadi wewenang tenaga kesehatan.

Langkah:

1. Permintaan menambah dosis obat berada di luar batas tugas caregiver.
2. Klien tetap harus dibantu: ditenangkan dan dipastikan keadaannya.
3. Keputusan tentang obat diserahkan kepada tenaga kesehatan, dengan memberi tahu koordinator lembaga.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: dosis tetap ditambah; mencatat setelahnya tidak membuat tindakan itu menjadi sah.
• **B.** ✓ Menjaga batas tugas, tetap menolong klien, dan melibatkan pihak yang berwenang.
• **C.** ✗ Jebakan: pembayar jasa dianggap berhak menentukan tindakan medis; keluarga pun tidak menggantikan tenaga kesehatan.
• **D.** ✗ Menelantarkan klien dalam keadaan pusing; batas tugas tidak berarti berhenti menolong.
• **E.** ✗ Klien bukan tenaga kesehatan; menyerahkan dosis kepadanya membahayakan keselamatannya.

Jawaban: B.

No. 12 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Media sosial memperluas jangkauan penyuluhan, tetapi tidak menggantikan layanan pribadi. Persoalan klien yang bersifat pribadi dibahas lewat jalur tertutup, bukan di ruang yang dapat dibaca banyak orang.

Langkah:

1. Siaran langsung menjawab hambatan jarak, sehingga menjangkau banyak desa sekaligus.
2. Cerita rinci seorang ibu beserta nama desanya adalah data pribadi; menjawabnya terbuka akan membuka identitasnya.
3. Keluarga yang butuh pendampingan khusus tetap memerlukan layanan tatap muka.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Siaran langsung menjangkau banyak desa tanpa petugas mendatangi satu per satu.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: manfaat belajar bersama dijadikan alasan, padahal jawaban rinci di kolom komentar membuka identitas dan masalah pribadi ibu itu; ajak ibu itu berbicara lewat jalur pribadi.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: teknologi dianggap menggantikan layanan; pendampingan khusus tetap membutuhkan kunjungan atau pertemuan langsung.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 13 Kunci: B

Konsep: Mencocokkan profil lulusan dengan peluang kerja berarti memeriksa tiga hal sekaligus: kompetensi dan pengalaman, syarat pendidikan, serta kondisi pribadi seperti jam kerja. Lowongan yang tampak menarik gugur bila satu syarat tidak terpenuhi.

Langkah:

1. Profil Intan: lulusan SMK, berpengalaman dengan anak (PKL di day care), belum berpengalaman merawat lansia, hanya dapat bekerja pukul 07.00–16.00 dan tidak malam hari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Periksa tiap lowongan: syarat pendidikan, pengalaman, dan jam kerja.
3. Hanya satu lowongan yang memenuhi ketiganya.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: bidang cocok dengan pengalamannya, tetapi jam kerja sampai pukul 18.00 melewati batas pukul 16.00.
- **B.** ✓ Bidang, pengalaman, syarat SMK, dan jam kerja pukul 07.00–16.00 semuanya sesuai.
- **C.** ✗ Jebakan: jam kerja sesuai, tetapi Intan belum pernah merawat lansia.
- **D.** ✗ Jam kerja sesuai, tetapi syarat sarjana tidak terpenuhi oleh lulusan SMK.
- **E.** ✗ Syarat SMK terpenuhi, tetapi giliran malam tidak dapat ia jalani.

Jawaban: B.

No. 14 Kunci: B, D

Konsep: Kecerdasan buatan adalah alat bantu yang hasilnya bergantung pada data masukan. Keputusan yang memengaruhi hidup klien tetap diambil manusia setelah memeriksa keadaan sebenarnya, dan data pendaftar tetap dijaga.

Langkah:

1. Skor rendah muncul dari foto rumah yang tidak menggambarkan keadaan keluarga sekarang.
2. Petugas memiliki informasi yang tidak dimiliki aplikasi, sehingga skor perlu diperiksa, bukan diikuti begitu saja.
3. Tindakan yang tepat: verifikasi lapangan dan pemeriksaan data masukan; aplikasi tetap boleh dipakai.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: skor dianggap objektif, padahal datanya menyesatkan; keputusan diserahkan kepada mesin.
- **B.** ✓ Kunjungan rumah memastikan keadaan sebenarnya; skor hanya satu bahan pertimbangan.
- **C.** ✗ Jebakan: kesalahan satu kasus dijadikan alasan menolak teknologi; aplikasi tetap berguna bila dipakai dengan pemeriksaan.
- **D.** ✓ Foto rumah lama adalah data masukan yang keliru; memperbaikinya membuat skor lebih tepat.
- **E.** ✗ Mengumumkan skor membuka data pribadi pendaftar; keadilan dijaga lewat pemeriksaan, bukan pengumuman terbuka.

Jawaban: B dan D.

No. 15 Kunci: A

Konsep: Setiap pengguna aplikasi data klien memerlukan akun sendiri dengan kata sandi rahasia, sehingga setiap perubahan dapat ditelusuri kepada pelakunya dan akses dapat diatur menurut tugas.

Langkah:

1. Satu akun bersama membuat perubahan tidak dapat dilacak ke petugas tertentu.
2. Kata sandi yang ditempel di dinding dapat dilihat siapa saja yang masuk ruangan.
3. Perbaikan mendasar: akun terpisah dengan kata sandi pribadi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Akun dan kata sandi pribadi membuat perubahan dapat ditelusuri dan akses lebih aman.

• **B.** ✗ Jebakan: kata sandi diganti berkala, tetapi tetap dipakai bersama dan tetap ditempel di tempat terbuka.

• **C.** ✗ Semakin banyak yang mengetahui kata sandi, semakin sulit menelusuri pelaku dan semakin besar risiko bocor.

• **D.** ✗ Jebakan: ada pencatatan siapa memakai, tetapi buku harian dapat salah atau dilewati dan akun tetap bersama.

• **E.** ✗ Menghapus aplikasi menghilangkan manfaatnya, dan catatan cetak pun tetap perlu dijaga.

Jawaban: A.

No. 16 Kunci: B, C, E

Konsep: Setiap pelanggan menyumbang selisih tarif dan biaya variabel (sumbangan per pelanggan). Titik impas = biaya tetap ÷ sumbangan; jumlah pelanggan untuk laba target = (biaya tetap + laba target) ÷ sumbangan, dibulatkan ke atas. Bila tarif naik, sumbangan membesar sehingga titik impas turun.

Langkah:

1. Sumbangan per lansia = 500.000 − 100.000 = Rp400.000.
2. Titik impas = 6.000.000 ÷ 400.000 = 15 lansia; pada 12 lansia usaha masih rugi Rp1.200.000.
3. Laba Rp3.000.000: (6.000.000 + 3.000.000) ÷ 400.000 = 22,5, dibulatkan ke atas menjadi 23 lansia (pada 22 lansia laba baru Rp2.800.000).
4. Pada 25 lansia: laba = 25 × 400.000 − 6.000.000 = Rp4.000.000.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: pembulatan ke bawah; pada 22 lansia laba hanya Rp2.800.000, kurang dari target.

• **B.** ✓ 6.000.000 ÷ 400.000 = 15; 12 lansia berada di bawah titik impas.

• **C.** ✓ 22,5 dibulatkan ke atas menjadi 23 lansia.

• **D.** ✗ Jebakan: biaya tetap tidak berubah, tetapi tarif yang naik menambah sumbangan per lansia sehingga titik impas turun.

• **E.** ✓ 25 × 400.000 = 10.000.000, dikurangi biaya tetap 6.000.000 = Rp4.000.000.

Jawaban: B, C, dan E.

No. 17 Kunci: A, C, D, E

Konsep: Konseling jarak jauh menuntut kerahasiaan di kedua sisi layar: tempat yang tertutup bagi klien dan bagi petugas, pemastian identitas, perangkat lembaga, persetujuan sebelum merekam, serta rencana cadangan bila sambungan putus atau klien tidak aman berbicara.

Langkah:

1. Kerahasiaan klien terancam oleh orang serumah, sehingga tempat dan waktu perlu disepakati lebih dulu.
2. Identitas klien dipastikan, dan sesi memakai perangkat lembaga dari ruangan tertutup.
3. Rekaman memerlukan persetujuan klien sebelum sesi, dan cara melanjutkan bila terputus disepakati di awal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Tempat dan waktu yang aman menjaga cerita Bu Sartika tidak terdengar orang serumah.

• **B.** ✗ Jebakan: catatan lengkap dianggap pembenaran, padahal merekam tanpa persetujuan lebih dulu melanggar hak klien.

• **C.** ✓ Nomor yang terdaftar memastikan yang berbicara memang klien.

• **D.** ✓ Perangkat lembaga dan ruangan tertutup menjaga kerahasiaan dari sisi petugas.

• **E.** ✓ Kesepakatan cadangan dan kata kunci melindungi klien bila sinyal hilang atau ia tidak aman berbicara.

Jawaban: A, C, D, dan E.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Perlindungan data klien mencakup dua hal: mengumpulkan hanya data yang dibutuhkan untuk tujuannya (prinsip data secukupnya) dan membatasi siapa yang dapat melihatnya. Pelanggaran salah satunya cukup membuat data klien terancam.

Langkah:

1. Tujuan formulir: menjadwalkan sesi dan menghubungi pendaftar, sehingga cukup nama (atau nama panggilan), nomor telepon, dan pilihan hari.
2. Kolom NIK, alamat lengkap, foto kartu keluarga, dan cerita masalah rinci tidak dibutuhkan untuk tujuan itu.
3. Pengaturan pada gambar membuat hasil isian terbuka bagi siapa saja yang memegang tautan; akses harus dibatasi pada petugas penjadwal.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: menambah data yang tidak dibutuhkan, padahal masalahnya justru data berlebihan.

• **B.** ✓ Menghapus kolom berlebih sekaligus membatasi akses; kedua masalah pada gambar teratasi.

• **C.** ✗ Jebakan: separuh benar, yaitu mengurangi kolom; tetapi hasil isian tetap terbuka bagi siapa pun yang memegang tautan.

• **D.** ✗ Janji tertulis tidak mengurangi data berlebih maupun membatasi akses.

• **E.** ✗ Menambah data sensitif (foto diri, surat izin) tanpa kebutuhan untuk penjadwalan.

Jawaban: B.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Kehilangan perangkat yang memuat data klien adalah insiden keamanan data. Langkah pertama adalah melapor segera agar lembaga dapat memutus akses ke akun dan data sebelum ada penyalahgunaan; pemberitahuan kepada klien menyusul sesuai keputusan lembaga.

Langkah:

1. Ponsel masih dalam keadaan masuk akun, sehingga siapa pun yang menemukannya dapat membuka data klien.
2. Akses harus diputus secepat mungkin, dan hanya lembaga yang dapat memblokir akun serta mengganti kata sandi.
3. Karena itu langkah pertama adalah melapor kepada koordinator.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: mencari sendiri menunda pelaporan selama tiga hari saat data terbuka.

• **B.** ✗ Menyembunyikan kejadian membiarkan akun lama tetap bisa dibuka orang lain.

• **C.** ✓ Pelaporan segera memungkinkan akun diblokir dan kata sandi diganti.

• **D.** ✗ Jebakan: memberi tahu klien memang perlu, tetapi sesudah lembaga memutuskan, dan bukan sebelum akses diputus.

• **E.** ✗ Menunda pelaporan sampai akhir bulan memberi waktu lama bagi penyalahgunaan data.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 20 Kunci: D

Konsep: Data ganda diperiksa dengan pengenal yang unik, yaitu NIK, bukan nama atau alamat, karena nama dapat sama pada orang berbeda dan ejaan dapat berbeda pada orang yang sama. Satu NIK berarti satu orang.

Langkah:

1. Daftar NIK pada tabel: 4021, 5188, 4021, 6307, 7742, 6307, 8130, 9255.
2. NIK yang berulang: 4021 (baris 1 dan 3) dan 6307 (baris 4 dan 6); keduanya orang yang sama dengan ejaan atau pencatatan berbeda.
3. NIK berbeda berarti orang berbeda, walau nama dan alamat sama (baris 4 dan 5, baris 7 dan 8).
4. NIK yang berbeda ada 6: 4021, 5188, 6307, 7742, 8130, 9255, sehingga paket yang diperlukan 6.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: ejaan disamakan lalu hanya nama yang dibandingkan (Siti, Budi, Rahmat); dua orang bernama sama dianggap satu.
- **B.** ✗ Jebakan: baris dengan nama persis sama dianggap satu orang, padahal NIK-nya berbeda.
- **C.** ✗ Jebakan: baris dengan nama dan alamat sama dianggap satu orang; baris 7 dan 8 dengan NIK berbeda ikut tergabung.
- **D.** ✓ Enam NIK berbeda berarti enam orang yang berhak atas satu paket.
- **E.** ✗ Semua baris dihitung tanpa memeriksa data ganda.

Jawaban: D.

No. 21 Kunci: A

Konsep: Laporan kepada pihak luar memakai data agregat (ringkasan jumlah atau rata-rata) atau data yang benar-benar tidak dapat dilacak. Gabungan beberapa keterangan, misalnya usia dan desa di komunitas kecil, tetap dapat mengenali seseorang.

Langkah:

1. Tujuan laporan: membuktikan bantuan sampai, bukan menunjukkan siapa pesertanya.
2. Desa kecil membuat gabungan usia dan desa mudah dilacak; alamat dan foto jelas mengenali klien.
3. Data ringkasan per jenis layanan dan per kelompok usia membuktikan bantuan tanpa membuka identitas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Data agregat membuktikan bantuan sampai dan tidak mengenali satu pun klien.
- **B.** ✗ Jebakan: nama diganti samaran, tetapi usia dan desa di komunitas kecil tetap membuat klien dapat dikenali.
- **C.** ✗ Jebakan: ada persetujuan, tetapi hanya lisan dan dari orang tua; nama dan foto jelas tetap membuka identitas anak.
- **D.** ✗ Alamat lengkap tanpa nama tetap menunjuk rumah tertentu dan membuka klien kepada donor.
- **E.** ✗ Jebakan: surat janji donor tidak mengurangi risiko; lembaga yang bertanggung jawab membatasi data yang dibagikan.

Jawaban: A.

No. 22 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Lembar kerja daring yang memuat data klien dilindungi dengan membatasi akses pada akun tertentu menurut tugas dan dengan mengurangi atau menyamarkan data sensitif yang tidak dibutuhkan. Tautan terbuka dapat diteruskan oleh siapa pun.

Langkah:

1. Pengaturan "siapa pun yang memiliki tautan" berarti akses tidak terikat pada orang tertentu.
2. Akses yang tepat diberikan kepada akun petugas yang berkepentingan, dengan hak sesuai tugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Data sensitif yang tidak dibutuhkan semua petugas, misalnya kondisi kesehatan, dapat dikosongkan atau dikodekan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Akses menurut akun dan tugas membuat hanya yang berkepentingan dapat membuka atau mengubah.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Data sensitif dikurangi sampai yang diperlukan untuk bekerja.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: tautan dikirim ke grup kecil, tetapi tautan terbuka dapat diteruskan atau dibuka siapa pun yang mendapatkannya.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 23 Kunci: A, B, D

Konsep: Mengirim berkas klien kepada lembaga lain dilakukan setelah persetujuan klien dengan data secukupnya, melalui saluran yang terbukti benar, dengan perlindungan tambahan seperti kata sandi berkas yang disampaikan lewat saluran terpisah, dan tanpa penamaan berkas yang membuka identitas.

Langkah:

1. Persetujuan klien sudah ada; yang masih perlu diatur adalah isi dan cara kirim.
2. Isi: hanya data yang diperlukan untuk rujukan. Tujuan: alamat yang dipastikan milik balai, bukan grup yang anggotanya banyak.
3. Perlindungan: berkas diberi kata sandi dan kata sandi dikirim terpisah; nama berkas tidak memuat identitas klien.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Data secukupnya mengurangi akibat bila berkas bocor.

• **B.** ✓ Alamat yang dipastikan lewat telepon mencegah berkas terkirim kepada pihak yang keliru.

• **C.** ✗ Jebakan: anggota grup dianggap tepercaya karena bidangnya sama; grup berisi banyak orang yang tidak semuanya berkepentingan.

• **D.** ✓ Kata sandi lewat saluran terpisah membuat berkas yang tersasar tetap sulit dibuka.

• **E.** ✗ Jebakan: nama klien dan nomor kartu keluarga pada nama berkas membuka identitas walau berkas dikunci; gunakan kode klien.

Jawaban: A, B, dan D.

No. 24 Kunci: E

Konsep: Foto dan nama anak yang dilayani adalah data pribadi yang dilindungi. Foto hanya boleh dipakai untuk penggalangan dana setelah ada izin dari wali atau pengurus, dan lembaga perlu aturan tertulis supaya relawan tahu batasnya. Pelanggaran ditangani dengan menghentikan kerugian lebih dulu dan membina, bukan mempermalukan.

Langkah:

1. Hentikan kerugian: unggahan yang memuat wajah dan nama anak diturunkan segera.
2. Jelaskan alasannya kepada relawan, karena niatnya baik tetapi caranya keliru.
3. Cegah terulang: susun aturan unggah foto dan mintakan izin wali bila foto akan dipakai.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: manfaat donasi dijadikan alasan; anak tetap dirugikan karena identitasnya tersebar.

• **B.** ✗ Jebakan: wajah dikaburkan, tetapi nama anak dan nama panti tetap membuat anak dapat dikenali.

• **C.** ✗ Mempermalukan relawan di depan umum tidak melindungi anak dan merusak kerja sama.

• **D.** ✗ Menghukum berlebihan dan menghapus semua dokumentasi tanpa aturan tidak menyelesaikan akar masalah.

• **E.** ✓ Menurunkan unggahan, membina relawan, dan membuat aturan beserta izin wali.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 25 Kunci: B, D, E

Konsep: Memindahkan data klien ke sistem baru memerlukan persetujuan klien yang diberikan secara jelas, penilaian keamanan sistem tujuan, dan pemindahan yang hati-hati: hanya data yang dibutuhkan, diuji lebih dulu, dan arsip lama baru dimusnahkan setelah hasilnya terbukti benar.

Langkah:

1. Data klien dipercayakan untuk tujuan tertentu; memindahkannya ke pihak penyedia lain perlu dijelaskan dan disetujui tiap klien.
2. Aplikasi milik penyedia swasta perlu dinilai keamanannya: hak akses dan penjagaan data.
3. Pemindahan dilakukan bertahap dan secukupnya agar kesalahan terdeteksi sebelum arsip lama hilang.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: diam dianggap setuju; persetujuan harus jelas dari tiap klien, bukan dugaan.
- **B.** ✓ Penjelasan dan persetujuan pribadi menghormati hak klien atas datanya.
- **C.** ✗ Jebakan: pemindahan sekali jalan memindahkan juga data berlebih yang tidak dibutuhkan.
- **D.** ✓ Penilaian keamanan aplikasi mencegah data dititipkan pada sistem yang lemah.
- **E.** ✓ Data secukupnya, uji sebagian, dan pemeriksaan hasil menjaga data tidak hilang atau rusak.

Jawaban: B, D, dan E.

Latihan sub bab 4.1

No. 1 Kunci: D

Konsep: Teknik intervensi dipilih sesuai kebutuhan dan tujuan sesi. Bila klien sudah memahami masalah dan mau berubah tetapi belum terampil, latihan seperti bermain peran (role play) membantu klien mempraktikkan perilaku baru dengan aman.

Langkah:

1. Galang sudah tahu dampaknya dan mau berhenti → bukan kebutuhan informasi.
2. Yang belum dimiliki: kemampuan menolak tanpa bertengkar.
3. Tujuan sesi: mampu menolak → teknik latihan perilaku (bermain peran).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Galang sudah menyatakan tahu bahwa membolos merugikan.
- **B.** ✗ Jebakan: sanksi bagi teman tidak melatih Galang dan dapat membuatnya dijauhi, hal yang ia takutkan.
- **C.** ✗ Pindah kelas menghindari masalah tanpa membangun kemampuan Galang dan tidak sesuai tujuan yang disepakati.
- **D.** ✓ Bermain peran melatih langsung kemampuan yang menjadi tujuan sesi.
- **E.** ✗ Jebakan: menggali penyebab terdengar mendalam, tetapi tidak sesuai tujuan sesi yang disepakati dan tidak melatih keterampilan menolak.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: B, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Bimbingan kelompok memakai teknik mengatur dinamika: aturan bersama, memberi kesempatan bagi anggota pendiam, menyalurkan anggota dominan ke peran yang bermanfaat, dan merangkum pendapat. Anggota tidak disingkirkan dari layanan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: tampak menegakkan aturan, tetapi teguran berulang di depan teman mempermalukan Reno dan membuat suasana kelompok tegang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 2** ✓ Aturan yang disepakati bersama mengatur dinamika tanpa menyalahkan satu orang.
• **Pernyataan 3** ✓ Anggota yang pendiam diberi kesempatan dengan aman.
• **Pernyataan 4** ✓ Energi anggota dominan disalurkan ke peran yang membantu kelompok, sehingga ia tetap dihargai.
• **Pernyataan 5** ✓ Merangkum menunjukkan semua pendapat diperhatikan dan menjaga arah diskusi.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4, 5.

Latihan sub bab 4.2

No. 1 Kunci: A

Konsep: Sistem sumber terdiri atas sumber informal (keluarga, tetangga), kemasyarakatan (koperasi, kelompok warga), dan formal (bank, lembaga pemerintah). Pekerja sosial menghubungkan klien dengan sumber yang syaratnya dapat dipenuhi, sesuai jumlah kebutuhan, dan tidak menjerat klien.

Langkah:
1. Bank (minimal 6 bulan) dan hibah desa (minimal 3 bulan): usaha baru 2 bulan → belum memenuhi syarat.
2. Koperasi: batas pinjaman 4 × Rp600.000 = Rp2.400.000 ≥ Rp2.000.000, bunga 1% → memenuhi.
3. Kakak hanya Rp1.000.000 → kurang dari kebutuhan Rp2.000.000; pinjaman daring berbunga harian dan berisiko menjerat.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Batas pinjaman Rp2.400.000 memenuhi kebutuhan Rp2.000.000 dengan bunga ringan.
• **B.** ✗ Jebakan: hibah memang paling ringan, tetapi syaratnya usaha 3 bulan, sedangkan usaha Bu Marni baru 2 bulan.
• **C.** ✗ Jebakan: tanpa bunga, tetapi Rp1.000.000 hanya separuh kebutuhan.
• **D.** ✗ Usaha Bu Marni baru 2 bulan, belum memenuhi syarat 6 bulan.
• **E.** ✗ Jebakan: jumlahnya pas, tetapi separuhnya dari pinjaman daring berbunga harian yang dapat menjerat usaha kecil.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Sistem sumber meliputi sumber informal (tetangga), kemasyarakatan (karang taruna), dan formal (puskesmas, dinas sosial). Pekerja sosial memilih sumber yang sesuai dengan jenis kebutuhan, waktu, dan kemampuan klien.

Langkah:
1. Kebutuhan: antar rutin setiap Rabu pagi, 5 km, tanpa biaya.
2. Tetangga bekerja pada hari Rabu; ambulans khusus darurat; ojek berbayar.
3. Karang taruna: jadwal Rabu pagi dan tanpa biaya → sesuai.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: dekat dan akrab, tetapi tetangga bekerja di pabrik setiap Rabu.
• **B.** ✗ Ambulans desa khusus untuk keadaan darurat, bukan kontrol rutin.
• **C.** ✗ Jebakan: fleksibel, tetapi Mbah Darto tidak mampu membayar Rp40.000 setiap minggu.
• **D.** ✗ Lembaga resmi tidak menyediakan antar-jemput rutin setiap minggu.
• **E.** ✓ Waktu, rutinitas, dan biaya sesuai dengan kebutuhan dan keadaan Mbah Darto.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 4.3

No. 1 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Rapor dibangun melalui komunikasi empatik, misalnya memantulkan perasaan klien (refleksi perasaan). Menghibur dengan janji kosong atau pertanyaan yang menyalahkan membuat klien merasa tidak dipahami.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Tanggapan ini memantulkan perasaan Bu Asih sehingga ia merasa dipahami.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: terdengar menghibur, tetapi mengabaikan perasaan Bu Asih dan memberi janji yang tidak dapat dipastikan.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Pertanyaan "mengapa" seperti ini terdengar menyalahkan, sama dengan yang Bu Asih keluhkan.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Rapor dengan klien yang curiga dibangun dengan kejujuran dan rasa aman: identitas jelas, tidak mengulang pola yang menyakiti klien (meminta uang atau dokumen), dan memberi klien kendali atas waktu dan tempat pertemuan.

Langkah:

1. Sumber ketakutan: penipu yang mengaku petugas dan meminta uang serta dokumen.
2. Rapor tumbuh bila pola itu tidak terulang dan Bu Siti memegang kendali.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: surat tugas memperjelas identitas, tetapi kehadiran pejabat dapat terasa menekan dan mengingatkan pada "petugas" yang menipunya.
• **B.** ✗ Jebakan: identitas sudah jelas, tetapi formulir dan urusan dokumen di awal justru mirip pola penipu yang ia alami.
• **C.** ✓ Identitas jelas, tidak meminta dokumen, dan Bu Siti menentukan waktu pertemuan, sehingga rasa amannya tumbuh.
• **D.** ✗ Jebakan: waktu sudah dihormati, tetapi janji yang belum tentu dapat ditepati mengulang pola penipu.
• **E.** ✗ Bujukan keluarga menekan Bu Siti dan menghilangkan kendalinya, walaupun petugas membawa tanda pengenal.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 4.4

No. 1 Kunci: D

Konsep: Pesan nonverbal juga disampaikan lewat tata ruang: posisi menyudut terasa lebih santai daripada berhadapan lurus, tidak ada penghalang besar, jarak tidak terlalu dekat, cahaya tidak menyilaukan klien, dan klien yang cemas diberi akses mudah ke pintu.

Langkah:

1. Kebutuhan Sekar: tidak merasa terkurung dan dapat keluar kapan saja.
2. Susunan 1: petugas duduk di dekat pintu, klien di ujung jauh → klien terhalang.
3. Susunan 3: duduk rapat dan klien terhimpit dinding, jauh dari pintu.
4. Susunan 4: monitor menjadi penghalang dan klien menghadap jendela yang silau.
5. Susunan 2: menyudut, jarak wajar, dan K paling dekat dengan pintu.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: meja memberi batas, tetapi pada susunan 1 petugas berada di antara klien dan pintu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✗ Jebakan: tampak akrab, tetapi duduk terlalu rapat bagi korban pelecehan pada pertemuan pertama dan klien terhimpit jauh dari pintu.
• **C.** ✗ Monitor menjadi penghalang komunikasi dan klien menghadap cahaya silau.
• **D.** ✓ Posisi menyudut terasa santai dan Sekar dapat keluar kapan saja tanpa melewati petugas.
• **E.** ✗ Pada susunan 3 klien justru terhimpit di pojok, yang dapat memicu rasa terkurung.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Komunikasi nonverbal (diam yang memberi ruang, sikap tubuh menghadap klien, isyarat perhatian seperti menyodorkan tisu) menunjukkan empati. Sentuhan fisik tanpa persetujuan dapat terasa melanggar batas, terlebih dengan klien yang baru dikenal.

Langkah:
1. Klien menangis → berikan ruang, jangan memaksa melanjutkan.
2. Tunjukkan perhatian lewat sikap tubuh dan isyarat sederhana.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: tisu menunjukkan perhatian, tetapi segera melanjutkan pertanyaan mengabaikan emosi klien.
• **B.** ✓ Memberi ruang dan menunjukkan perhatian tanpa memaksa.
• **C.** ✗ Jebakan: diamnya tepat, tetapi sibuk menulis memberi kesan petugas tidak memperhatikan klien.
• **D.** ✗ Pelukan dengan klien yang baru dikenal, tanpa persetujuan, melanggar batas, dan meminta berhenti menangis mengabaikan perasaannya.
• **E.** ✗ Melirik jam memberi kesan klien membuang waktu petugas.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 4.5

No. 1 Kunci: C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pedoman wawancara disusun dari tujuan wawancara. Pertanyaan sebaiknya terbuka, satu hal setiap pertanyaan, tidak menggiring jawaban, dan tidak menghakimi.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: pertanyaan menggiring; perasaan Pak Sastro sudah ditentukan oleh penanya.
• **Pernyataan 2** ✗ Tiga hal ditanyakan sekaligus dan hanya dapat dijawab ya/tidak.
• **Pernyataan 3** ✓ Terbuka dan sesuai tujuan menggali kegiatan sehari-hari.
• **Pernyataan 4** ✗ Pertanyaan "mengapa tidak mau" terdengar menyalahkan pilihan Pak Sastro.
• **Pernyataan 5** ✓ Terbuka dan menggali dukungan yang dimiliki.

Jawaban: pernyataan 3, 5.

No. 2 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Studi dokumentasi adalah pengumpulan data dari dokumen (akta, kartu keluarga, rapor, surat keterangan) untuk melengkapi wawancara dan observasi. Dokumen dipilih yang relevan dan diperoleh dengan izin klien atau walinya.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Dokumen klien diperoleh dengan izin klien atau walinya.
• **Pernyataan 2** ✓ Dokumen resmi yang relevan diperoleh dengan izin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: cerita tetangga adalah keterangan lisan, bukan dokumen, dan belum tentu tepat.
• **Pernyataan 4** ✗ Buku harian sangat pribadi dan tidak relevan dengan data yang dicari.
• **Pernyataan 5** ✓ Dua dokumen resmi saling menguatkan data usia.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

Kuis Akhir Bab 4

No. 1 Kunci: D

Konsep: Menghubungkan klien dengan sistem sumber berarti memilih sumber yang menjawab penyebab masalah dan dapat dijangkau klien. Sumber informal (keluarga, tetangga), sumber formal (misalnya koperasi anggota), dan sumber kemasyarakatan (puskesmas, dinas) punya fungsi berbeda; sumber yang dekat belum tentu menyelesaikan penyebabnya.

Langkah:
1. Penyebab berhentinya kontrol: tidak ada jaminan kesehatan dan penghasilan menurun, bukan jarak.
2. Puskesmas hanya gratis bagi peserta jaminan; Bu Rahmi belum terdaftar.
3. Dinas sosial mendaftarkan keluarga miskin ke jaminan kesehatan, sehingga kontrol dapat berjalan terus tanpa membayar.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: puskesmas dekat dan dikenal, tetapi tanpa jaminan Bu Rahmi tidak dapat memakai layanan gratisnya.
• **B.** ✗ Jebakan: pinjaman koperasi hanya menolong sesaat dan menambah utang; penyebab belum teratasi.
• **C.** ✗ Adik hanya membantu mengantar; ia tidak mengatasi biaya kontrol.
• **D.** ✓ Pendaftaran jaminan kesehatan menyelesaikan penyebab utama secara berkelanjutan.
• **E.** ✗ Dua sumber yang sudah akrab itu tidak menyelesaikan masalah jaminan dan biaya kontrol.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: A, B, D

Konsep: Sumber yang baik untuk klien adalah yang sesuai kebutuhan, mudah dijangkau, dan tidak menimbulkan masalah baru. Sumber informal dan formal yang sudah dekat dengan klien dimanfaatkan lebih dulu, lalu sumber kemasyarakatan untuk kebutuhan layanan.

Langkah:
1. Kebutuhan keluarga Rian: sawah tetap tergarap, pemeriksaan kesehatan, dan penghasilan selama tiga bulan.
2. Cari sumber yang sudah ada di kampung: orang tua (informal), kelompok tani (formal), puskesmas (kemasyarakatan).
3. Singkirkan sumber yang tidak terjangkau atau berisiko: panti di kota provinsi dan pinjaman daring.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Orang tua masih kuat bertani dan tinggal satu kampung.
• **B.** ✓ Kelompok tani biasa bergotong royong dan Rian anggotanya.
• **C.** ✗ Jebakan: sumber yang tidak terjangkau; Rian tidak memerlukan rawat inap rehabilitasi dan harus meninggalkan istri yang hamil.
• **D.** ✓ Puskesmas kampung dapat menjawab pemeriksaan kehamilan dan kontrol luka.
• **E.** ✗ Jebakan: cair cepat, tetapi pinjaman daring menambah beban utang keluarga yang penghasilannya terhenti.

Jawaban: A, B, dan D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 3 Kunci: A, C, E

Konsep: Teknik intervensi dipilih menurut kebutuhan klien: pelatihan keterampilan untuk kemampuan kerja, pendampingan untuk masa peralihan, dan bimbingan perseorangan untuk kepercayaan diri. Mediasi dan advokasi hanya dipakai bila ada perselisihan atau hak yang dilanggar.

Langkah:

1. Kebutuhan Zaenal ada tiga: keterampilan servis, pengalaman melamar kerja dan mencari tempat tinggal, serta keyakinan diri.
2. Tidak ada perselisihan dengan pengasuh dan tidak ada hak Zaenal yang dilanggar.
3. Teknik yang sesuai: pelatihan, pendampingan bertahap, dan bimbingan perseorangan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Pelatihan di bengkel mitra menjawab kurangnya keterampilan servis.
- **B.** ✗ Jebakan: mediasi dipilih padahal tidak ada perselisihan; keluar dari panti pada usia ini adalah bagian dari rencana kemandirian.
- **C.** ✓ Pendampingan yang dikurangi bertahap melatih kemandirian pada masa peralihan.
- **D.** ✗ Jebakan: advokasi membela hak yang dilanggar; tidak ada hak untuk diterima tanpa seleksi.
- **E.** ✓ Bimbingan perseorangan menjawab keraguan Zaenal tentang hidup mandiri.

Jawaban: A, C, dan E.

No. 4 Kunci: E

Konsep: Metode dipilih menurut sumber masalah dan kesiapan klien. Bimbingan perseorangan memberi ruang aman bagi klien yang belum siap bersama orang banyak; bimbingan kelompok sangat berguna kemudian, ketika klien sudah siap berbagi dengan orang lain.

Langkah:

1. Bu Wahyuni menyatakan belum sanggup bersama banyak orang, tetapi mau bercerita kepada pekerja sosial.
2. Kesiapan klien menentukan urutan: berdua dulu, kelompok kemudian.
3. Kelompok dukungan yang sudah berjalan baik tetap menjadi tahap lanjutan yang berharga.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kelompok dipilih karena sudah tersedia dan berjalan baik, padahal klien menyatakan belum siap.
- **B.** ✗ Jebakan: pengorganisasian masyarakat dapat membantu jangka panjang, tetapi bukan yang paling mendesak dan tidak sesuai kesiapan Bu Wahyuni sekarang.
- **C.** ✗ Sebagian benar: dua metode memang diperlukan, tetapi bersamaan sejak awal mengabaikan kesiapannya.
- **D.** ✗ Jebakan: metode perseorangan tepat untuk awal, tetapi menolak kelompok selamanya melewatkan dukungan sebaya yang bermanfaat.
- **E.** ✓ Mulai dari yang ia sanggup, lalu kelompok saat ia siap.

Jawaban: E.

No. 5 Kunci: B, C, E

Konsep: Masalah dapat bersumber dari tiga tingkat sekaligus: pribadi, kebersamaan, dan lingkungan. Pekerja sosial memadukan bimbingan perseorangan, bimbingan kelompok, dan pengorganisasian masyarakat, dengan klien dan warga ikut menentukan.

Langkah:

1. Tingkat pribadi: Ragil malu dan merasa tidak mampu karena diejek → bimbingan perseorangan.
2. Tingkat kebersamaan: sepuluh remaja lain senasib → bimbingan kelompok untuk saling menguatkan.
3. Tingkat lingkungan: tidak ada kegiatan, padahal balai dusun jarang dipakai → pengorganisasian warga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: menunda intervensi sampai ibu pulang; kebutuhan Ragil tidak harus menunggu, dan ibu bukan syarat layanan.
• **B.** ✓ Menjawab sumber masalah pribadi Ragil.
• **C.** ✓ Menjawab pengalaman bersama para remaja.
• **D.** ✗ Jebakan: pekerja sosial memutuskan sendiri; padahal klien dan warga harus ikut menentukan agar kegiatan bertahan.
• **E.** ✓ Memanfaatkan potensi lingkungan (balai dusun) dengan melibatkan warga.

Jawaban: B, C, dan E.

No. 6 Kunci: B

Konsep: Jenis program dipilih menurut keadaan klien: berbasis keluarga bila rumah aman, berbasis masyarakat bila lingkungan dapat menopang, berbasis panti (tinggal sementara) bila klien perlu dilindungi dari bahaya di rumah, pelatihan untuk keterampilan, dan rujukan untuk kebutuhan di luar kewenangan lembaga.

Langkah:

1. Sumber bahaya adalah orang yang tinggal serumah dengan Aulia, dan ibunya jauh.
2. Tidak ada kerabat lain yang dapat segera mengasuhnya, dan Aulia takut pulang.
3. Yang dibutuhkan sekarang adalah perlindungan: tinggal sementara di tempat yang aman.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: program berbasis keluarga mengembalikan Aulia ke sumber bahaya; kunjungan mingguan tidak melindunginya setiap hari.
• **B.** ✓ Tinggal sementara di rumah aman menjawab kebutuhan perlindungan segera.
• **C.** ✗ Pengawasan dari luar tidak menghentikan bahaya di dalam rumah.
• **D.** ✗ Kursus tidak menyelesaikan bahaya dan tidak mengamankan Aulia pada malam hari.
• **E.** ✗ Jebakan: sebagian benar, luka perlu diperiksa, tetapi rujukan medis saja tidak melindungi Aulia dari pemukulan berikutnya.

Jawaban: B.

No. 7 Kunci: C

Konsep: Advokasi adalah teknik pembelaan: pekerja sosial membantu klien menuntut haknya kepada pihak yang menolak atau mengabaikan hak itu. Advokasi dipakai bila klien sudah memenuhi syarat tetapi haknya dihalangi, bukan untuk menawar hak tersebut atau menyuruh klien menerima.

Langkah:

1. Elan memenuhi syarat: usianya cukup, berkasnya lengkap, dan sekolahnya dekat.
2. Penolakan berasal dari pihak luar (sekolah), bukan dari kemampuan Elan atau keluarganya.
3. Teknik yang menjawab masalah itu adalah advokasi: mendampingi Bu Mariam menuntut hak Elan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: konseling menyuruh ibu menerima penolakan, sehingga pelanggaran hak Elan dibiarkan.
• **B.** ✗ Jebakan: mediasi cocok untuk dua pihak yang berselisih setara; hak pendidikan yang sudah pasti tidak ditawar dengan masa percobaan.
• **C.** ✓ Pekerja sosial mendampingi dan membela hak Elan kepada pihak yang menolak.
• **D.** ✗ Pelatihan keterampilan tidak menjawab penolakan sekolah, dan Elan masih berusia 6 tahun.
• **E.** ✗ Kunjungan rumah tidak mengubah keputusan sekolah; menunggu tanpa tindakan sama dengan membiarkan hak Elan terhalang.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 8 Kunci: A

Konsep: Mediasi adalah teknik pekerja sosial sebagai penengah netral untuk dua pihak yang berselisih. Pekerja sosial tidak memihak dan tidak memutuskan; ia mengatur proses supaya kedua pihak saling mendengar dan menemukan kesepakatan sendiri.

Langkah:

1. Ada dua pihak setara (Hesti dan Irfan) yang saling menyalahkan dan sama-sama bersedia datang.
2. Tujuannya kesepakatan yang mereka buat sendiri, bukan putusan dari pekerja sosial.
3. Teknik yang sesuai: mediasi dengan giliran bicara yang adil.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Mempertemukan, memberi giliran sama, dan membantu menyusun kesepakatan adalah inti mediasi.
- **B.** ✗ Jebakan: advokasi berarti membela satu pihak; di sini kedua pihak sama-sama merasa tidak didengar.
- **C.** ✗ Memindahkan beban kepada Pak Lukman; masalahnya ada di antara kedua anaknya.
- **D.** ✗ Jebakan: memihak Hesti dan menegaskan kuasanya justru menambah keluhan Irfan.
- **E.** ✗ Jebakan: pekerja sosial menjadi hakim; kesepakatan yang dipaksakan jarang ditaati dan bukan peran mediator.

Jawaban: A.

No. 9 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Komunikasi dengan lansia berdemensia harus menjaga martabat: sapaan hormat, nada tenang, kalimat pendek, satu petunjuk dalam satu waktu, dan pemberitahuan sebelum menyentuh. Menganggap lansia seperti anak kecil adalah merendahkan.

Langkah:

1. Lansia berdemensia mudah bingung dan tegang bila disentuh mendadak.
2. Kurangi kebingungan dengan kalimat pendek dan satu petunjuk dalam satu waktu.
3. Pertahankan martabat dengan sapaan hormat dan tanpa nada kepada balita.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Sapaan hormat dan pemberitahuan sebelum menyentuh menenangkan Oma.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: kata "anak pintar" dengan nada balita terdengar ramah, tetapi merendahkan martabat lansia.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Kalimat pendek dan satu petunjuk dalam satu waktu mengurangi kebingungan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 10 Kunci: E

Konsep: Tata letak tempat duduk adalah komunikasi nonverbal. Formasi lingkaran tanpa meja membuat semua anggota setara, saling melihat wajah, dan tidak ada yang berada di posisi "mengadili"; formasi juga harus dapat diakses semua peserta, termasuk pengguna kursi roda.

Langkah:

1. Tujuan: semua saling melihat wajah dan tidak merasa diadili; syarat: celah minimal 80 cm untuk kursi roda Tio.
2. Formasi 3 dan 4 menempatkan pekerja sosial di depan atau di ujung meja, sehingga tidak semua peserta dapat saling melihat wajah.
3. Formasi 2 berupa lingkaran, tetapi celah 40 cm tidak muat kursi roda dan Tio berada di luar lingkaran.
4. Formasi 1 berupa lingkaran tanpa meja, celah 100 cm (lebih dari 80 cm), dan Tio berada di dalam lingkaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: akrab, tetapi celah 40 cm tidak dapat dilalui kursi roda.
- **B.** ✗ Pekerja sosial tampak sebagai pengawas dan peserta saling membelakangi.
- **C.** ✗ Meja dan posisi ujung menciptakan jarak kuasa; peserta di sisi yang sama sulit saling melihat.
- **D.** ✗ Jebakan: Tio terlihat terlayani, tetapi ia dikeluarkan dari lingkaran sehingga tidak setara.
- **E.** ✓ Setara, saling berhadapan, dan celah 100 cm cukup untuk kursi roda.

Jawaban: E.

No. 11 Kunci: C

Konsep: Dukungan yang bertahan setelah program berakhir bersumber dari sistem sumber alami di sekitar klien, terutama sumber informal yang dekat, tersedia, dan sudah dipercaya klien. Sumber yang jangka waktunya terbatas atau jauh tidak cocok sebagai penopang utama.

Langkah:

1. Kebutuhan: pengingat minum obat setiap hari, bukan hanya sesekali.
2. Saring sumber menurut ketersediaan: relawan hanya sampai Desember, kader hanya sebulan sekali, anak berada jauh, puskesmas bukan layanan antar.
3. Bu Nurma dekat, di rumah sepanjang hari, dan bersahabat dengan Mbah; ia dibantu dengan cara menghubungi puskesmas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: relawan berhenti pada Desember; meminta tanpa batas waktu tidak realistis.
- **B.** ✗ Anak jauh dan telepon harian tidak dapat memastikan obat diminum.
- **C.** ✓ Sumber yang dekat, tersedia sepanjang hari, dan akrab dengan Mbah; dukungannya bertahan.
- **D.** ✗ Kader berkeliling sebulan sekali; permintaan kunjungan harian di luar kemampuannya.
- **E.** ✗ Puskesmas memberi obat, tetapi mengantar tiap pagi bukan layanannya.

Jawaban: C.

No. 12 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Ekomap menggambarkan hubungan keluarga dengan sumber di sekitarnya. Garis tebal berarti hubungan kuat, garis putus-putus berarti lemah atau jarang, garis bergelombang berarti tegang, dan panah menunjukkan arah bantuan dari pemberi ke penerima. Dari ekomap, pekerja sosial mencari sumber yang dapat dikuatkan dan sumber tekanan yang perlu ditangani.

Langkah:

1. Baca legenda: kuat, lemah, tegang, dan arah panah.
2. Catat keterangan tiap sumber: apa yang diberikan atau dibutuhkan.
3. Bandingkan dengan kebutuhan keluarga: penghasilan terhenti dan kontrol kesehatan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Garis bergelombang menandakan hubungan tegang karena tuntutan ganti rugi; juragan belum dapat diandalkan sebagai penopang.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: arah panah dibalik; panah mengalir dari sekolah ke keluarga, jadi sekolahlah yang memberi keringanan biaya.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Keduanya berhubungan lemah (garis putus-putus), tetapi paguyuban memiliki dana sosial anggota dan puskesmas dibutuhkan untuk kontrol; keduanya layak dihubungkan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 13 Kunci: B

Konsep: Sentuhan adalah komunikasi nonverbal yang kuat dan bisa mengancam bagi anak yang sedang tegang. Pekerja sosial membaca reaksi klien dan menghormati batas tubuhnya: sentuhan hanya dengan izin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Baca reaksi Ilham: mundur dan menunduk berarti ia tidak nyaman disentuh.
2. Hentikan sentuhan dan beri ruang agar ia merasa aman.
3. Jelaskan, dengan kata yang sederhana, bahwa pekerja sosial tidak akan menyentuhnya tanpa izin.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: mengulang sentuhan yang baru ditolak; alasan kasih sayang tidak mengubah ketidaknyamanan Ilham.
• **B.** ✓ Menghormati batas dan memberi rasa aman.
• **C.** ✗ Menggandeng tangan adalah sentuhan baru yang tidak diminta.
• **D.** ✗ Memaksa Ilham dengan sentuhan dari orang lain; ia tidak diminta menyesuaikan diri dengan sentuhan.
• **E.** ✗ Jebakan: pelukan terlihat menenangkan, tetapi merupakan sentuhan lebih besar tanpa izin.

Jawaban: B.

No. 14 Kunci: B, E

Konsep: Komunikasi verbal dan nonverbal pekerja sosial (posisi tubuh, nada, kecepatan, pilihan pertanyaan) memengaruhi kesediaan klien membuka diri. Perilaku nonverbal klien adalah umpan balik untuk menyesuaikan cara berkomunikasi.

Langkah:

1. Bandingkan pertemuan 1 (berdiri, cepat, nada tinggi, pertanyaan menyalahkan) dengan pertemuan 2–3 (duduk sejajar, nada pelan, kegiatan menggambar).
2. Perilaku Dito berubah dari tertutup (menunduk, mengepal) menjadi terbuka (bercerita, bahu rileks).
3. Simpulkan hanya yang didukung catatan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: menyimpulkan sifat Dito; catatan menunjukkan ia bercerita ketika caranya berbeda.
• **B.** ✓ Perubahan posisi, nada, dan cara bertanya diikuti perubahan sikap Dito.
• **C.** ✗ Jebakan: sebab yang diklaim tidak didukung catatan; pertanyaan pertemuan 3 terbuka karena pertemuan 2 sudah membangun rasa aman.
• **D.** ✗ Jebakan: ketegasan dikira efektif; reaksi Dito (menunduk, mengepal) menunjukkan sebaliknya.
• **E.** ✓ Perilaku Dito menjadi umpan balik bagi penyesuaian cara berkomunikasi.

Jawaban: B dan E.

No. 15 Kunci: C

Konsep: Parafrase adalah mengungkapkan kembali isi pesan klien dengan kata-kata pendengar sendiri, tanpa menambah tafsiran, nasihat, atau penilaian. Tujuannya mengecek pemahaman dan menunjukkan bahwa klien didengar.

Langkah:

1. Tangkap inti: melamar ke banyak tempat, ditolak karena usia, malu pada tetangga, berpura-pura berangkat kerja.
2. Ungkapkan dengan kata sendiri dan sudut pandang pekerja sosial ("Bapak ...").
3. Jangan menambah dugaan, nasihat, atau hiburan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: mengulang kata klien persis (membeo) dengan sudut pandang "saya"; itu bukan parafrase.
• **B.** ✗ Jebakan: menambah tafsiran "merasa gagal" yang tidak diucapkan klien.
• **C.** ✓ Isi pesan dirangkum dengan kata pekerja sosial, tanpa tambahan tafsiran.
• **D.** ✗ Jebakan: nasihat yang menghakimi cara Pak Laode menjaga martabatnya.
• **E.** ✗ Jebakan: hiburan yang menyamaratakan perasaan klien dan bukan merangkum isi ceritanya.

Jawaban: C.

No. 16 Kunci: E

Konsep: Pertanyaan terbuka (diawali "bagaimana" atau "ceritakan") mengundang klien bercerita dengan kata-katanya sendiri. Pertanyaan tertutup hanya dijawab "ya" atau "tidak", dan pertanyaan menggiring atau diawali "mengapa" dapat terasa menghakimi.

Langkah:

1. Masalah: jawaban Bu Mutia selalu singkat.
2. Tujuan: ia bercerita dengan kata sendiri.
3. Pilih pertanyaan yang tidak dapat dijawab dengan satu kata dan tidak mengarahkan jawaban.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Pertanyaan tertutup; cukup dijawab "ya".
• **B.** ✗ Jebakan: pertanyaan menggiring; sudah menentukan perasaan klien dan hanya meminta persetujuan.
• **C.** ✗ Pertanyaan tertutup dengan dua pilihan jawaban.
• **D.** ✗ Jebakan: "mengapa" bernada menyalahkan dan dapat membuat klien menutup diri.
• **E.** ✓ Pertanyaan terbuka yang mengundang Bu Mutia bercerita bebas.

Jawaban: E.

No. 17 Kunci: D

Konsep: Pesan verbal dan nonverbal harus selaras. Bila ucapan mengatakan "saya mendengarkan" tetapi tubuh menunjukkan sebaliknya (melirik jam, tangan bersilang, bersandar menjauh), klien lebih percaya pada bahasa tubuh dan berhenti bercerita.

Langkah:

1. Ucapan petugas: "saya mendengarkan".
2. Bahasa tubuh petugas: melirik jam, menyilangkan tangan, bersandar ke belakang.
3. Reaksi Pak Ramli, "Mungkin Ibu sedang sibuk", menunjukkan ia membaca bahasa tubuh itu, bukan ucapan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Tidak ada petunjuk bahwa petugas berbicara cepat atau banyak; ia hanya mempersilakan lanjut.
• **B.** ✗ Tidak ada pertanyaan tertutup dalam cerita.
• **C.** ✗ Jebakan: dugaan yang masuk akal, tetapi ucapan Pak Ramli sendiri menunjuk pada kesibukan petugas.
• **D.** ✓ Ucapan dan bahasa tubuh petugas tidak selaras, dan Pak Ramli menangkapnya.
• **E.** ✗ Tidak ada keterangan tentang suhu atau ukuran ruangan.

Jawaban: D.

No. 18 Kunci: B, D, E

Konsep: Rapor terbangun ketika klien merasa dipahami. Tanggapan yang membangun mengakui perasaan klien; tanggapan yang menutup menggurui, membandingkan, menyalahkan, menghentikan perasaan, atau menanyakan beruntun. Reaksi klien adalah umpan balik untuk menilai tanggapan petugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Pasangkan tiap tanggapan dengan reaksi Fina.
2. Reaksi membuka (mengangguk, mulai bercerita) menandakan tanggapan membantu; reaksi menutup (diam, memalingkan badan, "tidak tahu", "iya" cepat) menandakan tanggapan menutup.
3. Nilai tiap pernyataan berdasarkan pasangan tanggapan dan reaksi itu.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: membandingkan dengan anak lain dan menyuruh bersyukur meremehkan perasaan Fina; ia diam dan berpaling.
• **B.** ✓ Mengakui perasaan membuat Fina membuka diri dan bercerita.
• **C.** ✗ Jebakan: berhenti menangis dan "iya" cepat adalah menutup perasaan, bukan tanda nyaman.
• **D.** ✓ Tiga pertanyaan beruntun terasa seperti pemeriksaan; Fina menutup diri.
• **E.** ✓ Reaksi klien adalah umpan balik penting bagi pekerja sosial.

Jawaban: B, D, dan E.

No. 19 Kunci: A

Konsep: Wawancara punya tiga bagian: pembukaan, inti, dan penutup. Penutup memastikan pemahaman bersama: merangkum jawaban, memberi kesempatan klien menambah, menjelaskan langkah berikutnya, lalu berterima kasih.

Langkah:

1. Bagian inti selesai, sehingga masuk ke penutup.
2. Rangkum agar pekerja sosial dan klien sepakat atas isi jawaban.
3. Beri kesempatan menambah dan jelaskan tindak lanjut agar klien tahu apa yang terjadi berikutnya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Merangkum, membuka kesempatan menambah, dan menjelaskan langkah berikutnya adalah isi penutup yang tepat.
• **B.** ✗ Jebakan: sopan, tetapi klien tidak diberi kesempatan menambah dan tidak tahu tindak lanjut.
• **C.** ✗ Menambah pertanyaan hanya untuk menghabiskan waktu menyimpang dari tujuan wawancara dan melelahkan klien.
• **D.** ✗ Jebakan: kesimpulan dan keputusan bantuan belum dapat dibuat di tempat; asesmen perlu dianalisis lebih dulu.
• **E.** ✗ Mengulang pertanyaan terasa seperti menguji kejujuran klien.

Jawaban: A.

No. 20 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Komunikasi efektif membutuhkan umpan balik. Istilah teknis dapat menjadi hambatan bagi klien yang tidak mengenalnya. Anggukan atau diam tidak selalu berarti paham; pekerja sosial mengecek pemahaman dengan bahasa sehari-hari dan meminta klien mengulang dengan kata sendiri.

Langkah:

1. Tanda ketidakpahaman: menggaruk kepala dan tidak bertanya, padahal pesan memakai istilah teknis.
2. Ubah pesan menjadi bahasa sehari-hari.
3. Cek pemahaman melalui umpan balik, bukan dari anggukan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: anggukan dianggap tanda paham; anggukan dapat berarti sungkan dan tidak berani bertanya.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Kata sehari-hari mengurangi hambatan bahasa.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Menceritakan kembali dengan kata sendiri adalah cara mengecek bahwa pesan diterima.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 21 Kunci: A

Konsep: Saat klien marah, tanggapan yang membangun rapor mengakui perasaan klien lebih dulu, tidak membela diri atau berdebat, lalu beralih ke tindakan nyata yang dapat dilakukan. Janji yang tidak pasti, menyalahkan klien, dan menyuruh sabar hanya memperbesar kemarahan.

Langkah:

1. Kemarahan Pak Hotman berasal dari pengalaman nyata: tiga kali datang tanpa hasil, dan kekurangan berkas baru diketahui hari ini.
2. Akui perasaannya tanpa membela diri, lalu tunjukkan langkah berikutnya.
3. Jangan berjanji di luar kewenangan dan jangan menyalahkan klien.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Mengakui kekesalannya, lalu menjelaskan kekurangan dan membantu langkah berikutnya.
- **B.** ✗ Jebakan: menuntut klien tenang lebih dulu dan mengancam tidak membantu; menutup percakapan.
- **C.** ✗ Jebakan: janji pasti yang tidak dapat dijamin; bila gagal, kepercayaan hilang.
- **D.** ✗ Menyalahkan klien padahal kekurangan itu baru diketahui hari ini dan petugas lupa memberi tahu.
- **E.** ✗ Jebakan: kalimat pertama berempati, tetapi menyuruh sabar tanpa tindakan terasa meremehkan.

Jawaban: A.

No. 22 Kunci: B, C, E

Konsep: Pedoman wawancara yang baik memuat pembukaan, inti, dan penutup, dengan pertanyaan terbuka, netral, dan tidak menggiring atau menghakimi. Setiap pertanyaan diperiksa terhadap tujuan wawancara.

Langkah:

1. Periksa struktur: pembukaan ada, inti ada, penutup belum disusun.
2. Periksa tiap pertanyaan inti: nomor 3 terbuka; nomor 4 menghakimi; nomor 5 tertutup; nomor 6 menggiring.
3. Pilih pernyataan yang sesuai dengan temuan itu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: penutup dianggap tidak perlu; padahal bagian penutup merangkum dan menjelaskan tindak lanjut.
- **B.** ✓ "Bagaimana ... setiap pagi" adalah pertanyaan terbuka sesuai tujuan.
- **C.** ✓ "Kenapa Ibu tidak bersikap tegas" menghakimi orang tua.
- **D.** ✗ Jebakan: pertanyaan nomor 5 tertutup dan hanya dijawab "ya" atau "tidak"; mudah dicatat, tetapi tidak menggali kebiasaan belajar.
- **E.** ✓ "Pasti dijauhi ... bukan?" menggiring jawaban.

Jawaban: B, C, dan E.

No. 23 Kunci: B

Konsep: Memverifikasi data klien berarti mengumpulkan data dari lebih dari satu teknik dengan izin dan tanpa menuduh. Observasi dan studi dokumentasi dilakukan secara terbuka; selisih data ditanyakan kepada klien dengan pertanyaan terbuka, bukan dengan tuduhan atau pengamatan diam-diam.

Langkah:

1. Ada dua keterangan yang berbeda: pengakuan klien dan cerita ketua RT.
2. Verifikasi dengan izin: mengamati warung dan melihat catatan penjualan.
3. Tanyakan selisihnya dengan pertanyaan terbuka agar klien dapat menjelaskan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Menuduh langsung merusak rapor dan membebankan pembuktian pada klien.
- **B.** ✓ Izin, observasi, studi dokumentasi, dan pertanyaan terbuka.
- **C.** ✗ Jebakan: observasi memang teknik data, tetapi menyamar tanpa sepengetahuan klien tidak etis.
- **D.** ✗ Menanyai semua tetangga membuka urusan klien kepada banyak orang dan melanggar kerahasiaan.
- **E.** ✗ Jebakan: etis, tetapi tidak memverifikasi; satu teknik tidak cukup untuk memutuskan.

Jawaban: B.

No. 24 Kunci: A, C, D

Konsep: Studi dokumentasi adalah mempelajari dokumen tentang klien dengan izin. Dokumen dibaca kritis: fakta dipisahkan dari penilaian pembuatnya, lalu dicocokkan dengan sumber lain seperti wawancara dan observasi.

Langkah:

1. Dokumen berisi data pribadi dan harus dipakai dengan izin klien.
2. Pisahkan fakta (dua kali dirawat) dari penilaian ("kurang peduli").
3. Cocokkan fakta dengan wawancara; jangan memakai dokumen sebagai satu-satunya bukti.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Izin klien diperlukan untuk membaca dan memakai rekam pribadinya.
- **B.** ✗ Jebakan: penilaian petugas lama masuk sebagai fakta; itu opini tanpa data.
- **C.** ✓ Pemisahan fakta dan penilaian menjaga laporan tetap objektif.
- **D.** ✓ Mencocokkan dokumen dengan wawancara memperkuat keabsahan data.
- **E.** ✗ Jebakan: dokumen dianggap lebih benar daripada klien; tanpa wawancara, penilaian lama tidak teruji.

Jawaban: A, C, dan D.

No. 25 Kunci: D

Konsep: Data dari beberapa teknik (wawancara, observasi, studi dokumentasi) dicocokkan untuk menemukan gambaran utuh. Bila tampak bertentangan, periksa apakah semuanya dapat benar sekaligus sebelum menuduh atau menyimpulkan penyebabnya.

Langkah:

1. Ibu: Gatot berangkat setiap pagi → dibenarkan observasi (keluar rumah berseragam pukul 06.30 pada 5 hari).
2. Absensi pada hari yang sama: hadir 2 hari dan tidak hadir 3 hari → Gatot tidak berada di sekolah tiga hari. Cek: 2 + 3 = 5 hari.
3. Semua data dapat benar: ia berangkat dari rumah, tetapi tidak tiba atau tidak tinggal di sekolah pada tiga hari; sebabnya belum diketahui.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: ibu tidak berbohong; observasi membenarkan bahwa Gatot berangkat dari rumah.
- **B.** ✗ Absensi tidak bertentangan dengan observasi; keduanya dapat benar bersama.
- **C.** ✗ Jebakan: "membolos" dan "ditegur" menyimpulkan penyebab yang belum diketahui; Gatot bisa saja sakit, tersesat, atau mengalami masalah di perjalanan.
- **D.** ✓ Kesimpulan paling kuat dan jujur terhadap data; penyebab perlu ditelusuri.
- **E.** ✗ Satu teknik dijadikan satu-satunya bukti; padahal observasi hanya mencatat keberangkatan, bukan kehadiran di sekolah.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 5.1

No. 1 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Prinsip K3: berlaku untuk semua pekerja, pencegahan lebih utama, petugas dikenalkan pada prosedur darurat, dan setiap kejadian (termasuk yang kecil atau nyaris celaka) dicatat untuk perbaikan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** K3 berlaku bagi semua pekerja; petugas kantor juga menghadapi bahaya seperti kebakaran, listrik, dan posisi kerja.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Pengenalan sejak awal membuat petugas siap bila terjadi keadaan darurat.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: kejadian kecil dicatat agar penyebabnya diperbaiki sebelum terjadi kecelakaan yang lebih berat.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

Latihan sub bab 5.2

No. 1 Kunci: E

Konsep: Pencegahan infeksi: sarung tangan sekali pakai diganti untuk setiap penghuni, limbah dibuang di wadah tertutup, dan tangan dicuci setelah melepas sarung tangan, walaupun tangan tidak tampak kotor.

Langkah:

1. Kuman diare berpindah dari satu penghuni ke penghuni lain melalui sarung tangan yang sama.
2. Limbah harus dibuang tertutup.
3. Tangan dicuci setiap kali sarung tangan dilepas.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: pembuangan dan cuci tangan benar, tetapi sarung tangan yang sama memindahkan kuman antarpenghuni.

• **B.** ✗ Jebakan: kuman tidak terlihat; tangan dicuci setiap melepas sarung tangan walaupun tampak bersih.

• **C.** ✗ Jebakan: tempat sampah kamar biasa tidak tertutup sehingga kuman dari popok menyebar di kamar.

• **D.** ✗ Tanpa sarung tangan, tangan caregiver langsung terkena kotoran yang mengandung kuman.

• **E.** ✓ Mencegah perpindahan kuman antarpenghuni dan melindungi caregiver.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Kelelahan karena jam kerja panjang meningkatkan risiko kecelakaan, baik bagi petugas maupun penghuni. Jadwal shift disusun agar tidak ada petugas yang bekerja dua shift berturut-turut tanpa waktu istirahat yang layak.

Langkah:

1. Budi: malam Senin (22.00–06.00) lalu pagi Selasa (06.00–14.00) → 16 jam berturut-turut.
2. Selasa pagi sudah dijaga Ani, sehingga Budi dapat dilepas dari shift itu.
3. Setelah diubah, setiap shift tetap terjaga dan tidak ada yang bekerja dua shift berturut-turut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Istirahat 30 menit tidak memulihkan kelelahan setelah 8 jam kerja malam.
- **B.** ✗ Jebakan: tugas ringan tetap membuat Budi bekerja 16 jam berturut-turut.
- **C.** ✗ Jebakan: Ani lalu bekerja malam Senin dan pagi Selasa, sehingga masalahnya pindah ke Ani.
- **D.** ✓ Budi terhindar dari dua shift berturut-turut dan Selasa pagi tetap dijaga Ani.
- **E.** ✗ Jebakan: berdua memang meringankan tugas, tetapi Budi tetap bekerja 16 jam berturut-turut.

Jawaban: D.

Latihan sub bab 5.3

No. 1 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis potensi bahaya kegiatan lapangan: mengenali bahaya (lalu lintas, gelap, ancaman orang lain, barang berharga), lalu memilih pencegahan seperti bekerja berpasangan, alat pelindung, rute aman, dan sistem pelaporan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: berpasangan hanya melindungi bila petugas tetap bersama; berpencar membuat setiap petugas sendirian.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: terdengar melindungi petugas perempuan, tetapi petugas yang masuk gang gelap sendirian tetap berisiko diserang; semua petugas bekerja berpasangan.
- **Pernyataan 3** ✓ Rompi reflektif dan senter membuat petugas terlihat oleh pengemudi dan melihat jalan.
- **Pernyataan 4** ✓ Koordinator dapat segera bertindak bila ada anggota yang belum kembali.
- **Pernyataan 5** ✓ Mengurangi risiko diserang atau terjatuh di tempat gelap.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

No. 2 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis potensi bahaya di lokasi layanan darurat: mengenali bahaya listrik, api dan asap, jalur evakuasi, serta lingkungan alam, lalu memilih pengendalian yang menghilangkan atau menjauhkan bahaya dari orang.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Kabel di air berisiko menyetrum orang yang melintas.
- **Pernyataan 2** ✓ Asap dan risiko kebakaran tidak lagi membahayakan pengungsi di dalam kelas.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: bahayanya bukan karena jatuh, melainkan menutup jalur evakuasi dan mudah terbakar.
- **Pernyataan 4** ✓ Anak dijauhkan dari arus sungai dan tetap memiliki kegiatan yang aman.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak melindungi genset, tetapi gas buangnya (karbon monoksida) dapat meracuni orang di ruangan tertutup.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

Kuis Akhir Bab 5

No. 1 Kunci: C

Konsep: Pencegahan dan pelaporan adalah prinsip dasar K3. Kejadian nyaris celaka (hampir menimbulkan cedera, tetapi belum ada korban) adalah peringatan bahwa bahaya masih ada. Kejadian itu dilaporkan dan dicatat agar penyebabnya diperbaiki sebelum benar-benar memakan korban.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Bahaya: rak besi miring di ruang yang dipakai banyak petugas.
2. Kejadian: rak hampir menimpa Bu Maya. Tidak adanya korban bukan alasan untuk diam.
3. Tindakan: lapor kepada pihak berwenang, catat, lalu rak diperbaiki sebelum dipakai lagi.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tidak ada korban dikira tidak ada masalah; padahal rak itu masih dapat menimpa petugas lain.
• **B.** ✗ Jebakan: memperbaiki memang baik, tetapi tanpa laporan pengurus tidak tahu penyebabnya dan rak lain tidak ikut diperiksa.
• **C.** ✓ Melaporkan, mencatat, dan memperbaiki sebelum dipakai lagi menutup bahaya dan memberi pelajaran bagi seluruh panti.
• **D.** ✗ Jebakan: menyalahkan orang; sumber bahayanya adalah rak, bukan cara Bu Maya mengambil map.
• **E.** ✗ Jebakan: sebagian benar karena rekan menjadi waspada, tetapi penanggung jawab tidak tahu sehingga rak tidak diperbaiki.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Hierarki pengendalian menyusun cara mengendalikan bahaya dari yang paling kuat ke yang paling lemah: hilangkan bahaya, ganti dengan yang lebih aman, rekayasa (alat atau ruang), administrasi (aturan, rambu, pembagian tugas), lalu alat pelindung diri (APD). Semakin di atas, semakin tidak bergantung pada kehati-hatian orang.

Langkah:

1. Bahaya: soda api. Tujuan pelatihan (membuat sabun) tetap dapat dicapai tanpa bahan itu.
2. Bahan pengganti yang tidak memerlukan soda api tersedia, sehingga bahayanya dapat dibuang dari sumbernya.
3. Bandingkan lima opsi menurut tingkatnya; yang paling atas adalah mengganti bahan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: APD tampak langsung melindungi, tetapi ia tingkat terbawah; bila lengah, peserta tetap terkena bahan berbahaya.
• **B.** ✓ Mengganti bahan menghilangkan bahaya dari sumbernya, jadi tingkatnya paling tinggi.
• **C.** ✗ Rambu adalah pengendalian administrasi; ia mengingatkan, tetapi tidak mengurangi bahaya.
• **D.** ✗ Jebakan: pembagian tugas tergolong administrasi dan peserta yang mengamati dari dekat tetap terpapar.
• **E.** ✗ Ventilasi adalah rekayasa dan membantu, tetapi bahayanya tetap ada, sehingga tingkatnya di bawah penggantian bahan.

Jawaban: B.

No. 3 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) dasar melindungi dua pihak: korban dan penolong. Penolong mencuci tangan dan memakai sarung tangan agar tidak terpapar darah, luka dibersihkan dengan air mengalir sebelum ditutup, dan kejadian dicatat walaupun ringan.

Langkah:

1. Lindungi diri petugas: cuci tangan dan pakai sarung tangan sekali pakai.
2. Bersihkan luka dengan air mengalir, baru tutup dengan penutup bersih.
3. Catat dan laporkan kejadian agar pengurus dapat memeriksa penyebab jatuhnya anak.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Perlindungan diri petugas dan pembersihan luka adalah langkah awal yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

umum dan aman.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: luka yang ditutup sebelum dibersihkan dapat menyimpan kotoran di bawah plester.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Kejadian ringan tetap dicatat; catatan membantu pengurus melihat pola kecelakaan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Ergonomi menyesuaikan pekerjaan dengan tubuh pekerja. Risiko punggung akibat membungkuk lama dikurangi dengan mengubah cara dan peralatan kerja (rekayasa), bukan dengan menyuruh pekerja menahan nyeri.

Langkah:

1. Penyebab: tempat tidur terlalu rendah sehingga punggung membungkuk lama.
2. Peralatan yang dapat mengubah penyebabnya sudah ada: engkol pengatur tinggi tempat tidur.
3. Naikkan setinggi pinggang saat bekerja agar punggung tegak.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Mengubah ketinggian tempat tidur menghilangkan penyebab membungkuk.

• **B.** ✗ Jebakan: bekerja lebih cepat tetap membungkuk di setiap tempat tidur dan menambah terburu-buru.

• **C.** ✗ Jebakan: penyangga hanya alat bantu; posisi membungkuk sebagai penyebab tidak berubah.

• **D.** ✗ Mengurangi kebersihan tempat tidur lansia, sedangkan cara kerja yang berbahaya tetap ada.

• **E.** ✗ Jebakan: menahan nyeri dan memakai cara yang sama membiarkan cedera berulang.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: C

Konsep: Pekerja sosial bukan petugas penyelamat terlatih. Dalam keadaan darurat, ia tidak boleh menambah jumlah korban. Tindakan yang tepat adalah menilai bahaya, memanggil pihak yang terlatih, menenangkan orang yang terdampak, dan menyiapkan peralatan, bukan mengambil risiko yang melebihi kemampuan dan peralatannya.

Langkah:

1. Bahaya: arus deras dan batang pohon; Pak Hasyim tanpa pelampung dan bukan penyelamat terlatih.
2. Bantuan terlatih tersedia dalam 20 menit lewat radio; tali dan pelampung ada di posko.
3. Tindakan yang aman namun tetap menolong: panggil tim, tenangkan ibu, siapkan tali dan pelampung untuk tim.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: dorongan menolong itu wajar, tetapi arus deras dan batang pohon dapat membuat Pak Hasyim menjadi korban kedua.

• **B.** ✗ Jebakan: memindahkan risiko kepada warga tidak mengurangi bahaya; mereka juga tidak terlatih dan tidak berpelampung.

• **C.** ✓ Memanggil tim terlatih, menenangkan ibu, dan menyiapkan peralatan menolong tanpa menambah korban.

• **D.** ✗ Jebakan: menjaga diri benar, tetapi diam bukan pilihan; melapor, menenangkan, dan menyiapkan alat tetap dapat dilakukan dengan aman.

• **E.** ✗ Jebakan: tali tampak mengurangi bahaya, tetapi penyeberangan tanpa pelatihan di arus deras tetap sangat berisiko.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 6 Kunci: D

Konsep: Budaya K3 yang sehat membuat petugas berani melapor. Karena itu, laporan dipakai untuk mencari penyebab dalam sistem kerja (lantai, alat, aturan), bukan untuk menghukum orang yang melapor. Bila pelapor ditegur, laporan berikutnya berhenti dan bahaya tidak pernah diperbaiki.

Langkah:

1. Pola: empat laporan serupa dalam tiga bulan di tempat yang sama menunjuk pada penyebab di dapur, bukan pada satu orang.
2. Petugas enggan melapor karena takut ditegur, sehingga cara menanggapi laporan harus diubah.
3. Pilihan terbaik: menelusuri penyebab bersama petugas, memperbaikinya, dan tidak menyalahkan pelapor.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: menegur pelapor menambah rasa takut, dan lantai basah tetap ada.
- **B.** ✗ Jebakan: pelatihan terlihat konstruktif, tetapi menyalahkan cara kerja orang, bukan lantai yang basah.
- **C.** ✗ Menyembunyikan kejadian ringan menghilangkan data yang justru menunjukkan pola bahaya.
- **D.** ✓ Mencari penyebab bersama dan memperbaikinya membuat petugas aman melapor sekaligus mengurangi kejadian.
- **E.** ✗ Jebakan: rambu dan imbauan hanya administrasi; penyebab lantai basah tidak diperbaiki.

Jawaban: D.

No. 7 Kunci: A, C, D

Konsep: Kelelahan emosional dan fisik adalah risiko psikososial dalam pekerjaan sosial, terutama pada penanganan bencana. Pengendaliannya mencakup pengaturan beban kerja (libur dan jeda), dukungan sesama petugas dan supervisor, serta budaya yang membuat petugas berani menyampaikan keadaannya dan dirujuk bila perlu.

Langkah:

1. Tanda kelelahan: mudah tersinggung, lupa mencatat, menangis; penyebab utama: 21 hari kerja 12 jam tanpa libur.
2. Kurangi beban: jadwal bergilir, libur, jeda, dan tambahan petugas.
3. Beri dukungan: waktu bercerita bersama supervisor, budaya terbuka, dan rujukan bagi yang membutuhkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Beban kerja diatur agar petugas dapat pulih sambil layanan tetap berjalan.
- **B.** ✗ Jebakan: mengganti petugas tampak menyelesaikan masalah, tetapi penyebab (jam kerja) tidak diubah dan relawan baru akan kelelahan juga.
- **C.** ✓ Berbagi cerita bersama supervisor meringankan beban emosional dan mencegah kelelahan menumpuk.
- **D.** ✓ Menormalkan kelelahan dan merujuk yang membutuhkan membuat petugas berani meminta bantuan.
- **E.** ✗ Jebakan: layanan tampak lebih cepat, tetapi jam kerja yang lebih panjang menambah kelelahan dan risiko kesalahan.

Jawaban: A, C, dan D.

No. 8 Kunci: E

Konsep: K3 tidak hanya untuk pekerjaan lapangan; petugas administrasi juga berisiko akibat posisi kerja yang buruk dan menatap layar terlalu lama. Pengendaliannya: atur posisi layar sejajar mata, gunakan kursi yang menopang punggung, dan beri jeda istirahat berkala.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:
1. Penyebab leher kaku: laptop terlalu rendah sehingga leher menunduk; penyebab punggung: kursi tanpa sandaran.
2. Penyebab mata perih: menatap layar enam jam tanpa jeda.
3. Perbaikan yang tersedia: tumpuk buku sebagai penyangga laptop, kursi bersandaran, dan jeda istirahat.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: bantal leher hanya alat bantu; posisi menunduk dan kursi tanpa sandaran tidak berubah.
• **B.** ✗ Kacamata gelap di ruangan tidak mengatasi penyebab mata perih (menatap layar lama) dan tidak memperbaiki posisi leher.
• **C.** ✗ Jebakan: huruf lebih besar mengurangi usaha mata, tetapi posisi menunduk tetap ada.
• **D.** ✗ Berdiri sepanjang hari memindahkan beban ke kaki dan tidak menyelesaikan layar yang terlalu rendah.
• **E.** ✓ Layar sejajar mata, kursi bersandaran, dan jeda berkala mengatasi leher, punggung, dan mata sekaligus.

Jawaban: E.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Analisis bahaya berjalan dalam empat langkah berurutan: (1) identifikasi bahaya, (2) penilaian risiko (kemungkinan × dampak) untuk menentukan prioritas, (3) pengendalian, dan (4) peninjauan ulang. Dana terbatas membuat penilaian risiko penting agar yang paling berisiko dikendalikan lebih dulu.

Langkah:
1. Tim sudah selesai pada langkah 1: mengidentifikasi lima bahaya.
2. Dana hanya cukup untuk dua perbaikan, jadi perlu urutan prioritas.
3. Langkah 2, yaitu menilai risiko tiap bahaya, menghasilkan urutan itu.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: langsung membeli melompati penilaian risiko, sehingga dana dapat habis untuk bahaya yang kurang berisiko.
• **B.** ✓ Menilai kemungkinan dan dampak menentukan bahaya mana yang diperbaiki lebih dulu.
• **C.** ✗ Jebakan: mencatat bahaya baru langkah pertama; analisis belum selesai.
• **D.** ✗ Imbauan adalah pengendalian paling lemah dan tidak menentukan prioritas.
• **E.** ✗ Jebakan: urutan terbalik; peninjauan ulang dilakukan setelah ada pengendalian yang dipasang.

Jawaban: B.

No. 10 Kunci: A

Konsep: Jalur evakuasi yang baik menjauhi sumber bahaya, dapat dilalui semua orang (termasuk pengguna kursi roda), dan berujung pada pintu yang dapat dibuka. Untuk memilihnya, bacalah denah: letak api, lebar pintu, hambatan (tangga, gembok), dan arah titik kumpul.

Langkah:
1. Api di dapur dan asap sudah memenuhi lorong sebelah timur, jadi rute ke timur dan yang melewati area dapur harus dihindari.
2. Kursi roda lebarnya 65 cm: pintu samping (90 cm) cukup, pintu belakang (60 cm) tidak cukup, dan pintu depan berundak 3 anak tangga.
3. Pintu darurat utara bergembok, dan ruang makan bersebelahan dengan dapur.
4. Satu-satunya rute yang menjauhi api, rata, lebar, dan terbuka: lorong ke barat lewat pintu samping.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Menjauhi api dan asap, pintu 90 cm cukup untuk kursi roda 65 cm, tanpa anak tangga.

• **B.** ✗ Jebakan: ke timur menuju asap dan dapur, dan pintu 60 cm lebih sempit daripada kursi roda.

• **C.** ✗ Jebakan: arahnya menjauhi api, tetapi tiga anak tangga di pintu depan menyulitkan kursi roda dan memperlambat evakuasi.

• **D.** ✗ Jebakan: ruang makan bersebelahan dengan dapur yang terbakar, dan pintu daruratnya bergembok.

• **E.** ✗ Bertahan di kamar membiarkan Opa Johan terpapar asap yang dapat menyebar; evakuasi harus dilakukan segera.

Jawaban: A.

No. 11 Kunci: D

Konsep: Bahan pembersih rumah tangga adalah bahan kimia. Pembersih berbahan pemutih tidak boleh dicampur dengan pembersih berbahan asam karena campurannya melepaskan gas beracun. Cara kerja yang aman: baca label, pakai satu produk per kali, buka ventilasi, dan pakai sarung tangan.

Langkah:

1. Bahaya: dua produk dengan sifat berlawanan; mencampurnya melepaskan gas yang mengiritasi pernapasan.
2. Paparan: toilet kecil berventilasi minim dan lansia di dekatnya, sehingga gas akan terkumpul dan menjangkau mereka.
3. Pengendalian: tidak mencampur, mengikuti label, ventilasi terbuka, sarung tangan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: segera dipakai tidak mencegah pembentukan gas beracun saat dicampur.

• **B.** ✗ Jebakan: takaran lebih sedikit tetap menghasilkan gas yang sama.

• **C.** ✗ Jebakan: dicampur di luar, gas tetap terbentuk dan terbawa ke toilet serta kamar lansia.

• **D.** ✓ Tidak mencampur, mengikuti label, berventilasi, dan memakai sarung tangan mengendalikan bahaya dari sumber, ruang, dan petugas.

• **E.** ✗ Tanpa membaca label petunjuk keselamatan tidak diketahui, dan pintu tertutup menahan uap di ruang sempit.

Jawaban: D.

No. 12 Kunci: B, C, E

Konsep: Gas yang bocor mudah menyala bila bertemu api atau percikan listrik. Prosedur tanggap darurat: hentikan sumber gas bila aman, beri jalan keluar bagi gas dengan membuka pintu dan jendela, jauhkan orang dari tempat itu, dan hindari apa pun yang dapat memercikkan api, termasuk sakelar dan kipas listrik.

Langkah:

1. Bau gas tajam, tidak ada api: bahaya ledakan atau kebakaran ada, tetapi masih dapat dicegah.
2. Tutup katup bila memungkinkan, buka pintu dan jendela, jangan sentuh alat listrik atau api.
3. Pindahkan 14 anak ke halaman dan laporkan kepada penanggung jawab.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kipas tampak mengusir gas, tetapi motor dan sakelarnya dapat memercikkan api sehingga gas terbakar.

• **B.** ✓ Menutup sumber gas dan memberi jalan keluar bagi gas mengurangi kadar gas di dapur.

• **C.** ✓ Menjauhkan anak-anak dari ruang berbahaya dan melapor adalah bagian dari prosedur tanggap darurat.

• **D.** ✗ Api korek di dekat gas dapat langsung menimbulkan kebakaran; kebocoran tidak boleh dicari dengan api.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **E.** ✓ Menghindari sakelar dan api mencegah percikan sampai petugas berwenang memastikan dapur aman.

Jawaban: B, C, dan E.

No. 13 Kunci: B, D, E

Konsep: Dugaan penyakit menular di panti adalah risiko biologis bagi anak dan petugas. Pengendaliannya: menghentikan penularan (memisahkan barang pribadi, menjaga kebersihan tangan) dan menyerahkan pemeriksaan serta pengobatan kepada tenaga kesehatan. Petugas panti tidak mendiagnosis dan tidak mengobati sendiri.

Langkah:

1. Gejala sama pada tiga anak yang sekamar dan berbagi handuk menunjukkan kemungkinan penularan.
2. Laporkan agar diperiksa tenaga kesehatan; jangan mengobati sendiri.
3. Putus jalur penularan: pisahkan handuk, pakaian, dan seprai; lindungi petugas dengan sarung tangan dan cuci tangan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tampak sigap, tetapi petugas bukan tenaga kesehatan; salep lama tanpa pemeriksaan dapat tidak cocok dan merugikan.
• **B.** ✓ Pemeriksaan dan pengobatan diserahkan kepada tenaga kesehatan, dan pengurus mengetahui keadaan panti.
• **C.** ✗ Jebakan: menutupi demi nama baik membiarkan penularan meluas kepada anak dan petugas lain.
• **D.** ✓ Memisahkan barang pribadi memutus jalur penularan melalui pemakaian bersama.
• **E.** ✓ Sarung tangan dan cuci tangan melindungi petugas agar tidak tertular dan tidak menularkan.

Jawaban: B, D, dan E.

No. 14 Kunci: B

Konsep: Keselamatan pribadi petugas adalah bagian dari K3. Ancaman dari pihak yang tidak puas dengan keputusan layanan bukan urusan pribadi petugas, melainkan risiko kerja yang ditangani lembaga: bukti disimpan, atasan diberi tahu, dan langkah pengamanan disepakati bersama.

Langkah:

1. Pesan berisi ancaman dan foto kantor menunjukkan pengirim mengawasi lokasi kerja dan jam pulang Bu Fitri.
2. Bu Fitri biasanya pulang sendirian, jadi ia berisiko.
3. Simpan bukti, lapor koordinator, lalu atur pengamanan, misalnya pulang bersama atau diantar.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: membalas dapat memperburuk keadaan dan menambah konflik dengan pihak yang mengancam.
• **B.** ✓ Bukti dan laporan membuat lembaga dapat bertindak dan mengamankan Bu Fitri.
• **C.** ✗ Jebakan: menghapus pesan menghilangkan bukti, dan menyembunyikan ancaman tidak menjaga rekan lain.
• **D.** ✗ Menemui pengancam sendirian menempatkan Bu Fitri pada bahaya yang justru diancamkan.
• **E.** ✗ Jebakan: keluarga perlu tahu, tetapi lembaga tidak, sehingga tidak ada pengamanan di tempat kerja.

Jawaban: B.

No. 15 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Risiko biologis (kuman penyebab penyakit) dicegah dengan kebersihan tangan. Tangan dicuci dengan sabun dan air mengalir pada saat-saat penting: sebelum menyiapkan atau membagikan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

makanan, setelah menyentuh hidung atau cairan tubuh, dan setelah melepas sarung tangan. Tangan yang tampak bersih tetap dapat membawa kuman.

Langkah:

1. Pak Samuel baru menyentuh hidung anak yang pilek dan sampah, lalu akan membagikan makanan.
2. Ketiganya adalah saat penting untuk mencuci tangan.
3. Sarung tangan mengurangi sentuhan, tetapi tangan dapat tercemar saat sarung tangan dilepas.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Mencuci tangan sebelum membagikan makanan mencegah kuman berpindah ke makanan anak.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: sarung tangan dikira menjamin tangan bersih; tangan tetap perlu dicuci setelah sarung tangan dilepas.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: kuman tidak terlihat; tangan perlu dicuci pada saat-saat penting walaupun tampak bersih.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 16 Kunci: A

Konsep: Penilaian risiko menggabungkan dua hal: seberapa mungkin bahaya itu menimbulkan kejadian dan seberapa berat dampaknya. Skor risiko = kemungkinan × dampak. Bahaya yang paling sering belum tentu paling berisiko, dan bahaya yang dampaknya berat tetapi jarang terjadi belum tentu paling mendesak.

Langkah:

1. Hitung skor: lantai licin 3 × 1 = 3; lemari 1 × 3 = 3; tabung gas 2 × 3 = 6; tumpahan minyak 2 × 2 = 4.
2. Skor tertinggi: tabung gas (6).
3. Karena hanya satu yang dapat dikendalikan, pilih tabung gas.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Tabung gas memiliki skor 6, tertinggi di antara keempat bahaya.

• **B.** ✗ Jebakan: sering terjadi dikira paling berisiko; dampaknya ringan sehingga skornya hanya 3.

• **C.** ✗ Jebakan: dampak berat tetapi jarang terjadi, sehingga skornya 3, di bawah tabung gas.

• **D.** ✗ Jebakan: skor 4 benar, tetapi lebih rendah daripada 6.

• **E.** ✗ Bila keempatnya dianggap sama penting, penilaian risiko tidak dipakai; skor mereka berbeda.

Jawaban: A.

No. 17 Kunci: C

Konsep: Jadwal shift yang aman memberi jeda istirahat yang cukup di antara dua shift, membatasi jam kerja mingguan, dan menyediakan hari libur. Kelelahan meningkatkan risiko kecelakaan dan kesalahan layanan. Memperbaiki jadwal berarti menutup pelanggaran tanpa membuat pelanggaran baru dan tanpa mengosongkan shift.

Langkah:

1. Periksa jeda antarshift tiap petugas. Hilda berjaga siang Kamis (selesai 23.00) lalu pagi Jumat (mulai 07.00): jeda 8 jam, kurang dari 10 jam.
2. Jam kerja semua petugas tidak melebihi 48 jam dan semua memiliki libur, jadi hanya jeda itu yang melanggar.
3. Uji tiap perbaikan: Jefri libur Kamis dan Jumat, sehingga mengambil shift pagi Jumat menghasilkan jeda aman dan jamnya menjadi 48 jam (tidak melebihi).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: ditemani tampak meringankan, tetapi jeda 8 jam tetap ada.

• **B.** ✗ Hilda berjaga malam Jumat lalu masuk pagi Sabtu tanpa jeda, dan Ismail berjaga malam Kamis lalu pagi Jumat tanpa jeda.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **C.** ✓ Hilda mendapat libur dan Jefri mengambil shift pagi dengan jeda aman serta jam kerja tidak melebihi 48 jam.
• **D.** ✗ Jebakan: Hilda berjaga siang Jumat lalu pagi Sabtu dengan jeda 8 jam, jadi pelanggaran berpindah ke hari berikutnya.
• **E.** ✗ Shift pagi Jumat tidak terjaga, padahal tiap shift harus dijaga satu orang.

Jawaban: C.

No. 18 Kunci: A, B, D

Konsep: Daftar periksa mengubah temuan menjadi tindak lanjut. Tindak lanjut yang baik mengendalikan penyebab temuan (menghilangkan hambatan, melengkapi sarana, memperbaiki instalasi), bukan hanya mengingatkan, dan tidak menyentuh butir yang sudah sesuai.

Langkah:
1. Temuan "tidak sesuai": butir 2 (lemari di lorong), butir 3 (P3K tidak lengkap dan sulit dijangkau), butir 5 (empat alat di satu stopkontak).
2. Setiap temuan perlu pengendalian yang menyingkirkan penyebabnya.
3. Periksa tiap opsi: apakah menjawab satu temuan dan benar-benar mengendalikannya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Memindahkan lemari menghilangkan hambatan pada jalur keluar (butir 2).
• **B.** ✓ P3K yang lengkap dan mudah dijangkau menjawab butir 3.
• **C.** ✗ Jebakan: rambu hanya imbauan; lemari tetap menghalangi jalur keluar.
• **D.** ✓ Titik listrik tambahan oleh teknisi mengurangi beban stopkontak (butir 5).
• **E.** ✗ Jebakan: alat tetap menyala, tetapi colokan bertumpuk menambah beban dan risiko korsleting.

Jawaban: A, B, dan D.

No. 19 Kunci: E

Konsep: Prosedur keselamatan kunjungan rumah dirancang sebagai satu paket: melapor jadwal, membawa alat komunikasi, dan berpasangan bila rumah berisiko. Satu butir yang belum terpenuhi tidak boleh diabaikan atau diganti cara lain, sementara kebutuhan klien yang mendesak juga tidak boleh ditunda.

Langkah:
1. Kebutuhan mendesak: Rangga harus diperiksa hari ini; menunda berarti membiarkan anak yang tampak sakit.
2. Risiko: ayah Rangga sering marah dan membanting barang, dan pedoman mewajibkan berpasangan.
3. Tabel: hanya butir pendamping yang belum; solusinya mencari pendamping lain, bukan berangkat tanpa pendamping.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: tiga butir lain terpenuhi, tetapi butir yang belum justru yang paling dibutuhkan pada rumah berisiko.
• **B.** ✗ Jebakan: laporan berkala tampak berhati-hati, tetapi tidak menggantikan pendamping yang dapat membantu langsung.
• **C.** ✗ Tetangga bukan pendamping terlatih dan keberadaannya dapat membuka urusan klien kepada orang lain.
• **D.** ✗ Jebakan: pedoman terpenuhi, tetapi kebutuhan Rangga yang mendesak ditunda sampai minggu depan.
• **E.** ✓ Pendamping dari lembaga memenuhi pedoman dan kunjungan tetap dilakukan hari ini.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 20 Kunci: D

Konsep: Matriks risiko memetakan bahaya menurut kemungkinan (sumbu tegak) dan dampak (sumbu datar). Warna menunjukkan tingkat risiko; bahaya di zona merah dikendalikan paling dulu, dan pengendaliannya dipilih menurut hierarki, bukan sekadar imbauan.

Langkah:

1. Baca posisi pada gambar: nomor 1 (sering, ringan) skor 3; nomor 2 (kadang, berat) skor 6; nomor 3 (jarang, sedang) skor 2; nomor 4 (kadang, sedang) skor 4; nomor 5 (jarang, berat) skor 3.
2. Satu-satunya bahaya di zona merah: nomor 2 (setrika ditinggal menyala).
3. Pilih pengendalian yang menyentuh sumbernya: setrika berpengaman otomatis dan pemeriksaan rutin.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: paling sering benar, tetapi dampaknya ringan (skor 3); menyapu setiap jam hanya meredam.
- **B.** ✗ Jebakan: dampak berat benar, tetapi kemungkinannya jarang (skor 3); selotip biasa bukan pengendalian yang kuat.
- **C.** ✗ Jebakan: kemungkinan sama dengan nomor 2, tetapi dampaknya sedang (skor 4), lebih rendah dari 6.
- **D.** ✓ Nomor 2 berskor 6 di zona merah, dan pengaman otomatis menyentuh sumber bahayanya.
- **E.** ✗ Jebakan: skor kursi hanya 2, dan tulisan peringatan adalah pengendalian paling lemah.

Jawaban: D.

No. 21 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Peninjauan ulang adalah langkah keempat analisis bahaya. Tim memeriksa apakah pengendalian bekerja dan apakah muncul bahaya baru akibat perubahan kegiatan, penghuni, atau lingkungan. Analisis bahaya adalah siklus yang diulang, bukan pekerjaan sekali selesai.

Langkah:

1. Hasil tinjauan: pagar tangga berhasil (tidak ada jatuh); muncul dua kejadian terpeleset di teras.
2. Perubahan: anak-anak baru berusia 1 tahun yang baru belajar berjalan menambah risiko.
3. Simpulan: pengendalian tangga dinilai efektif, tetapi analisis diulang untuk bahaya baru.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: pagar terpasang dikira akhir; bahaya baru (teras licin, anak baru) menuntut analisis diulang.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Tidak adanya kejadian jatuh di tangga selama peninjauan setelah pagar terpasang menjadi tanda bahwa pengendalian itu bekerja (sambil tetap dipantau).
- **Pernyataan 3 → Benar.** Bahaya baru dan perubahan penghuni dimasukkan ke putaran analisis berikutnya.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 22 Kunci: A, B, E

Konsep: Bahaya yang sudah menimbulkan korban dikendalikan berlapis menurut hierarki: kurangi paparan dengan memindahkan orang yang paling berisiko, perbaiki sarana (rekayasa), dan tambahkan pengaturan kerja (pendampingan). Imbauan dan larangan yang merampas hak penghuni bukan pengendalian yang baik.

Langkah:

1. Bahaya: tangga curam tanpa pegangan dan berlampu redup; tiga kejadian dalam empat bulan menunjukkan kemungkinan tinggi.
2. Kurangi paparan: tiga lansia yang sulit berjalan dapat pindah ke lantai 1; perbaiki tangga dengan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pegangan dan lampu.
3. Tambahkan pendampingan bagi lansia yang masih memakai tangga.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Memindahkan lansia yang paling berisiko mengurangi paparan terhadap bahaya.
• **B.** ✓ Pegangan dan lampu memperbaiki tangga sebagai sumber bahaya (rekayasa).
• **C.** ✗ Jebakan: tulisan dan imbauan adalah pengendalian paling lemah; tangga tetap berbahaya.
• **D.** ✗ Jebakan: larangan menghilangkan jatuhnya, tetapi mengurung lansia di kamar dan merampas kegiatan serta martabat mereka.
• **E.** ✓ Pendampingan caregiver melengkapi pengendalian bagi lansia yang masih memakai tangga.

Jawaban: A, B, dan E.

No. 23 Kunci: A, D, E

Konsep: Analisis bahaya untuk perjalanan penjangkauan menilai muatan, sarana keselamatan, cuaca, dan komunikasi. Pengendalian yang tepat menyesuaikan rencana dengan batas perahu (kapasitas), menyediakan alat keselamatan bagi setiap orang, dan menghindari kondisi berbahaya, bukan menyesuaikan keselamatan dengan kenyamanan.

Langkah:
1. Muatan: kapasitas 10 orang, rencana 14 orang (melebihi 4 orang).
2. Sarana: pelampung 8 buah untuk paling banyak 10 penumpang; kekurangan 2 buah.
3. Cuaca: gelombang naik setelah tengah hari, sedangkan pulang pukul 13.00, jadi jadwal harus dimajukan atau ditunda.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Membatasi penumpang sesuai kapasitas dan menambah trip mengurangi risiko kelebihan muatan.
• **B.** ✗ Jebakan: bergantian tampak adil, tetapi sebagian penumpang tetap tanpa pelampung dalam perjalanan.
• **C.** ✗ Jebakan: jarak dianggap dekat; tanpa laporan, kantor tidak dapat bertindak bila terjadi masalah di laut.
• **D.** ✓ Pelampung yang cukup dan dipakai oleh semua penumpang melindungi saat perahu terbalik.
• **E.** ✓ Memajukan atau menunda perjalanan menghindari gelombang tinggi.

Jawaban: A, D, dan E.

No. 24 Kunci: A, C, E

Konsep: Membaca denah untuk analisis bahaya berarti menghubungkan tata letak (siapa dan apa berdekatan dengan apa) dengan kondisi hari itu (cuaca, jam malam, kerumunan), lalu menilai apakah pengendalian yang diusulkan benar-benar menyingkirkan atau menjauhkan bahaya.

Langkah:
1. Titik 1: tenda lansia di bawah pohon berdahan kering, sedangkan angin kencang diperkirakan malam ini.
2. Titik 2: ruang anak berada tepat di tepi jalur truk tanpa pembatas; titik 3: gudang berisi bahan mudah terbakar menempel dapur.
3. Titik 4: jalur dan MCK tanpa lampu; titik 5: hanya satu gerbang untuk 300 jiwa.
4. Nilailah usulan tiap titik: pindahkan atau jauhkan bahaya lebih kuat daripada tulisan atau pembiaran.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Memindahkan tenda lansia dari bawah dahan kering mencegah korban saat angin kencang.
• **B.** ✗ Jebakan: tulisan hanya imbauan; anak tetap berada di tepi jalur truk tanpa pembatas.
• **C.** ✓ Menjauhkan gudang dari dapur mencegah api merambat ke bahan yang mudah terbakar.
• **D.** ✗ Jebakan: jarak jauh dikira aman; jalur gelap membuat penghuni, terutama anak dan perempuan,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

rawan terjatuh atau diganggu.

• **E.** ✓ Jalur keluar kedua mencegah penumpukan di satu gerbang saat darurat.

Jawaban: A, C, dan E.

No. 25 Kunci: E

Konsep: Pengendalian yang paling efektif memisahkan orang dari bahaya, sehingga keselamatan tidak bergantung pada kehati-hatian anak atau pengawasan terus-menerus. Anak balita tidak dapat diharapkan membaca tulisan atau menaati imbauan.

Langkah:

1. Bahaya: cairan pembersih yang dapat dijangkau dan dibuka anak balita; risiko sudah dinilai tinggi.
2. Sarana tersedia: lemari bergembok di ruang guru, tanpa biaya besar.
3. Pilihan terkuat: singkirkan bahaya dari jangkauan anak, yaitu simpan terkunci dan ambil hanya saat dipakai.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tulisan tidak dapat dibaca anak usia 2–4 tahun; ini imbauan paling lemah.

• **B.** ✗ Jebakan: pengawasan adalah pengendalian administrasi yang bergantung pada guru dan dapat lengah.

• **C.** ✗ Edukasi anak balita tidak menjamin mereka tidak menyentuh botol.

• **D.** ✗ Jebakan: APD melindungi guru saat tumpah, tetapi anak tetap dapat meraih dan membuka botol.

• **E.** ✓ Botol terkunci di luar jangkauan menyingkirkan bahaya dari ruang bermain.

Jawaban: E.

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: D

Konsep: Identifikasi kebutuhan dasar mencakup kebutuhan yang menjadi kunci akses ke layanan lain. Dokumen kependudukan (NIK) sering menjadi syarat bantuan sosial, pekerjaan formal, dan pelatihan.

Langkah:

1. Semua layanan yang diinginkan mensyaratkan NIK.
2. KTP dan kartu keluarga Pak Karno hilang.
3. Kebutuhan pembuka: dokumen kependudukan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: sesuai permintaan klien, tetapi pendaftaran akan ditolak tanpa NIK.

• **B.** ✗ Jebakan: lowongan memang ada, tetapi lamaran tanpa KTP tidak dapat diproses.

• **C.** ✗ Pelatihan juga mensyaratkan NIK.

• **D.** ✓ Dokumen kependudukan membuka akses ke ketiga layanan yang ia butuhkan.

• **E.** ✗ Pak Karno sehat dan tinggal di rumah adiknya; uang tunai tidak menyelesaikan hambatan aksesnya.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kontrak layanan adalah kesepakatan antara klien dan pekerja sosial tentang tujuan, kegiatan, jadwal, peran masing-masing, dan batas kerahasiaan. Kontrak bersifat setara dan realistis.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: kontrak memuat komitmen, bukan jaminan hasil yang tidak dapat dipastikan petugas.

• **Pernyataan 2** ✓ Jadwal dan aturan kehadiran yang jelas dan disepakati.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 3** ✗ Kontrak dibuat setara; klien tetap berhak menentukan pilihannya.
• **Pernyataan 4** ✓ Batas kerahasiaan dijelaskan secara jujur di awal.
• **Pernyataan 5** ✓ Tujuan terukur, berbatas waktu, dan disepakati bersama.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 3 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prinsip filantropi dalam penggalangan dana: amanah (dana di rekening lembaga), transparan dan akuntabel (target jelas dan laporan penggunaan), serta menghormati martabat dan privasi penerima.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Rekening lembaga memisahkan dana amanah dari uang pribadi sehingga dapat dipertanggungjawabkan.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: kebenaran kasus dapat dibuktikan lewat lembaga dan surat keterangan, tanpa membuka alamat rumah anak kepada publik.
• **Pernyataan 3** ✓ Baris laporan masih kosong; transparansi menuntut donatur tahu kapan dan bagaimana dana dilaporkan.
• **Pernyataan 4** ✓ Foto anak menangis memanfaatkan rasa iba; martabat anak dijaga dengan foto yang wajar dan berizin.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: target justru membuat penggalangan terukur; tanpa target, kelebihan dana sulit dipertanggungjawabkan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Perlindungan sosial ditujukan bagi orang yang terancam keselamatannya atau menjadi korban, misalnya eksploitasi: tempat aman, pendampingan, dan pembelaan hak. Layanan lain menyusul setelah korban aman.

Langkah:
1. Lestari korban eksploitasi dan masih dicari majikannya → keselamatan terancam.
2. Haknya dilanggar (upah, kebebasan, sekolah) → perlu pendampingan hukum.
3. Layanan utama sekarang: perlindungan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: pemulihan mungkin diperlukan kelak, tetapi kebutuhan pertama adalah aman dari majikan.
• **B.** ✓ Menjawab ancaman keselamatan dan pelanggaran hak yang dialami Lestari.
• **C.** ✗ Keluarga belum dapat dihubungi dan bantuan tunai tidak melindunginya dari majikan.
• **D.** ✗ Lestari berusia 13 tahun; yang ia butuhkan adalah perlindungan dan sekolah, bukan pelatihan kerja.
• **E.** ✗ Penitipan harian tidak memberi tempat aman sepanjang hari dan tidak membela haknya.

Jawaban: B.

No. 5 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Identifikasi kebutuhan didasarkan pada tanda yang teramati dan dikonfirmasi kepada klien. Pekerja sosial menghindari kesimpulan dari anggapan umum (misalnya "tinggal sendiri berarti kesepian") dan tindakan yang melampaui kebutuhan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Sisa obat menumpuk menandakan obat tidak diminum sesuai jadwal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tinggal sendiri tidak berarti kesepian; ia ceria, aktif mengaji, dan dikunjungi cucu.
• **Pernyataan 3** ✓ Kulkas kosong adalah tanda yang perlu dipastikan, misalnya apakah ia kesulitan berbelanja.
• **Pernyataan 4** ✗ Lantai licin dapat diperbaiki di rumah; pindah ke panti melampaui kebutuhan.
• **Pernyataan 5** ✗ Tidak ada data bahwa Mbah Inah membutuhkan pendamping serumah.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

No. 6 Kunci: E

Konsep: Kerahasiaan adalah nilai utama, tetapi memiliki batas bila ada ancaman serius terhadap keselamatan klien atau orang lain. Informasi dibuka seperlunya kepada pihak yang dapat mencegah bahaya, dan klien diberi tahu dengan jujur.

Langkah:
1. Ada ancaman serius, nyata, dan dekat waktunya (pisau, sasaran jelas, hari Jumat).
2. Batas kerahasiaan sudah dijelaskan sejak awal.
3. Langkah: jujur kepada Yoga, lalu melapor kepada pihak yang berwenang sesuai prosedur lembaga.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: menjaga kepercayaan penting, tetapi rencana dijadwalkan Jumat ini; sesi minggu depan sudah terlambat untuk mencegah bahaya.
• **B.** ✗ Jebakan: nasihat perlu, tetapi janji Yoga tidak menghilangkan ancaman nyata (pisau sudah disiapkan); pihak yang dapat mencegah bahaya tetap harus tahu.
• **C.** ✗ Jebakan: informasi memang perlu dibuka, tetapi hanya seperlunya; masalah lain Yoga tetap rahasia.
• **D.** ✗ Jebakan: melapor memang perlu, tetapi diam-diam tanpa memberi tahu Yoga merusak kejujuran yang sudah dijanjikan sejak awal.
• **E.** ✓ Jujur tentang batas kerahasiaan yang sudah disepakati dan bahaya dicegah lewat jalur yang benar.

Jawaban: E.

No. 7 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Kepuasan peserta adalah data proses. Hasil intervensi diukur dari perubahan yang menjadi tujuan, misalnya perilaku pengasuhan, sebaiknya dengan membandingkan keadaan sebelum dan sesudah.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: kepuasan mengukur perasaan peserta tentang pelatihan, bukan perubahan perilaku; observasi menunjukkan 9 orang tua belum berubah.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Kepuasan peserta adalah data proses yang membantu memperbaiki pelaksanaan pelatihan.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Perubahan perilaku diukur dengan data sebelum dan sesudah intervensi.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 8 Kunci: C

Konsep: Pekerja sosial menghormati martabat dan privasi klien: dokumentasi memerlukan persetujuan klien, diambil seperlunya, dan dipakai hanya untuk tujuan yang disepakati.

Langkah:
1. Kebutuhan sah: foto untuk laporan kepada donatur.
2. Syarat: persetujuan keluarga, tidak merendahkan martabat, penggunaan terbatas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: wajah diburamkan, tetapi foto tetap diambil tanpa izin dan disebar ke publik, melampaui tujuan laporan.
• **B.** ✗ Jebakan: izin sudah diminta, tetapi foto wajah anak dari dekat untuk menggugah iba merendahkan martabat anak.
• **C.** ✓ Persetujuan, seperlunya, dan dipakai hanya untuk laporan yang disepakati.
• **D.** ✗ Laporan bergambar boleh dipenuhi selama keluarga setuju; menolak semua tidak perlu.
• **E.** ✗ Memotret tanpa pemberitahuan melanggar hak keluarga.

Jawaban: C.

No. 9 Kunci: A

Konsep: Pelaku filantropi menyumbang dalam bentuk berbeda: tenaga atau keahlian (relawan), dana sekaligus, dana rutin, atau penggalangan sekali waktu. Bentuk dan jumlahnya dicocokkan dengan kebutuhan lembaga.

Langkah:

1. Terapi dua kali seminggu: komunitas fisioterapis (Selasa dan Jumat).
2. Transportasi: 12 × Rp3.000.000 = Rp36.000.000 → dana pengusaha batik pas untuk setahun bila dikelola per bulan.
3. Arisan Rp1.000.000 per bulan hanya sepertiga kebutuhan; kampanye daring hasilnya belum dapat diperkirakan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Tenaga terapis dari relawan dan dana Rp36.000.000 menutup 12 bulan transportasi.
• **B.** ✗ Jebakan: arisan rutin, tetapi hanya Rp1.000.000 dari kebutuhan Rp3.000.000 per bulan.
• **C.** ✗ Ada terapis relawan; dana pengusaha justru dibutuhkan untuk transportasi, dan arisan tidak menutup biayanya.
• **D.** ✗ Kampanye daring tidak menyediakan terapis, dan hasilnya belum dapat diperkirakan.
• **E.** ✗ Jebakan: terapinya tepat, tetapi transportasi rutin 12 bulan tidak dapat bergantung pada kampanye sekali waktu.

Jawaban: A.

No. 10 Kunci: A

Konsep: Evaluasi hasil membandingkan capaian dengan target. Data tambahan, seperti kehadiran, membantu menemukan penyebab bagian target yang belum tercapai.

Langkah:

1. Persentase lancar: 18 ÷ 25 × 100% = 72% < 80% → belum tercapai.
2. Dari 7 anak yang belum lancar, 4 jarang hadir (< 50%).
3. Tindak lanjut utama: mencari sebab rendahnya kehadiran keempat anak.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Sesuai hitungan dan pola data: sebagian besar anak yang belum lancar adalah yang jarang hadir.
• **B.** ✗ Target 80%, bukan sekadar lebih dari separuh.
• **C.** ✗ Jebakan: 72% menunjukkan program bekerja bagi sebagian besar anak; menghentikannya tidak beralasan.
• **D.** ✗ Jebakan: mengeluarkan anak dari hitungan (18 ÷ 21 ≈ 86%) mempercantik angka; sasaran program tetap 25 anak.
• **E.** ✗ Jebakan: 3 anak yang rajin hadir masih belum lancar, tetapi 18 anak berhasil; data tidak menunjukkan metode secara umum tidak cocok.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 11 Kunci: E

Konsep: Dalam perencanaan layanan bagi korban kekerasan, keselamatan klien didahulukan. Sasaran lain (hukum, pendidikan anak, ekonomi) disusun setelah klien memiliki rencana untuk tetap aman.

Langkah:

1. Ancaman pemukulan nyata dan dekat → bahaya terbesar bila ditunda.
2. Ketakutan utama klien juga ancaman itu.
3. Sasaran pertama: rencana keselamatan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: perceraian sesuai keinginannya, tetapi prosesnya panjang dan selama itu Bu Endah tetap terancam di rumah.
- **B.** ✗ Penting, tetapi tidak mengurangi bahaya yang sedang mengancam ibunya.
- **C.** ✗ Penting untuk kemandirian, tetapi tidak menyelesaikan ancaman hari ini.
- **D.** ✗ Mempertemukan korban dengan pelaku yang masih mengancam membahayakan korban.
- **E.** ✓ Menjawab bahaya paling dekat dan ketakutan utama klien.

Jawaban: E.

No. 12 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis potensi bahaya kegiatan anak: mengenali bahaya (api, air panas, benda tajam, alergi, kuman), lalu memilih pengendalian sesuai usia anak dan jumlah pengawas.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: pengawasan satu orang untuk 12 anak tidak memadai, dan pisau dapur tajam tidak sesuai usia 4–5 tahun.
- **Pernyataan 2** ✓ Alergi kacang dapat berbahaya; bahan disesuaikan dengan data anak.
- **Pernyataan 3** ✗ Kompor di tengah anak menempatkan api dalam jangkauan mereka.
- **Pernyataan 4** ✓ Mencegah kuman dan rambut terkena makanan atau api.
- **Pernyataan 5** ✗ Air panas dari termos berisiko melukai; hanya orang dewasa yang menuangnya.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 13 Kunci: C

Konsep: Rujukan belum selesai ketika surat dikirim. Pekerja sosial memastikan lembaga tujuan menerima rujukan dan menjadwalkan layanan, lalu memantau apakah klien benar-benar terlayani.

Langkah:

1. 2–12 Maret: penerimaan, asesmen, dan persetujuan Ani serta ibunya → urutan sudah tepat.
2. 14 Maret: surat dikirim lewat pos.
3. 15 Maret–29 April: tidak ada kegiatan apa pun (garis putus-putus) → tidak ada konfirmasi ke puskesmas dan tidak ada pemantauan.
4. 30 April: masalah baru diketahui dari telepon ibu Ani.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Linimasa menunjukkan asesmen (9 Maret) dilakukan sebelum rujukan.
- **B.** ✗ Jebakan: persetujuan anak memang penting, tetapi linimasa menunjukkan Ani dan ibunya sama-sama menandatangani.
- **C.** ✓ Lebih dari enam minggu tanpa konfirmasi dan pemantauan membuat Ani tidak terlayani tanpa diketahui LKS.
- **D.** ✗ Jebakan: mengantar langsung bisa membantu, tetapi kekeliruan utamanya tetap tidak adanya konfirmasi dan pemantauan oleh LKS.
- **E.** ✗ Asesmen menunjukkan Ani membutuhkan psikolog, layanan yang tidak dimiliki LKS.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 14 Kunci: 1S 2S 3B

Konsep: K3 dalam layanan sosial mencakup cara aman menghadapi klien yang marah: menjaga jarak, berbicara tenang, tidak menantang, menjauhkan orang lain, dan memastikan jalan keluar terbuka.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: tampak menghentikan bahaya, tetapi sentuhan fisik pada orang yang sedang marah dapat memancing serangan dan mencederai petugas.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tampak menenangkan, tetapi warga tetap berada dekat sumber bahaya; mereka sebaiknya diarahkan menjauh dengan tenang.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Jarak aman, suara tenang, dan jalan keluar terbuka mengurangi risiko cedera bagi semua orang.

Jawaban: Salah, Salah, Benar.

No. 15 Kunci: B

Konsep: Teknologi pekerjaan sosial berkembang dari pencatatan manual ke lembar kerja lalu sistem daring terhubung. Peralihan yang baik memastikan data yang dipindah sudah benar, petugas mampu memakai sistem baru, dan ada cadangan bila sistem terganggu.

Langkah:

1. Data lama tidak sama → harus dicocokkan agar kesalahan tidak ikut pindah.
2. Petugas belum mahir → perlu pelatihan.
3. Sinyal sering terputus → cadangan tetap disimpan (opsi lain yang menolak cadangan keliru).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Buku lama justru dibutuhkan untuk mencocokkan data yang berbeda.

• **B.** ✓ Data dibenahi sebelum dipindah dan petugas disiapkan memakai aplikasi.

• **C.** ✗ Jebakan: tampak partisipatif, tetapi tanpa pemeriksaan data mudah salah atau tidak jujur.

• **D.** ✗ Jebakan: tampak modern, tetapi sinyal yang sering terputus membuat data dan layanan berisiko hilang.

• **E.** ✗ Aplikasi diisi petugas desa; peralihan tidak bergantung pada ponsel setiap warga.

Jawaban: B.

No. 16 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Teknologi informasi memperluas jangkauan layanan sosial. Layanan daring tetap menjaga kerahasiaan, persetujuan klien (termasuk untuk merekam), batas hubungan profesional, dan rencana bila sambungan terganggu.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Merekam tanpa persetujuan melanggar hak klien.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak memudahkan klien, tetapi akun pribadi melampaui batas hubungan profesional dan sulit dijaga kerahasiaannya.

• **Pernyataan 3** ✓ Rumah yang ramai membuat percakapan mudah didengar; tempat yang aman menjaga kerahasiaan.

• **Pernyataan 4** ✓ Sinyal tidak stabil; sesi tetap dapat dilanjutkan dan klien tidak ditinggalkan.

• **Pernyataan 5** ✓ Klien memahami batas layanan, misalnya pada keadaan darurat.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

No. 17 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Sistem sumber dipetakan dan dicocokkan dengan kebutuhan klien: sumber informal (keluarga, tetangga), kemasyarakatan (karang taruna), dan formal (sekolah, program beasiswa), dengan memperhatikan syarat dan waktunya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Paman sudah bekerja sejak 06.00, sedangkan Bu Ana mengantar anaknya ke sekolah yang sama.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: syarat beasiswa adalah terdaftar sebagai siswa; Kiki harus didaftarkan lebih dulu.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Karang taruna adalah sumber kemasyarakatan yang tersedia tanpa biaya.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 18 Kunci: C

Konsep: Luka tusuk benda tajam bekas pakai dibersihkan segera dengan air mengalir dan sabun, dilaporkan dan dicatat, lalu diperiksakan ke fasilitas kesehatan karena berisiko menularkan penyakit melalui darah.

Langkah:

1. Bersihkan luka segera di air mengalir dengan sabun.
2. Laporkan kepada atasan dan catat kejadiannya.
3. Periksakan ke puskesmas.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: obat merah tampak merawat luka, tetapi luka tidak dicuci, kejadian tidak dilaporkan, dan risiko penularan tidak diperiksakan.

• **B.** ✗ Jebakan: lukanya kecil, tetapi risikonya berasal dari penyakit yang dapat menular melalui darah, bukan besarnya luka.

• **C.** ✓ Sesuai urutan: bersihkan, laporkan, periksakan.

• **D.** ✗ Jarum bekas harus dibuang di wadah tahan tusuk agar tidak melukai orang lain.

• **E.** ✗ Menunggu gejala membuat pemeriksaan dini terlewat.

Jawaban: C.

No. 19 Kunci: B

Konsep: Laporan layanan memuat fakta yang diamati (perilaku, jumlah, waktu) tanpa tafsiran, label, atau kesimpulan yang tidak didukung data.

Langkah:

1. Catatan lapangan: menangis 2 kali ketika ditanya tentang rumah; orang tua saling berteriak ±10 menit.
2. Kalimat laporan hanya memuat fakta itu apa adanya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: bagian awal fakta, tetapi "takut pada ayahnya" adalah tafsiran yang tidak ada dalam catatan.

• **B.** ✓ Hanya fakta yang dilihat dan didengar, lengkap dengan jumlah dan waktu.

• **C.** ✗ Jebakan: diawali "menurut pengamatan", tetapi "tertekan" dan "sering bertengkar" adalah kesimpulan; pertengkaran hanya teramati sekali.

• **D.** ✗ Ini rekomendasi tanpa data pendukung, dan "keadaannya buruk" adalah penilaian.

• **E.** ✗ Label "keluarga bermasalah" merendahkan dan melanggar kerahasiaan bila diawasi warga.

Jawaban: B.

No. 20 Kunci: D

Konsep: Setiap anak menyumbang (tarif − biaya per anak) untuk menutup biaya tetap dan laba. Jumlah anak = (biaya tetap + target laba) ÷ (tarif − biaya per anak).

Langkah:

1. Sumbangan per anak: 800.000 − 200.000 = Rp600.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Kebutuhan: 12.000.000 + 3.000.000 = Rp15.000.000.
3. Jumlah anak: 15.000.000 ÷ 600.000 = 25 anak.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: biaya makan dan target laba sama-sama terlupa (12.000.000 ÷ 800.000).
• **B.** ✗ Jebakan: biaya makan per anak terlupa (15.000.000 ÷ 800.000 = 18,75, dibulatkan ke atas).
• **C.** ✗ Jebakan: target laba terlupa (12.000.000 ÷ 600.000) — ini jumlah agar tidak rugi.
• **D.** ✓ Biaya tetap dan laba dibagi sumbangan bersih tiap anak.
• **E.** ✗ Jebakan: dibagi biaya makan, bukan sumbangan bersih (15.000.000 ÷ 200.000).

Jawaban: D.

No. 21 Kunci: E

Konsep: Rapor dengan anak usia dini dibangun melalui bermain, bahasa sederhana, posisi sejajar, dan tanpa paksaan. Rincian kejadian traumatis digali setelah anak merasa aman.

Langkah:
1. Nala diam, memeluk boneka, dan bersembunyi → belum merasa aman.
2. Media bermain (bonekanya sendiri) membantu anak merasa nyaman.
3. Tanpa paksaan bercerita.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: posisi sejajar sudah tepat, tetapi menanyakan rincian kejadian traumatis sebelum anak merasa aman membuatnya makin menutup diri.
• **B.** ✗ Hadiah sebagai imbalan cerita menekan anak dan dapat memengaruhi isi ceritanya.
• **C.** ✗ Mendengar ulang kekerasan di rumah dapat menambah ketakutan Nala.
• **D.** ✗ Jebakan: menjelaskan tujuan itu baik, tetapi kalimat panjang dan lengkap tidak sesuai untuk anak 7 tahun yang sedang takut.
• **E.** ✓ Bermain dengan benda yang ia sukai dan tanpa paksaan membangun rasa aman.

Jawaban: E.

No. 22 Kunci: A, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pesan nonverbal (gerak tangan, tatapan, sikap tubuh) sering menyampaikan perasaan yang tidak terucap. Pekerja sosial memperhatikan ketidakselarasan verbal dan nonverbal, lalu menanggapinya dengan lembut tanpa menuduh.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Ucapan "baik-baik saja" bertentangan dengan tangan gemetar dan menghindari tatapan.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: kata klien memang dicatat, tetapi kesimpulan asesmen juga mempertimbangkan pesan nonverbal yang berbeda.
• **Pernyataan 3** ✗ Menuduh klien membuatnya merasa disudutkan.
• **Pernyataan 4** ✓ Menyampaikan pengamatan dengan lembut dan memberi pilihan kepada klien.
• **Pernyataan 5** ✗ Menghindari tatapan dapat berarti sedih, malu, atau kebiasaan budaya; tidak berarti menyembunyikan kesalahan.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

No. 23 Kunci: A

Konsep: Teknik pengumpulan data dipilih sesuai jenis data: observasi untuk perilaku yang dapat dilihat, studi dokumentasi untuk catatan resmi, dan wawancara untuk pandangan atau perasaan seseorang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. (1) Interaksi saat istirahat adalah perilaku → diamati langsung (observasi).
2. (2) Nilai rapor tercatat di dokumen → studi dokumentasi.
3. (3) Pandangan Dika hanya dapat diketahui dari Dika → wawancara.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Setiap data dikumpulkan dengan teknik yang paling sesuai sumbernya.
• **B.** ✗ Nilai rapor tidak dapat diamati di kelas, dan pandangan Dika tidak tertulis di dokumen.
• **C.** ✗ Interaksi saat istirahat tidak tercatat di dokumen, dan pandangan Dika tidak dapat diamati.
• **D.** ✗ Jebakan: (1) tepat, tetapi nilai rapor lebih akurat dibaca dari rapor, dan pandangan Dika perlu ditanyakan langsung kepadanya.
• **E.** ✗ Jebakan: (2) tepat, tetapi anak yang dijauhi sering enggan mengakuinya, sehingga perilaku saat istirahat lebih tepat diamati; pandangan Dika tidak dapat diamati.

Jawaban: A.

No. 24 Kunci: D

Konsep: Bimbingan kelompok (termasuk kelompok dukungan sebaya) tepat bila anggota memiliki pengalaman serupa dan membutuhkan dukungan, informasi, dan rasa tidak sendirian dari sesama.

Langkah:

1. Kebutuhan: tidak merasa sendirian, bertukar pengalaman, dan informasi pengasuhan.
2. Terapi dan sekolah sudah ada → bukan masalah akses layanan.
3. Para ibu ingin bertemu sesama → kelompok dukungan sebaya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: bimbingan perseorangan bermanfaat, tetapi tidak memenuhi keinginan bertemu dan saling mendukung sesama orang tua.
• **B.** ✗ Jebakan: terapi sudah tersedia di rumah sakit; masalah yang disampaikan adalah rasa sendirian dan kurang informasi.
• **C.** ✗ Jebakan: bantuan ahli bermanfaat, tetapi konseling perseorangan tidak mempertemukan para ibu yang ingin saling mendukung.
• **D.** ✓ Para ibu mendapat dukungan, informasi, dan teman senasib secara berkelanjutan.
• **E.** ✗ Jebakan: informasi tersedia, tetapi para ibu ingin bertemu langsung dengan orang tua lain yang senasib.

Jawaban: D.

No. 25 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Terminasi tepat bila tujuan tercapai dan stabil, klien yang mampu memutuskan berhenti setelah diberi informasi, atau layanan sudah dialihkan sepenuhnya. Terminasi tidak didasarkan pada perasaan petugas atau batas waktu semata.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Tujuan tercapai dan stabil adalah alasan utama terminasi.

• **Pernyataan 2** ✗ Keterlambatan perlu dibahas dan dicari sebabnya; perasaan petugas bukan dasar mengakhiri layanan.

• **Pernyataan 3** ✓ Klien dewasa yang mampu memutuskan berhak mengakhiri layanan setelah diberi informasi.

• **Pernyataan 4** ✓ Layanan sudah beralih sepenuhnya, sehingga kasus di LKS dapat diakhiri dengan serah terima.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: jadwal habis bukan alasan terminasi bila tujuan belum tercapai; rencana dievaluasi dan diperpanjang atau disesuaikan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: B

Konsep: Filantropi adalah pemberian sukarela berupa dana, barang, waktu, atau keahlian untuk kesejahteraan orang lain tanpa menuntut keuntungan bagi pemberi. Pinjaman, potongan harga, kampanye politik, dan promosi produk mengandung kepentingan pemberi.

Langkah:

1. Periksa setiap tawaran: adakah keuntungan yang diminta kembali oleh pemberi?
2. Katering: memberi rutin tanpa syarat → filantropi.
3. Lainnya: bunga, penjualan, kampanye, atau promosi.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Kredit tetap pinjaman berbunga; itu layanan usaha bank, bukan pemberian.

• **B.** ✓ Pemberian sukarela secara rutin tanpa menuntut imbalan.

• **C.** ✗ Jebakan: tampak berbagi, tetapi gambar diri pada sembako menunjukkan tujuan kampanye.

• **D.** ✗ Potongan harga tetap transaksi jual beli yang menguntungkan toko.

• **E.** ✗ Jebakan: dananya nyata, tetapi syarat memakai kaus berlogo menjadikan anak sarana promosi.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Kerangka keterampilan mencakup cara melakukan tugas, misalnya mendengarkan tanpa memaksa, tidak menghakimi, dan memberi rasa aman (dukungan psikologis awal). Niat baik dan pengetahuan belum menjamin cara berinteraksi yang tepat.

Langkah:

1. Nilai (peduli) dan pengetahuan dasar sudah ada.
2. Masalahnya ada pada cara berinteraksi: memaksa bercerita, menasihati, memotong.
3. Bekal yang dibutuhkan: keterampilan dukungan psikologis awal.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Relawan sudah sangat peduli.

• **B.** ✗ Pengetahuan tentang gempa tidak memperbaiki cara mendampingi penyintas.

• **C.** ✓ Melatih cara mendengar, tidak memaksa bercerita, dan tidak menghakimi.

• **D.** ✗ Jebakan: teori trauma berat tingkat lanjut bukan kebutuhan relawan; yang kurang adalah keterampilan dasar berinteraksi.

• **E.** ✗ Jebakan: kerahasiaan memang nilai penting, tetapi kasus tidak menunjukkan relawan membocorkan cerita; masalahnya cara mereka berinteraksi.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 3 Kunci: E

Konsep: Bantuan atau jaminan sosial ditujukan bagi orang yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya, misalnya lansia yang tidak dapat bekerja, dengan tetap menguatkan pengasuhan keluarga.

Langkah:

1. Mbah Rejo tidak dapat bekerja dan tidak dalam bahaya.
2. Keluarga mau dan mampu merawat; kendalanya biaya.
3. Layanan sesuai: bantuan sosial rutin.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Usia 88 tahun dan lumpuh; bekerja kembali bukan tujuan yang realistis.
- **B.** ✗ Pelatihan usaha tidak sesuai dengan keadaan Mbah Rejo.
- **C.** ✗ Mbah Rejo tidak terancam; ia dirawat dengan baik.
- **D.** ✗ Jebakan: tampak meringankan, tetapi bertentangan dengan keinginan keluarga untuk merawatnya.
- **E.** ✓ Kekurangan biaya teratasi dan pengasuhan keluarga tetap berjalan.

Jawaban: E.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Prinsip individualisasi: setiap klien unik, sehingga layanan disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan pilihannya. Memperlakukan semua orang sama persis dapat merugikan klien yang keadaannya berbeda.

Langkah:

1. Penolakan Opa Ben punya alasan kesehatan (pusing setelah minum obat).
2. Ia tetap mau berkegiatan, hanya dengan waktu dan bentuk yang berbeda.
3. Langkah tepat: jadwal disesuaikan dengan keadaan tiap penghuni.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Keadaan dan pilihan Opa Ben dihormati tanpa menghapus kegiatan bagi penghuni lain.
- **B.** ✗ Jebakan: tampak adil, tetapi memaksa Opa Ben senam membahayakan kesehatannya.
- **C.** ✗ Penghuni lain yang membutuhkan dan menyukai senam ikut kehilangan kegiatan.
- **D.** ✗ Memindahkan penghuni karena jadwal yang dibuat petugas tidak sesuai kebutuhan.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak memberi kesempatan, tetapi tetap menganggap Opa Ben bersalah, padahal penolakannya beralasan.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prinsip filantropi dalam program sosial menuntut kesesuaian dana dengan kepentingan terbaik sasaran, transparansi asal dan penggunaan dana, serta keberanian menolak syarat yang merugikan sasaran.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Kepentingan donor (promosi rokok) bertentangan dengan tujuan kesehatan remaja.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tujuan baik tidak membenarkan cara yang merugikan sasaran; remaja dijadikan sarana promosi rokok.
- **Pernyataan 3** ✓ Promosi rokok kepada remaja bertentangan dengan tujuan kesehatan dan kepentingan terbaik anak.
- **Pernyataan 4** ✓ Kebutuhan dana tetap diupayakan tanpa mengorbankan prinsip.
- **Pernyataan 5** ✗ Menyembunyikan asal dana melanggar prinsip transparansi.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 6 Kunci: A

Konsep: Laba = total pendapatan − total biaya. Pendapatan = jumlah anak × tarif untuk setiap paket.

Langkah:

1. Pendapatan: 10 × 600.000 + 8 × 1.000.000 = 6.000.000 + 8.000.000 = Rp14.000.000.
2. Biaya: 7.000.000 + 2.500.000 + 1.500.000 = Rp11.000.000.
3. Laba: 14.000.000 − 11.000.000 = Rp3.000.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Pendapatan kedua paket dikurangi seluruh biaya.
- **B.** ✗ Jebakan: tarif kedua paket tertukar (10 × 1.000.000 + 8 × 600.000 = 14.800.000).
- **C.** ✗ Jebakan: biaya makan dan kudapan terlewat.
- **D.** ✗ Jebakan: biaya sewa tempat terlewat.
- **E.** ✗ Jebakan: ini pendapatan, belum dikurangi biaya.

Jawaban: A.

No. 7 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengelolaan program bantuan sosial sederhana: kriteria penerima berbasis data dan terbuka, verifikasi, penyaluran yang menjangkau penerima rentan, serta mekanisme keberatan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Kriteria yang terbuka membuat penyaluran tepat sasaran dan dapat diperiksa warga.
- **Pernyataan 2** ✓ Penerima rentan tidak perlu antre dan tetap terlayani.
- **Pernyataan 3** ✗ Tanpa verifikasi, penyaluran rawan tidak tepat sasaran atau pilih kasih.
- **Pernyataan 4** ✓ Jalur keberatan menjaga keadilan dan memperbaiki data.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak adil, tetapi 150 paket untuk 420 keluarga harus dipecah, sehingga keluarga yang paling membutuhkan menerima jauh lebih sedikit.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 8 Kunci: E

Konsep: Bila lembaga rujukan belum dapat menerima, pekerja sosial tetap menjalankan rujukan (mendaftar dan memantau antrean) dan menyusun dukungan sementara dari sistem sumber yang ada agar kebutuhan klien terpenuhi selama menunggu.

Langkah:

1. Keputusan klien: tinggal di panti → rujukan tetap diusahakan.
2. Antrean 6 bulan → perlu dukungan sementara.
3. Sumber tersedia: relawan caregiver 3 kali seminggu dan tetangga setiap pagi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Enam bulan tanpa dukungan membiarkan Mbah Sumi sendirian sepanjang hari.
- **B.** ✗ Biaya Rp4.000.000 per bulan tidak terjangkau keluarga.
- **C.** ✗ Jebakan: tetangga bersedia menengok setiap pagi, bukan merawat sepenuhnya; beban itu melampaui kesediaannya.
- **D.** ✗ Membatalkan pendaftaran mengabaikan keputusan Mbah Sumi.
- **E.** ✓ Keputusan klien dihormati dan kebutuhannya selama menunggu tetap terpenuhi.

Jawaban: E.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Evaluasi hasil program memperhitungkan efektivitas (berapa yang mencapai tujuan) dan efisiensi (biaya untuk setiap keberhasilan), bukan hanya total biaya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Program A: 12.000.000 ÷ 15 = Rp800.000 per peserta yang bekerja; 15 dari 20 = 75%.
2. Program B: 9.000.000 ÷ 6 = Rp1.500.000 per peserta yang bekerja; 6 dari 15 = 40%.
3. Program A lebih efektif dan lebih efisien.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: total biaya B memang lebih kecil, tetapi biaya setiap keberhasilannya hampir dua kali A.
- **B.** ✓ A lebih efisien (Rp800.000 vs Rp1.500.000 per keberhasilan) dan lebih efektif (75% vs 40%).
- **C.** ✗ Kemudahan mengelola bukan ukuran hasil program.
- **D.** ✗ Jebakan: pilihannya benar, tetapi alasannya keliru; banyaknya peserta tidak menunjukkan hasil.
- **E.** ✗ Hasil A tergolong baik untuk dilanjutkan.

Jawaban: B.

No. 10 Kunci: D

Konsep: Pohon masalah memetakan masalah inti, penyebab (akar), dan akibatnya. Program yang efektif menyasar akar penyebab yang paling banyak berpengaruh dan memanfaatkan potensi yang ada.

Langkah:

1. Penyebab terbesar: ongkos ke SMA (14 dari 22 remaja).
2. Akarnya: tidak ada angkutan umum pagi.
3. Potensi: 2 minibus BUMDes menganggur pukul 06.00–08.00 → antar-jemput sekolah.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: penyebab ini nyata, tetapi hanya dialami 3 remaja.
- **B.** ✗ Menangani akibat, bukan penyebab putus sekolah.
- **C.** ✗ Pohon masalah tidak menunjukkan orang tua menolak sekolah; penyebabnya ongkos, panen, dan pernikahan.
- **D.** ✓ Menjawab akar penyebab bagi 14 remaja dengan potensi desa yang tersedia.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak membantu sekolah, tetapi seragam dan buku sudah dibantu sekolah.

Jawaban: D.

No. 11 Kunci: D

Konsep: Alur penerimaan klien memuat pemeriksaan keadaan darurat, kesesuaian dengan sasaran lembaga, persetujuan layanan, asesmen, lalu rencana. Untuk klien anak, persetujuan diminta dari anak dan orang tua atau walinya.

Langkah:

1. Darurat? Tidak: Tegar sehat dan aman.
2. Sesuai sasaran? Ya: usia 17 tahun dan tinggal di kota itu.
3. Langkah berikutnya: persetujuan layanan dari Tegar dan neneknya (wali).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kesediaan Tegar penting, tetapi bagan menempatkan persetujuan anak dan wali sebelum asesmen lengkap.
- **B.** ✗ Jebakan: datang sendiri tidak membuat Tegar keluar dari sasaran; bagan merujuk hanya bila usia atau domisili tidak sesuai.
- **C.** ✗ Putus sekolah bukan bahaya keselamatan atau sakit berat.
- **D.** ✓ Sesuai urutan bagan untuk klien anak yang tidak darurat dan sesuai sasaran.
- **E.** ✗ Rencana disusun setelah persetujuan dan asesmen.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 12 Kunci: A, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Laporan layanan sosial memuat tujuan dan target, realisasi, kendala, bukti penggunaan dana, dan rekomendasi. Laporan yang diumumkan terbuka tetap melindungi data pribadi.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Target dibandingkan dengan realisasi, disertai kendala, membuat laporan jujur dan berguna.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak transparan, tetapi membuka data pribadi warga yang ditolak di tempat umum dapat mempermalukan mereka.
- **Pernyataan 3** ✓ Bukti pengeluaran adalah wujud akuntabilitas penggunaan dana.
- **Pernyataan 4** ✓ Informasi program tetap terbuka tanpa membuka data pribadi.
- **Pernyataan 5** ✓ Rekomendasi yang berdasar data membuat program berikutnya lebih baik.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4, 5.

No. 13 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Evaluasi hasil intervensi membandingkan keadaan sebelum (data awal) dan sesudah intervensi dengan alat ukur yang sama. Skor akhir saja tidak membuktikan adanya perubahan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Peningkatan adalah selisih sebelum dan sesudah; data sebelum tidak ada.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: skor 80 bisa saja sudah dimiliki anak sebelum program; tanpa data awal, peningkatan tidak terbukti.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Alat ukur yang sama di awal dan akhir memungkinkan perubahan diukur.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 14 Kunci: A, B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Identifikasi kebutuhan dasar balita mencakup pengasuhan oleh orang dewasa, gizi, air bersih dan sanitasi, serta akses layanan kesehatan. Kesimpulan disusun dari temuan asesmen, bukan dari anggapan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Pemantauan pertumbuhan menunjukkan apakah perbaikan gizi dan pengasuhan berhasil.
- **Pernyataan 2** ✓ Anak 10 tahun belum mampu mengurus makan dan kesehatan balita dengan baik.
- **Pernyataan 3** ✓ Air sumur yang dekat jamban berisiko tercemar dan membuat anak sakit.
- **Pernyataan 4** ✗ Justru keterhubungan dengan posyandu perlu dipulihkan karena jaraknya dekat.
- **Pernyataan 5** ✓ Menu mi instan dan kerupuk tidak memenuhi gizi balita.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 3, 5.

No. 15 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Terminasi atas permintaan klien dilakukan dengan meninjau kemajuan dan hal yang belum selesai, menghormati keputusan klien, dan menyampaikan bahwa layanan dapat diakses kembali.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: kesepakatan dapat diubah; klien dewasa berhak mengakhiri layanan.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Keputusan diambil dengan informasi lengkap tentang kemajuan dan risikonya, lalu dihormati.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Pintu layanan tetap terbuka sebagai bagian terminasi yang baik.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 16 Kunci: D

Konsep: Bahaya psikososial seperti kelelahan emosional dan trauma sekunder termasuk risiko K3 pekerja sosial. Pengendaliannya antara lain supervisi rutin, pembagian beban kasus yang adil, dan kesempatan memulihkan diri.

Langkah:

1. Penyebab: paparan cerita kekerasan berat setiap hari.
2. Pengendalian: kurangi beban kasus berat per orang dan sediakan supervisi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Mengganti petugas tidak menghilangkan penyebab; petugas baru akan mengalami hal yang sama.
- **B.** ✗ Jebakan: risiko memang melekat pada pekerjaan, tetapi lembaga wajib mengendalikannya, bukan membebankannya kepada petugas.
- **C.** ✗ Jam kerja yang bertambah membuat petugas yang sehat ikut kelelahan.
- **D.** ✓ Mengurangi paparan per orang dan memberi ruang membicarakan beban kerja.
- **E.** ✗ Kerahasiaan klien tetap dijaga dalam supervisi; melarang petugas berbicara dengan supervisor justru menutup jalan pemulihan.

Jawaban: D.

No. 17 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis potensi bahaya dalam perawatan sosial memperhatikan keselamatan klien (luka bakar, jatuh), keselamatan petugas (cedera saat mengangkat), dan martabat klien (privasi).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Air dari pemanas dapat sangat panas dan melukai kulit lansia yang tipis.
- **Pernyataan 2** ✓ Pemeriksaan suhu mencegah luka bakar.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: privasi penting, tetapi kaki Opa lemah sehingga ia berisiko jatuh tanpa ada yang menolong.
- **Pernyataan 4** ✗ Mengangkat 80 kg sendirian berisiko mencederai punggung caregiver dan membuat Opa terjatuh.
- **Pernyataan 5** ✓ Mengurangi risiko jatuh sekaligus menjaga martabat dan privasi Opa.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

No. 18 Kunci: C

Konsep: Profesi di bidang layanan sosial menuntut integritas: keputusan berdasarkan kriteria dan data, menolak penyalahgunaan wewenang dengan sopan, dan melaporkannya melalui jalur yang ditetapkan program.

Langkah:

1. Ketiganya tidak memenuhi kriteria → tidak boleh dimasukkan.
2. Ada tawaran imbalan → bentuk tekanan yang perlu dilaporkan.
3. Sikap profesional: tegas, sopan, sesuai prosedur.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tampak kompromi, tetapi tetap memasukkan orang yang tidak berhak dan mengambil jatah warga lain.
• **B.** ✗ Jabatan tidak mengubah kriteria penerima.
• **C.** ✓ Kriteria dijaga, hubungan tetap sopan, dan tekanan ditangani lewat jalur resmi.
• **D.** ✗ Mundur meninggalkan warga dampingan dan tidak menyelesaikan masalah.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak demokratis, tetapi penerima ditentukan oleh kriteria dan verifikasi, dan membahasnya di depan warga membuka data pribadi.

Jawaban: C.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Dalam komunikasi melalui juru bahasa isyarat, pekerja sosial tetap menghadap dan berbicara langsung kepada klien sebagai lawan bicara utama. Juru bahasa menyalurkan bahasa, bukan menggantikan klien.

Langkah:

1. Lawan bicara utama: Pak Yudi.
2. Juru bahasa menerjemahkan; kontak mata dan sapaan tetap kepada Pak Yudi.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Berbicara kepada juru bahasa tentang klien ("dia") membuat klien merasa diabaikan.
• **B.** ✗ Pak Yudi tuli; suara keras tidak membantu dan dapat terasa merendahkan.
• **C.** ✓ Klien dihormati sebagai lawan bicara utama, dan bahasanya disalurkan juru bahasa.
• **D.** ✗ Jebakan: tulisan dapat membantu, tetapi menyingkirkan juru bahasa menghilangkan bahasa utama Pak Yudi.
• **E.** ✗ Juru bahasa tidak berhak menjawab atas nama klien.

Jawaban: C.

No. 20 Kunci: A

Konsep: Program layanan anak mengutamakan pengasuhan dalam keluarga. Bila kendalanya ekonomi, program dukungan keluarga (bantuan pendidikan dan pendampingan) memungkinkan anak kembali diasuh orang tuanya.

Langkah:

1. 28 anak memiliki orang tua yang mau mengasuh; kendalanya biaya sekolah.
2. Tujuan pengurus: anak tumbuh dalam keluarga sendiri.
3. Program yang sesuai: dukungan keluarga.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Kendala biaya teratasi dan anak kembali ke keluarganya.
• **B.** ✗ Menambah anak di asrama bertentangan dengan tujuan pengasuhan dalam keluarga.
• **C.** ✗ Jebakan: adopsi memang pengasuhan dalam keluarga, tetapi orang tua kandung masih ada dan mau mengasuh.
• **D.** ✗ Jebakan: bertahap tampak hati-hati, tetapi kendala biaya sekolah yang membuat anak masuk panti belum diatasi.
• **E.** ✗ Beasiswa membantu, tetapi anak tetap terpisah dari orang tuanya.

Jawaban: A.

No. 21 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Prinsip K3: pencegahan diutamakan dengan menghilangkan atau mengurangi sumber bahaya, memberi tanda peringatan, memakai APD sebagai perlindungan terakhir, dan menjaga kesehatan pekerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Menghilangkan bahaya lebih efektif daripada hanya melindungi diri dari bahaya itu.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Peringatan mencegah anak dan petugas terpeleset.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: tampak bertanggung jawab, tetapi petugas yang sakit berisiko menularkan penyakit kepada anak dan cedera karena lemah.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 22 Kunci: E

Konsep: Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan sosial harus melindungi data pribadi: mengumpulkan data seperlunya sesuai tujuan dan membatasi akses hanya bagi petugas yang berwenang.

Langkah:

1. Data yang diperlukan: identitas, penghasilan, status sekolah → foto rumah, rekening, dan swafoto tidak diperlukan untuk seleksi.
2. Lembar jawaban berisi data pribadi → tidak boleh dibuka di grup warga.
3. Perbaikan: data seperlunya + akses terbatas bagi panitia.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: transparansi dicapai dengan mengumumkan hasil dan kriteria, bukan membuka data pribadi semua pendaftar.

• **B.** ✗ Mengumpulkan data yang tidak diperlukan menambah risiko kebocoran.

• **C.** ✗ Jebakan: tatap muka memang lebih terkendali, tetapi teknologi tetap bisa dipakai dengan aman dan lebih menjangkau warga.

• **D.** ✗ Dokumen di ponsel pribadi petugas sulit dijaga dan tidak tercatat dengan rapi.

• **E.** ✓ Data seperlunya dan akses terbatas melindungi pendaftar.

Jawaban: E.

No. 23 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengorganisasian masyarakat adalah metode intervensi yang melibatkan warga, terutama yang terdampak, dalam mengenali masalah, menentukan prioritas, memetakan potensi, dan menjalankan pemecahan bersama.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: programnya mungkin baik, tetapi keputusan yang datang dari petugas membuat warga tidak merasa memiliki.

• **Pernyataan 2** ✓ Warga menjadi penentu, sehingga program sesuai kebutuhan dan dijalankan bersama.

• **Pernyataan 3** ✗ Ibu-ibu pekerja yang paling terdampak justru tidak dilibatkan.

• **Pernyataan 4** ✓ Pihak yang terdampak dan yang memiliki sumber daya terwakili.

• **Pernyataan 5** ✓ Potensi lokal menjadi modal sebelum mencari bantuan dari luar.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 24 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Catatan observasi memuat perilaku yang terlihat beserta waktunya. Tafsiran, dugaan perasaan, dan label dipisahkan dari fakta, dan kesimpulan tentang pola memerlukan beberapa kali pengamatan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Keduanya mencatat perilaku dan waktunya tanpa tafsiran.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: "sedih karena kangen ibunya" adalah dugaan pengamat, bukan perilaku yang terlihat.

• **Pernyataan 3** ✗ Satu kejadian belum dapat dipakai untuk memberi label "malas dan membangkang".

• **Pernyataan 4** ✓ Misalnya "menunduk dan diam selama 10 menit" bila memang itu yang terlihat.

• **Pernyataan 5** ✓ Pola perilaku tidak dapat disimpulkan dari satu pagi.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 25 Kunci: B

Konsep: Komunikasi dengan klien disabilitas intelektual memakai kalimat pendek, satu informasi setiap kali, bantuan visual, dan pemeriksaan pemahaman melalui peragaan, bukan pertanyaan "sudah mengerti?".

Langkah:

1. Rute terdiri atas beberapa langkah → dipecah satu per satu.
2. Foto halte, angkot nomor 05, dan pasar membantu mengingat.
3. Pemahaman diperiksa dengan meminta Rizki memperagakan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: pertanyaan "sudah mengerti?" biasanya dijawab "ya" walaupun belum paham.

• **B.** ✓ Informasi dipecah, dibantu gambar, dan pemahaman diperiksa lewat peragaan.

• **C.** ✗ Rizki tidak mengalami gangguan pendengaran; suara keras tidak membantu memahami.

• **D.** ✗ Jebakan: keluarga dapat membantu, tetapi Rizki sendiri yang akan bepergian dan berhak diajak bicara langsung.

• **E.** ✗ Brosur panjang sulit dipahami dan tidak memeriksa pemahaman Rizki.

Jawaban: B.

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: C

Konsep: Lembar persetujuan (informed consent) menetapkan layanan yang disetujui klien, cara menghubunginya, dan kepada siapa informasinya boleh dibagikan. Pekerja sosial bertindak dalam batas itu; untuk hal yang tidak disetujui, ia meminta izin baru.

Langkah:

1. Telepon: disetujui → boleh dipakai untuk membuat janji.
2. Kunjungan tanpa janji: tidak disetujui.
3. Berbagi informasi: hanya kepada puskesmas; sekolah dan pemerintah desa tidak dicentang.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kepentingan anak penting, tetapi sekolah tidak dicentang; perlu izin Bu Narti lebih dulu.

• **B.** ✗ Pemerintah desa tidak dicentang; Bu Narti dapat ditawari untuk mendaftar sendiri atau memberi izin baru.

• **C.** ✓ Telepon disetujui dan kunjungan memerlukan janji, sesuai lembar persetujuan.

• **D.** ✗ Kunjungan tanpa janji tidak disetujui Bu Narti.

• **E.** ✗ Jebakan: puskesmas memang dicentang, tetapi sekolah tidak.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Penerimaan klien dalam keadaan krisis mendahulukan keselamatan: menilai bahaya saat ini, memberi pilihan bantuan darurat, mencatat informasi inti, dan menyepakati kontak lanjutan yang aman.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: data memang diperlukan, tetapi meminta data lengkap lebih dulu memperlama panggilan yang berbahaya bagi penelepon.
• **Pernyataan 2** ✓ Keselamatan saat ini adalah hal pertama yang dinilai.
• **Pernyataan 3** ✓ Penelepon mendapat jalan keluar bila keadaan memburuk.
• **Pernyataan 4** ✗ Menunda bantuan bagi orang yang sedang terancam.
• **Pernyataan 5** ✓ Kontak lanjutan tidak boleh membahayakan penelepon, misalnya bila ponselnya diperiksa suami.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 3 Kunci: D

Konsep: Pekerja sosial menerima setiap klien tanpa diskriminasi dan membela haknya atas layanan. Stigma yang muncul karena salah paham ditangani dengan informasi yang benar, bukan dengan memisahkan klien.

Langkah:

1. Fakta: Pak Darmin sembuh dan tidak menular.
2. Penolakan warga berasal dari salah paham.
3. Langkah: informasi yang benar dari tenaga kesehatan, dan Pak Darmin tetap ikut.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Menunda berarti hak Pak Darmin bergantung pada prasangka warga.
• **B.** ✗ Jebakan: tampak jalan tengah, tetapi jadwal terpisah tetap memperlakukan Pak Darmin sebagai orang yang harus dijauhi.
• **C.** ✗ Mengorbankan hak Pak Darmin demi kenyamanan warga yang salah paham.
• **D.** ✓ Salah paham diluruskan dengan informasi yang benar dan Pak Darmin tidak dipisahkan.
• **E.** ✗ Hak seseorang atas layanan tidak ditentukan lewat pemungutan suara.

Jawaban: D.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Rehabilitasi sosial dapat dilakukan di panti atau berbasis keluarga dan masyarakat. Bila klien termotivasi, keluarga mendukung, dan tidak perlu rawat inap, rehabilitasi rawat jalan menjaga fungsi sosial klien, misalnya tetap bersekolah.

Langkah:

1. Andra mau berhenti, keluarga mendukung, tidak perlu rawat inap.
2. Andra ingin tetap sekolah.
3. Layanan sesuai: rehabilitasi rawat jalan berbasis keluarga dan sekolah.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: menjauhkan dari lingkungan tampak tegas, tetapi Andra harus keluar sekolah, padahal ia tidak memerlukan rawat inap dan keluarganya mendukung.
• **B.** ✓ Sesuai motivasi Andra, dukungan keluarga, dan keinginannya tetap sekolah.
• **C.** ✗ Andra anak yang membutuhkan pemulihan; ia datang dengan keinginan berhenti.
• **D.** ✗ Kendalanya bukan biaya pengawasan.
• **E.** ✗ Kesibukan tidak menggantikan layanan pemulihan, dan Andra masih bersekolah.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 5 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kerangka nilai mencakup menjaga batas hubungan profesional: tidak menerima hadiah bernilai tinggi, tidak menjalin peran ganda dengan klien, dan memenuhi kebutuhan klien melalui sumber yang tepat, bukan ketergantungan pada pribadi petugas.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Hadiah bernilai tinggi menimbulkan utang budi dan dilarang lembaga.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: di luar jam kerja pun, menjadi pegawai klien menciptakan peran ganda yang mengaburkan hubungan profesional.
• **Pernyataan 3** ✓ Sesuai aturan lembaga dan menghargai niat baik klien.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: terdengar peduli, tetapi menciptakan ketergantungan pada pribadi petugas, bukan pada layanan.
• **Pernyataan 5** ✓ Kebutuhan bersosialisasi dipenuhi lewat sistem sumber yang tepat.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 6 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Prinsip filantropi dalam program sosial: bantuan tepat sasaran berdasarkan data, mendorong kemandirian dan perubahan jangka panjang, dapat dipertanggungjawabkan, dan menghormati martabat penerima.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: cepat, tetapi tidak tepat sasaran dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada donatur.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Bantuan tepat sasaran dan berdampak jangka panjang bagi pendidikan anak.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Menjadikan ucapan terima kasih publik sebagai syarat merendahkan martabat penerima.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 7 Kunci: E

Konsep: Pelaku filantropi beragam: perusahaan, perorangan, alumni, komunitas, dan koperasi. Lembaga yang menghimpun banyak sumber lebih tahan bila satu donor berhenti.

Langkah:

1. Masalah: 90% dana dari satu sumber yang akan berhenti.
2. Potensi: pengikut media sosial, alumni yang bekerja, koperasi warga.
3. Strategi: memperluas jenis pelaku filantropi.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: bisa dicoba, tetapi perusahaan sudah memutuskan berhenti dan ketergantungan tetap ada.
• **B.** ✗ Mengurangi layanan merugikan anak dampingan padahal ada potensi sumber lain.
• **C.** ✗ Pinjaman menambah beban tanpa menyelesaikan sumber dana rutin.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak solusi cepat, tetapi lembaga kembali bergantung pada satu donor.
• **E.** ✓ Memanfaatkan beragam pelaku filantropi yang sudah dimiliki dan mengurangi ketergantungan.

Jawaban: E.

No. 8 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kerja sama lintas lembaga dalam rencana layanan memerlukan pembagian peran dan jadwal yang jelas, satu pengelola kasus sebagai koordinator, peninjauan berkala, dan berbagi informasi hanya seperlunya sesuai peran setiap lembaga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: tampak memudahkan koordinasi, tetapi setiap lembaga hanya memerlukan informasi sesuai perannya.
• **Pernyataan 2** ✓ Pembagian peran yang jelas mencegah layanan terlewat atau tumpang tindih.
• **Pernyataan 3** ✗ Sekolah perlu mengetahui kebutuhan belajar dan hal yang perlu diperhatikan, bukan rincian kekerasan.
• **Pernyataan 4** ✓ Pengelola kasus menjadi penghubung bagi Sinta, neneknya, dan semua lembaga.
• **Pernyataan 5** ✓ Peninjauan berkala memastikan rencana berjalan dan disesuaikan bila perlu.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 9 Kunci: D

Konsep: Harga paket = (tarif jasa × jumlah kunjungan × (100% − potongan)) + biaya yang tidak dipotong.

Langkah:

1. Jasa: 8 × 150.000 = Rp1.200.000; setelah potongan 10%: 1.200.000 × 0,9 = Rp1.080.000.
2. Transportasi: 8 × 25.000 = Rp200.000.
3. Harga paket: 1.080.000 + 200.000 = Rp1.280.000.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: biaya transportasi lupa ditambahkan.
• **B.** ✗ Jebakan: hanya tarif jasa tanpa potongan dan tanpa transportasi.
• **C.** ✗ Jebakan: potongan 10% ikut diberlakukan pada transportasi (8 × 175.000 × 0,9).
• **D.** ✓ Potongan hanya untuk jasa, lalu transportasi ditambahkan penuh.
• **E.** ✗ Jebakan: potongan lupa diberlakukan (8 × 175.000).

Jawaban: D.

No. 10 Kunci: E

Konsep: Parafrase dan refleksi perasaan adalah keterampilan komunikasi yang mengulang inti cerita dan perasaan klien dengan kata-kata sendiri, sehingga klien merasa dipahami. Parafrase tidak menambah penilaian yang tidak diucapkan klien.

Langkah:

1. Inti cerita: mengurus warung sendiri dan anak sering sakit.
2. Perasaan: merasa tidak sanggup (berat).
3. Parafrase: menyebut keduanya tanpa tambahan tafsiran.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Nasihat dan penghiburan mengabaikan perasaan berat yang baru diungkapkan.
• **B.** ✗ Pertanyaan "mengapa tidak" terdengar menyalahkan.
• **C.** ✗ Cerita pribadi petugas memindahkan perhatian dari klien.
• **D.** ✗ Jebakan: bentuknya mirip parafrase, tetapi kata "gagal" adalah tafsiran yang tidak diucapkan Bu Ros dan dapat melukainya.
• **E.** ✓ Inti cerita dan perasaan Bu Ros diulang dengan tepat tanpa penilaian.

Jawaban: E.

No. 11 Kunci: A, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan sosial disertai pengamanan data: penguncian layar, akun terpisah sesuai peran, cadangan yang disimpan di tempat lembaga yang terlindungi, dan data tidak dibawa ke tempat atau akun pribadi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Mencegah tamu atau orang lain membaca data yang sedang terbuka.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: praktis, tetapi akses tidak dapat dibatasi sesuai peran dan pemakaiannya tidak dapat ditelusuri.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: cadangan memang perlu, tetapi flashdisk yang dibawa pulang mudah hilang dan dibaca orang lain.

• **Pernyataan 4** ✓ Akses dapat dibatasi dan penggunaannya dapat ditelusuri.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak melindungi, tetapi catatan kasus masih dibutuhkan lembaga dan hilang tanpa cadangan.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

No. 12 Kunci: A

Konsep: Program layanan dan sistem sumber dipilih sesuai tujuan klien dan syarat yang dapat ia penuhi. Kelompok usaha bersama adalah sumber kemasyarakatan untuk memulihkan mata pencaharian secara berkelompok.

Langkah:

1. Tujuan: kembali melaut.
2. Kelompok nelayan: menyediakan perahu dan alat; kelompok baru 4 orang, sehingga Pak Seno melengkapinya menjadi 5.
3. Bank: butuh agunan; sembako: tidak memulihkan pekerjaan; pelatihan menjahit: tidak sesuai tujuan dan usianya 45 tahun.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Sesuai tujuan dan syaratnya dapat dipenuhi.

• **B.** ✗ Pak Seno tidak memiliki agunan.

• **C.** ✗ Jebakan: membantu kebutuhan makan, tetapi tidak mengembalikan pekerjaannya.

• **D.** ✗ Tidak sesuai keinginan Pak Seno dan batas usia peserta.

• **E.** ✗ Jebakan: tampak bertahap, tetapi syarat agunan tetap tidak terpenuhi dan sembako tidak memulihkan pekerjaan.

Jawaban: A.

No. 13 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Arti pesan nonverbal seperti tatapan mata dipengaruhi budaya. Pekerja sosial tidak langsung menafsirkan bahasa tubuh klien dan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan budaya klien.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Menunduk dalam budaya Pak Umbu adalah tanda hormat.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Memaksakan kebiasaan budaya petugas membuat klien tidak nyaman.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Penyesuaian cara berkomunikasi membuat klien merasa dihargai.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 14 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Persiapan wawancara mencakup janji dan penjelasan tujuan, pedoman berisi pertanyaan terbuka sesuai tujuan, izin mencatat atau merekam, serta pengaturan agar anak dapat berbicara dengan aman.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: tampak lengkap, tetapi pertanyaan tertutup yang banyak membuat wawancara kaku dan jawaban dangkal.

• **Pernyataan 2** ✗ Anak bisa takut berbicara jujur di depan orang tua yang diduga menghukumnya;

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

wawancara anak dilakukan terpisah.
• **Pernyataan 3** ✓ Keluarga siap dan memahami maksud kunjungan.
• **Pernyataan 4** ✓ Pertanyaan terbuka menggali cerita lebih lengkap dan tidak menghakimi.
• **Pernyataan 5** ✓ Menghormati hak keluarga atas apa yang dicatat.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

No. 15 Kunci: E

Konsep: Teknik memilah masalah (partialisasi) membantu klien yang kewalahan memecah masalah besar menjadi bagian-bagian, lalu memilih satu langkah kecil yang dapat segera dilakukan, sehingga klien tetap memegang keputusan.

Langkah:
1. Klien kewalahan oleh lima masalah sekaligus.
2. Tujuan: klien tetap mengambil keputusan.
3. Teknik: memilah masalah dan memilih langkah pertama bersama.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Mengambil alih semua masalah menghilangkan peran Bu Sari dan tidak realistis.
• **B.** ✗ Jebakan: menenangkan sesaat, tetapi tidak membantu Bu Sari mulai bertindak.
• **C.** ✗ Lima rujukan sekaligus justru menambah beban klien yang sedang kewalahan.
• **D.** ✗ Jebakan: menghormati keputusan klien, tetapi meninggalkannya sendirian dengan beban yang membuatnya bingung.
• **E.** ✓ Masalah dipecah, langkah pertama dipilih bersama, dan Bu Sari tetap memutuskan.

Jawaban: E.

No. 16 Kunci: C

Konsep: Teknologi pekerjaan sosial berkembang ke perangkat pintar seperti pelacak lokasi. Pemakaiannya tetap menghormati hak klien: dijelaskan dan disetujui, dan data lokasi hanya dapat dilihat pihak yang berkepentingan.

Langkah:
1. Opa masih dapat memahami penjelasan → diajak bicara dan dimintai persetujuan.
2. Data lokasi bersifat pribadi → akses hanya bagi keluarga inti dan petugas.
3. Teknologi membantu Opa tetap berjalan pagi dengan aman.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: niatnya menjaga perasaan, tetapi memasang pelacak tanpa sepengetahuan Opa melanggar haknya.
• **B.** ✗ Jebakan: persetujuan keluarga penting, tetapi Opa masih dapat memahami penjelasan sehingga ia juga berhak diajak bicara.
• **C.** ✓ Persetujuan diminta dan data lokasi dibatasi, sehingga keselamatan dan hak Opa sama-sama terjaga.
• **D.** ✗ Jebakan: pendampingan langsung aman, tetapi petugas harian sulit disediakan dan Opa kehilangan kebebasan berjalan sendiri.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak aman, tetapi merampas kegiatan yang disukai Opa, padahal teknologi dapat menjaga keselamatannya.

Jawaban: C.

No. 17 Kunci: A

Konsep: Ringkasan kasus untuk rujukan memuat identitas, alasan rujukan, layanan yang sudah diberikan, dan layanan yang diminta. Informasi dibagi seperlunya dan sesuai persetujuan klien.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Kebutuhan balai: siapa klien, mengapa dirujuk, apa yang sudah dilakukan, apa yang diminta.
2. Masalah rumah tangga: diminta klien untuk dirahasiakan dan tidak relevan bagi orientasi mobilitas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Memuat informasi yang dibutuhkan balai tanpa membuka hal yang tidak relevan.
- **B.** ✗ Riwayat lengkap dan masalah keluarga besar tidak diperlukan untuk latihan mobilitas.
- **C.** ✗ Penilaian pribadi bukan fakta dan dapat menimbulkan prasangka di lembaga tujuan.
- **D.** ✗ Jebakan: lengkap, tetapi melanggar permintaan Pak Dedi untuk merahasiakan masalah rumah tangganya.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak memudahkan, tetapi membagikan dokumen keluarga melampaui keperluan dan persetujuan.

Jawaban: A.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Evaluasi proses selama program berjalan (pemantauan) memungkinkan perbaikan segera, misalnya mengubah jadwal bila penyebab rendahnya kehadiran diketahui.

Langkah:

1. Kehadiran turun sejak Juli.
2. Penyebab tercatat: jam kerja baru pada sore hari, bukan materi.
3. Tindakan: menyesuaikan jadwal bersama peserta sekarang, sebelum program berakhir.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: evaluasi akhir tetap perlu, tetapi menunggu membuat lebih banyak peserta tertinggal.
- **B.** ✓ Menjawab penyebab yang tercatat dan dilakukan saat masih ada waktu memperbaiki.
- **C.** ✗ Materi dinilai bermanfaat; masalahnya jadwal, bukan program.
- **D.** ✗ Jebakan: tampak memperbaiki, tetapi peserta absen karena bekerja, bukan karena materi.
- **E.** ✗ Mengeluarkan peserta hanya memperbaiki angka dan menjauhkan keluarga dari layanan.

Jawaban: B.

No. 19 Kunci: A

Konsep: Indikator keberhasilan mengukur tercapainya tujuan, yaitu perubahan kemampuan atau perilaku sasaran. Jumlah kegiatan, sarana, kehadiran, dan kepuasan adalah data proses, bukan bukti tercapainya tujuan.

Langkah:

1. Tujuan: lansia mampu melakukan panggilan video sendiri.
2. Indikator yang mengukur tujuan itu: peserta mempraktikkannya sendiri saat uji.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Mengukur langsung kemampuan yang menjadi tujuan program.
- **B.** ✗ Jumlah pertemuan menunjukkan pelaksanaan, bukan kemampuan peserta.
- **C.** ✗ Peserta sudah memiliki ponsel; perbaikan ponsel bukan tujuan program.
- **D.** ✗ Jebakan: kepuasan peserta penting, tetapi peserta bisa puas walaupun belum mampu melakukannya sendiri.
- **E.** ✗ Jebakan: kehadiran penuh mendukung hasil, tetapi tidak membuktikan peserta sudah mampu.

Jawaban: A.

No. 20 Kunci: C

Konsep: Prosedur evakuasi kebakaran: membunyikan tanda bahaya, mengeluarkan semua orang sesuai kemampuannya (yang tidak dapat berjalan dibantu), memakai tangga (bukan lift), lalu menghitung di titik kumpul untuk memastikan tidak ada yang tertinggal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Asap tebal → nyawa penghuni diutamakan.
2. Penghuni berkemampuan berbeda → evakuasi sesuai kemampuan, yang terbaring dibantu.
3. Hitung di titik kumpul.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Memadamkan api sendiri dengan asap tebal membahayakan petugas dan menunda evakuasi.
• **B.** ✗ Jebakan: mengevakuasi yang mudah lebih dulu tampak efisien, tetapi 5 penghuni tertinggal di dalam.
• **C.** ✓ Sesuai prosedur dan memastikan semua penghuni keluar.
• **D.** ✗ Barang dapat diganti; nyawa tidak.
• **E.** ✗ Jebakan: lift tampak memudahkan kursi roda, tetapi saat kebakaran lift dapat mati dan terisi asap.

Jawaban: C.

No. 21 Kunci: D

Konsep: Rujukan balik berisi hasil dan rekomendasi lembaga tujuan. Lembaga perujuk memakainya untuk menyusun bina lanjut bersama klien dan keluarga agar hasil pemulihan bertahan.

Langkah:

1. Rehabilitasi di panti selesai, tetapi rekomendasi bina lanjut ada.
2. Risiko: teman lama di sekolah lama.
3. Langkah: rencana bina lanjut (kontrol, kelompok sebaya, pilihan sekolah) disusun bersama Bimo dan keluarga.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: layanan panti memang selesai, tetapi rekomendasi menunjukkan Bimo masih membutuhkan dukungan.
• **B.** ✗ Tes mingguan di LKS tidak direkomendasikan dan melampaui peran LKS.
• **C.** ✗ Jebakan: kembali sekolah itu baik, tetapi sekolah lama berisiko karena teman lama; pilihannya perlu dibahas bersama.
• **D.** ✓ Rekomendasi dijalankan bersama Bimo dan keluarganya.
• **E.** ✗ Bimo sudah menyelesaikan rehabilitasi; yang dibutuhkan adalah bina lanjut di rumah.

Jawaban: D.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Pengendalian risiko dan APD dipilih sesuai bahaya setiap tugas: kuman dari cairan tubuh (sarung tangan sekali pakai, masker, cuci tangan), beban berat (troli, cara mengangkat), benda tajam (cara memotong yang aman), debu (masker).

Langkah:

1. (1) Bahaya kuman dari muntahan → sarung tangan sekali pakai + masker + cuci tangan.
2. (2) Bahaya beban berat → troli.
3. (4) Bahaya debu → masker.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tangan memang terlindungi, tetapi sarung tangan kain menyerap cairan dan kumannya terbawa bila dipakai ulang.
• **B.** ✓ Melindungi dari kuman muntahan dan menutup dengan kebersihan tangan.
• **C.** ✗ Bahaya karung 25 kg adalah cedera punggung; yang membantu adalah troli.
• **D.** ✗ Masker tidak melindungi dari pisau.
• **E.** ✗ Bahaya utama gudang berdebu adalah terhirupnya debu, sehingga masker justru diperlukan.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 23 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis potensi bahaya di layanan anak: mengenali bahaya sesuai usia dan kemampuan anak (tersedak, tersetrum, tenggelam, keluar ke jalan), lalu memilih pengendalian; sarana yang aman seperti ramp berpegangan dipertahankan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Manik-manik di rak rendah dekat area bayi mudah dimasukkan ke mulut.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: ramp landai dengan pegangan justru memudahkan anak berkursi roda masuk dengan aman.
- **Pernyataan 3** ✗ Stopkontak tanpa penutup setinggi 30 cm mudah dijangkau jari anak dan berisiko menyetrum.
- **Pernyataan 4** ✓ Gerbang terbuka langsung ke jalan raya berisiko anak berlari keluar.
- **Pernyataan 5** ✓ Kolam terbuka di halaman tempat anak bermain berbahaya bagi anak usia dini.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 24 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Evaluasi layanan dilakukan selama dan di akhir intervensi, memakai berbagai sumber data termasuk pandangan klien, dan hasilnya disampaikan kepada klien.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: evaluasi selama layanan justru membantu memperbaiki pendampingan sejak awal.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Pandangan klien adalah sumber data penting tentang hasil layanan.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Klien berhak mengetahui hasil evaluasi layanan yang ia terima.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 25 Kunci: B, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Terminasi dalam bimbingan kelompok disiapkan sejak awal, meninjau capaian bersama, menangani perasaan berpisah, dan menghubungkan anggota dengan dukungan lanjutan, tanpa janji yang melampaui rencana layanan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: tampak menghibur, tetapi janji itu melampaui rencana layanan dan sulit ditepati.
- **Pernyataan 2** ✓ Anggota punya waktu menyiapkan diri sehingga perpisahan tidak mengejutkan.
- **Pernyataan 3** ✓ Merangkum capaian menguatkan hasil kelompok.
- **Pernyataan 4** ✓ Perasaan berpisah adalah bagian terminasi yang perlu dibahas, bukan dihindari.
- **Pernyataan 5** ✓ Anggota tetap memiliki sumber dukungan setelah kelompok selesai.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penutup

Kamu sudah sampai di akhir buku ini. Itu sendiri adalah bukti bahwa kamu mampu menepati janji belajarmu.

Lima strategi yang paling penting untuk TKA SMK Pekerjaan Sosial:

1. **Baca kasusnya dengan pensil.** Garis bawahi usia klien, apa yang paling mendesak, sumber yang tersedia, dan hal yang diminta klien untuk dirahasiakan. Satu keadaan yang terlewat sering menjadi pembeda jawaban.
2. **Urutkan menurut bahaya bila ditunda.** Keselamatan dan kebutuhan dasar hari ini didahulukan; rencana jangka panjang, laporan, dan urusan administrasi menyusul. Tindakan yang benar tetapi belum waktunya adalah pengecoh favorit.
3. **Hormati klien, jaga rahasianya, dan bekerja berdasarkan data.** Pilihan jawaban yang memaksa klien, menggurui, membuka identitasnya tanpa dasar, atau memuat dugaan pribadi patut dicurigai.
4. **Kenali proses layanan.** Penerimaan, asesmen, perencanaan, intervensi, evaluasi, lalu terminasi, rujukan, dan bina lanjut. Tanyakan: kasus ini sedang berada di tahap mana, dan tindakan mana yang cocok untuk tahap itu?
5. **Pada soal pilih lebih dari satu dan Benar/Salah, nilai setiap pernyataan sendiri.** Jangan menebak jumlah jawaban yang benar.

Sepekan sebelum ujian:

- Kerjakan satu Simulasi TKA pada jam yang sama dengan jadwal ujianmu, lengkap dengan waktunya.
- Ulangi soal yang pernah kamu jawab salah, lalu baca lagi "Strategi dan jebakan" di sub babnya.
- Tulis ulang tanpa melihat buku: nilai-nilai dasar pekerjaan sosial, tahapan proses layanan, tiga sistem sumber, hierarki pengendalian bahaya, dan prinsip menjaga data klien.
- Jangan memaksakan materi baru pada malam terakhir. Siapkan perlengkapan ujian sehari sebelumnya, dan beristirahatlah dengan cukup.

Teruslah belajar lewat LMS Next Level Study; pindai kode QR di setiap bab.

Pekerja sosial yang baik mendengar sebelum berbicara, menjaga rahasia walaupun tidak ada yang mengawasi, dan tetap hangat kepada orang yang paling sulit dihadapi. Bawalah sikap itu ke mana pun kamu melangkah. Ilmu yang kamu kumpulkan hari ini adalah bekal yang kelak kamu persembahkan untuk keluarga, untuk orang-orang yang datang meminta uluran tanganmu, dan untuk negeri ini. Bekerjalah dengan sungguh-sungguh dan jujur, sepenuh hati dan segenap tenaga. Apa pun hasil ujianmu nanti, kesungguhan yang kamu bangun selama belajar akan tetap menjadi milikmu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Selamat berjuang.

Handaka Lumu

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran

Lampiran 1 · Glosarium

Istilah disusun menurut abjad. Kolom terakhir menunjukkan sub bab tempat istilah dijelaskan.

Istilah	Arti	Sub bab
Advokasi	pembelaan hak klien agar memperoleh layanan atau perlakuan yang menjadi haknya	1.2
Akses berbasis peran	pembatasan agar setiap orang hanya melihat data yang diperlukan untuk tugasnya	3.3
Aksesibilitas	kemudahan akses bagi penyandang disabilitas, misalnya jalur kursi roda dan alat bantu	1.3
Akuntabilitas	kemampuan mempertanggungjawabkan penggunaan dana dan keputusan kepada donor, penerima, dan masyarakat	1.5
Amal sesaat (karitas)	pemberian spontan yang menolong gejala dan meringankan beban pada hari itu	1.4
Amanah	titipan yang harus dipakai sesuai tujuannya, seperti dana sumbangan	1.5
Analisis bahaya	cara berpikir bertahap untuk mengenali bahaya, menilai risiko, mengendalikan, dan meninjau ulang	5.3
Ancaman nyata dan segera	tanda atau niat yang jelas bahwa bahaya serius dapat terjadi dalam waktu dekat	1.2
Anggaran	daftar pos biaya, jumlah, harga satuan, dan total kegiatan	2.2
Anonimisasi	menghilangkan atau menyamarkan identitas sehingga orang tidak dapat dikenali	3.3
APAR	alat pemadam api ringan yang dapat dipakai untuk memadamkan api yang masih kecil	5.1
APD (alat pelindung diri)	perlengkapan yang dipakai petugas untuk melindungi tubuh; pelapis terakhir dalam hierarki pengendalian	5.1
Asesmen	pengumpulan dan penilaian informasi tentang keadaan dan kebutuhan klien	1.2
Asesmen kebutuhan	penilaian keadaan dan kebutuhan calon penerima sebagai dasar memilih penerima	1.5
Aspek	bagian dari hal yang diamati, misalnya makan atau berpindah	4.5
Bahaya	sesuatu yang berpotensi menimbulkan cedera atau sakit, misalnya lantai licin atau jarum bekas	5.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bantuan sosial	bantuan langsung yang membantu orang atau keluarga tetap hidup wajar saat mengalami guncangan atau kerentanan	1.3
Basis data	kumpulan data yang tersimpan rapi dan dapat dicari serta dikelola	3.3
Batas 10 persen	ketentuan bahwa biaya usaha pengumpulan sumbangan paling banyak 10 persen dari hasil pengumpulan	1.5
Batas tugas	wilayah pekerjaan yang boleh dikerjakan suatu profesi; di luarnya harus berhenti, mencatat, melapor, dan merujuk	3.2
Biaya klien	pengeluaran yang jatuh pada klien untuk mengikuti kegiatan, seperti transport atau penitipan anak	2.2
Biaya operasional	biaya menjalankan penggalangan dan penyaluran, misalnya transportasi, cetak, dan administrasi bank	1.5
Biaya tetap	biaya yang jumlahnya sama setiap bulan, berapa pun jumlah klien, misalnya sewa dan gaji tetap	3.1
Biaya variabel	biaya yang naik atau turun mengikuti jumlah klien, misalnya makanan dan bahan kegiatan	3.1
Bimbingan kelompok	kegiatan belajar dan berbagi dalam kelompok kecil yang dipimpin pekerja sosial	4.1
Bimbingan sosial kelompok	metode bekerja dengan kelompok kecil berkebutuhan serupa agar anggota saling belajar dan menguatkan (social group work)	4.1
Bimbingan sosial perseorangan	metode bekerja dengan satu klien atau satu keluarga secara tatap muka dan rahasia (social case work)	4.1
Bina lanjut	pemantauan klien setelah layanan berakhir	2.1
Bina lanjut (*follow-up*)	pemantauan dan dukungan kepada klien setelah layanan utama selesai	2.4
Budaya K3	kebiasaan bersama yang membuat orang otomatis berhati-hati, saling mengingatkan, dan berani melapor	5.1
Cadangan	tambahan biaya, biasanya sekitar 10 %, untuk harga naik atau kebutuhan tak terduga	2.2
Capaian	seberapa jauh target tercapai, dihitung kenaikan dibagi target kenaikan dikali 100 %	2.3
Caregiver	orang yang memberi perawatan dan pendampingan sehari-hari kepada orang yang membutuhkan, biasanya lansia atau orang yang sedang pulih	3.1
Catatan kasus	catatan rinci tiap pertemuan, disimpan di dalam lembaga dan dijaga ketat	2.5
Celemek (apron)	pelindung badan depan yang menahan cipratan cairan	5.2
Chatbot	program penjawab pesan otomatis	3.3
Child guide	pendamping anak dalam kegiatan sehari-hari, misalnya belajar dan berkegiatan dengan aman (arti dalam buku ini)	3.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CSR (tanggung jawab sosial dan lingkungan)	komitmen perusahaan untuk berperan dalam pembangunan berkelanjutan demi kualitas hidup dan lingkungan	1.4
CSR (tanggung jawab sosial perusahaan)	program sosial yang dijalankan perusahaan bagi masyarakat sekitarnya	3.2
Daftar periksa (checklist)	lembar butir yang diperiksa satu per satu dengan kolom tindakan, penanggung jawab, dan tanggal	5.3
Data ganda	satu orang atau satu hal tercatat lebih dari sekali dalam data	3.3
Data pribadi	keterangan tentang seseorang yang membuat orang itu dapat dikenali	3.3
Data pribadi spesifik	data yang berisiko lebih besar bila diproses sembarangan, termasuk data anak dan data kesehatan	1.5
Day care	layanan penitipan dan pengasuhan pada siang hari; klien datang pagi dan pulang sore	3.1
Day care inklusif	tempat penitipan anak siang hari yang melayani anak penyandang disabilitas bersama anak lain	5.3
Demensia	penyakit yang mengubah ingatan dan perilaku seseorang, sehingga ia bisa bingung tempat dan waktu	1.2
Dilema etik	keadaan ketika dua nilai yang sama-sama benar berbenturan sehingga memilih satu berarti mengorbankan sebagian yang lain	1.2
Disabilitas intelektual	keterbatasan kemampuan berpikir dan keterampilan sehari-hari sejak masa perkembangan	4.4
Diskriminasi	perlakuan membeda-bedakan orang berdasarkan agama, suku, kerabat, atau latar belakang, bukan kebutuhan	1.5
Do no harm (tidak merugikan)	prinsip bahwa bantuan tidak boleh membuat keadaan penerima lebih buruk	1.5
Dokumentasi	pencatatan dan pelaporan layanan dengan fakta yang jelas	1.2
Ekomap	gambar hubungan klien dengan lingkungan di luar keluarga (dibahas di sub bab 4.2)	2.1
Eliminasi	pengendalian dengan menghilangkan bahayanya sama sekali	5.1
Empati	memahami perasaan klien dari sudut pandangnya dan menyampaikan pemahaman itu	4.3
Ergonomi	penyesuaian cara kerja dengan tubuh manusia agar tidak cedera, misalnya teknik mengangkat	5.2
Etika	ukuran tentang tindakan yang benar dan salah dalam suatu profesi	1.2
Evaluasi	penilaian sejauh mana layanan berjalan sesuai rencana dan tujuan tercapai	2.3
Evaluasi hasil	penilaian apakah klien berubah menuju tujuan, memakai indikator tujuan	2.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Evaluasi proses	penilaian apakah kegiatan berjalan sesuai rencana	2.3
Fakta	hal yang dapat diamati atau dicek: kejadian, angka, ukuran, dokumen	2.5
Fakta (catatan)	hal yang dapat dilihat atau didengar siapa pun yang hadir	4.5
Fasilitator	orang yang mengatur jalannya kegiatan kelompok atau masyarakat agar semua terlibat tanpa mendominasi	4.1
Filantropi	berbagi yang terencana dan berkelanjutan untuk mengatasi akar masalah dan meningkatkan kesejahteraan orang lain	1.4
Genogram	gambar susunan keluarga tiga generasi dengan simbol baku	2.1
Genset	mesin pembangkit listrik darurat yang knalpotnya mengeluarkan gas beracun sehingga harus di luar ruangan	5.3
Gestur	gerak tangan atau tubuh yang menyampaikan pesan	4.4
Gotong royong	kerja sama saling membantu dengan tenaga dan waktu untuk kepentingan bersama	1.4
Hambatan komunikasi	segala yang mengganggu pesan, misalnya bising, istilah teknis, rasa takut	4.3
Hasil	perubahan pada klien akibat layanan	2.3
Hibah	pemberian dana terencana dari lembaga donor untuk program tertentu, biasanya melalui seleksi proposal dan pelaporan	1.4
Hierarki pengendalian	lima tingkat pengendalian bahaya dari yang paling andal ke yang paling lemah: eliminasi, substitusi, rekayasa, administrasi, APD	5.1
Home care	layanan perawatan yang diberikan di rumah klien	3.1
Indikator	tanda yang dapat diamati atau dihitung untuk memastikan tujuan tercapai	2.2
Individualisasi	memperlakukan tiap klien sebagai pribadi unik dengan kebutuhan sendiri	1.1
Industri 4.0	masa ketika manusia, mesin, dan data terhubung lewat internet dan banyak pekerjaan diotomatiskan	3.3
Infak dan sedekah	pemberian di luar zakat untuk kemaslahatan umum; sedekah dapat berupa harta atau nonharta	1.4
Insiden	kejadian nyata yang terkait pekerjaan, berupa kecelakaan atau nyaris celaka	5.1
Inspeksi	pemeriksaan langsung tempat kerja untuk menemukan bahaya	5.3
Integritas	kejujuran dan konsistensi menjaga nilai, termasuk tidak menerima imbalan di luar kesepakatan	3.2
Intervensi	tindakan pertolongan sesuai rencana, misalnya bimbingan, pendampingan, atau pelatihan	1.2
Jalur evakuasi	jalan keluar yang bebas hambatan, terang, dan berujung di tempat aman, dipakai saat darurat	5.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jaminan sosial	skema yang menjamin kebutuhan dasar mereka yang tidak mampu secara sosial-ekonomi, misalnya bantuan iuran dan bantuan langsung berkelanjutan	1.3
Jeda	berhenti bicara sejenak agar lawan bicara punya waktu berpikir	4.4
Job profile	gambaran lengkap sebuah pekerjaan: tujuan, tugas pokok, syarat, tempat kerja, hasil kerja, dan batas tugas	3.2
Jumlah pelanggan minimal	jumlah klien paling sedikit agar usaha mencapai titik impas	3.1
Juru bahasa isyarat	penerjemah antara bahasa lisan dan bahasa isyarat	4.3
K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)	upaya menjaga petugas, klien, dan tamu tetap selamat dari kecelakaan dan sehat dari penyakit akibat pekerjaan	5.1
Keberfungsian sosial	kondisi mampu memenuhi kebutuhan dan hak dasar, menjalankan peran sosial, dan mengatasi masalah hidup	1.1
Keberlanjutan	manfaat program bertahan dan penerima tidak menjadi bergantung terus-menerus	1.5
Kebersihan tangan	mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau memakai pembersih tangan beralkohol pada saat-saat penting	5.2
Kebutuhan darurat	kebutuhan yang bila ditunda sampai besok membahayakan nyawa, kesehatan, atau keselamatan klien	2.1
Kebutuhan dasar	hal-hal yang harus terpenuhi agar seseorang hidup layak: pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan, rasa aman, dan identitas	2.1
Kecerdasan buatan	program komputer yang meniru sebagian cara berpikir manusia	3.3
Kelelahan emosional (burnout)	keadaan lelah berkepanjangan akibat tekanan emosional pekerjaan	5.2
Kelompok rentan	orang yang lebih mudah terdampak bahaya, misalnya lansia, anak, ibu hamil, dan penyandang disabilitas	5.3
Keluaran	hasil langsung kegiatan, biasanya berupa jumlah, misalnya pertemuan terlaksana	2.3
Kerahasiaan	kewajiban menjaga identitas dan kondisi klien; hanya dibuka atas dasar yang sah	1.1
Kerahasiaan klien	kewajiban menjaga identitas dan kondisi klien, dengan batas yang sah menurut undang-undang	2.1
Kerangka keterampilan (*body of skills*)	kemampuan melakukan asesmen, komunikasi, intervensi, rujukan, advokasi, dan dokumentasi	1.2
Kerangka nilai (*body of value*)	nilai dan etika yang menuntun tindakan pekerja sosial	1.2
Kerangka pengetahuan (*body of knowledge*)	pengetahuan yang dipakai pekerja sosial: perkembangan manusia, lingkungan sosial, kondisi khusus, layanan, dan metode	1.2
Kesejahteraan sosial	kondisi ketika kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga terpenuhi sehingga dapat hidup layak, berkembang, dan menjalankan fungsi sosialnya	1.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Keterangan pihak	hal yang disampaikan orang lain dan ditulis bersama sumbernya	2.5
Klien	penerima manfaat layanan pekerjaan sosial: individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat	2.1
Klien (penerima manfaat)	orang, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang menerima pelayanan pekerjaan sosial	1.1
Klien sukarela	klien yang datang atas kemauan sendiri	2.1
Klien terpaksa (*involuntary*)	klien yang datang karena disuruh atau diwajibkan pihak lain	2.1
Kode etik	aturan etika tertulis yang ditetapkan dan ditegakkan organisasi profesi	1.2
Kode kasus	tanda pengganti nama klien pada laporan yang dibaca banyak orang	2.5
Komunikasi	proses menyampaikan dan menerima pesan antara dua orang atau lebih	4.3
Komunikasi nonverbal	pesan yang disampaikan tanpa kata: tatapan, wajah, tubuh, jarak, sentuhan, diam	4.4
Komunikasi verbal	pesan yang disampaikan lewat kata-kata, lisan atau tulisan	4.4
Kondisi awal (*baseline*)	nilai indikator sebelum kegiatan dimulai	2.3
Konseling	percakapan terarah untuk membantu klien memahami masalahnya dan memilih jalan keluar sendiri	4.1
Kontak mata	tatapan kepada lawan bicara; artinya berbeda-beda antarbudaya	4.4
Konvensional	cara tradisional, misalnya buku register, formulir kertas, telepon, dan kunjungan langsung	3.3
Kunci unik	kolom data yang nilainya berbeda untuk setiap orang, dipakai untuk menemukan data ganda	3.3
Kunjungan rumah	teknik mendatangi tempat tinggal klien dengan izin untuk melihat keadaan nyata dan bertemu keluarga	4.1
Label	sebutan yang melekatkan cap pada orang, misalnya "anak nakal"	4.4
Lanjut usia (lansia)	orang yang sudah berusia tua	3.1
Laporan akhir pendampingan	laporan saat terminasi, membandingkan kondisi awal dan akhir dengan tujuan	2.5
Laporan dana	ringkasan penerimaan, pengeluaran per pos, biaya operasional, dan sisa dana	1.5
Laporan kunjungan rumah	laporan tiap selesai berkunjung, memuat pengamatan, wawancara, kesimpulan, dan tindak lanjut	2.5
Laporan layanan sosial	dokumen ringkas yang menyampaikan kegiatan, temuan, hasil, dan usulan kepada pembaca tertentu	2.5
Layanan dasar	layanan yang memenuhi kebutuhan pokok dan memulihkan keberfungsian: perawatan, bimbingan, bantuan, rujukan	1.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Layanan harian (*day care*)	layanan yang menjaga atau mendampingi klien pada siang hari tanpa menginap	1.3
Layanan lanjutan	layanan yang mengembangkan keberfungsian agar klien mandiri: pelatihan kerja, resosialisasi, bimbingan lanjut	1.3
Legenda	keterangan arti simbol atau warna pada gambar	4.2
Lembaga tujuan	lembaga atau ahli yang menerima klien rujukan	2.4
LKS (lembaga kesejahteraan sosial)	lembaga yang menyelenggarakan layanan sosial	3.2
Martabat manusia	nilai bahwa setiap orang berharga apa pun keadaannya	1.1
Masalah sosial	keadaan yang menghalangi orang, keluarga, atau kelompok memenuhi kebutuhan dan menjalankan fungsinya, misalnya kemiskinan, ketelantaran, atau kekerasan	1.1
Masukan	sumber yang disiapkan untuk menjalankan kegiatan	2.3
Matriks rencana intervensi	tabel kegiatan beserta penanggung jawab, waktu, sumber, biaya, dan indikator	2.2
Matriks risiko	tabel yang memadukan kemungkinan dan dampak untuk menentukan tingkat risiko	5.3
Mediasi	teknik pihak netral membantu dua pihak yang berselisih berunding sampai sepakat tanpa memutuskan siapa benar	4.1
Memadankan pelaku dan kebutuhan	mencocokkan bentuk, ritme, syarat, dan kecepatan pelaku dengan kebutuhan lembaga	1.4
Mendengar aktif	mendengarkan dengan seluruh perhatian dan menunjukkan kepada pembicara bahwa ia didengarkan	4.3
Metode	cara kerja besar pekerja sosial yang dipilih menurut sasaran: perseorangan, kelompok, atau masyarakat	4.1
Nada	naik-turunnya suara yang memberi kesan peduli, marah, atau datar	4.4
NIB (Nomor Induk Berusaha)	identitas resmi pelaku usaha untuk memulai atau menjalankan usaha, diurus lewat sistem OSS	3.1
Nyaris celaka (near miss)	kejadian yang hampir menimbulkan cedera tetapi tidak jadi; peringatan dini yang harus dilaporkan	5.1
Objektif	berdasar fakta yang dapat diperiksa, bukan perasaan atau dugaan penulis	2.5
Observasi	pengamatan langsung dan sengaja terhadap perilaku dan keadaan	4.5
Opini	tafsiran atau penilaian yang mengandung label atau perasaan	2.5
P3K	pertolongan pertama pada kecelakaan: bantuan awal tanpa pengobatan sebelum tenaga kesehatan menangani	5.1
Panti	tempat pelayanan sosial bagi kelompok tertentu, misalnya anak yatim, lansia, atau penyandang disabilitas	3.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Panti sosial	lembaga tempat klien tinggal dan dilayani, misalnya panti asuhan atau panti werdha	1.3
Parafrase	menyatakan kembali inti ucapan klien dengan kata sendiri lalu memeriksa kebenarannya	4.3
Pedoman	panduan tertulis yang disusun sebelum observasi atau wawancara	4.5
Pekerja sosial	orang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta sertifikat kompetensi	1.1
Pekerjaan sosial	pertolongan profesional yang terencana, terpadu, berkesinambungan, dan tersupervisi untuk mencegah gangguan fungsi sosial serta memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial	1.1
Pelaku filantropi	pihak yang memberi dan mengelola sumbangan: individu, komunitas, perusahaan, yayasan, lembaga zakat dan wakaf, organisasi	1.4
Pelatihan keterampilan	teknik melatih klien memiliki keterampilan kerja atau keterampilan sosial	4.1
Pelayanan sosial	kegiatan nyata untuk membantu orang memenuhi kebutuhan dasar serta memulihkan dan mengembangkan keberfungsian sosialnya	1.3
Pemberdayaan sosial	upaya membuat orang yang bermasalah sosial berdaya dan mampu memenuhi kebutuhannya sendiri	1.3
Pendamping program bantuan sosial	orang yang mendampingi keluarga penerima manfaat sebuah program bantuan	3.2
Pendampingan	teknik menemani klien menjalani prosesnya sementara klien tetap yang bertindak	4.1
Pendengaran berkurang	kesulitan menangkap bunyi, sering dialami lansia	4.4
Penentuan nasib sendiri	hak klien memutuskan hal-hal tentang hidupnya setelah mengetahui pilihan dan akibatnya	1.1
Penerimaan	sikap menerima orangnya apa adanya tanpa harus menyetujui perilakunya	1.1
Penerimaan (*intake*)	tahap awal layanan: menyambut klien, menjelaskan peran dan kerahasiaan, mendengarkan, dan menolong kebutuhan yang mendesak	2.1
Pengendalian administrasi	pengendalian lewat aturan, prosedur tertulis, pelatihan, jadwal, dan rambu	5.1
Penggalangan dana	kegiatan mengumpulkan sumbangan uang atau barang dari masyarakat	1.4
Pengorganisasian dan pengembangan masyarakat	metode mengajak warga merencanakan dan mengatasi masalah bersama yang bersumber di lingkungan	4.1
Penjangkauan (outreach)	kegiatan petugas mendatangi sasaran layanan di tempat mereka berada	5.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penyandang disabilitas	sebutan hormat bagi orang dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik	4.4
Penyuluh sosial	orang yang memberi informasi dan penyuluhan tentang layanan dan masalah sosial kepada masyarakat	3.2
Perlindungan sosial	upaya mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial, melalui bantuan sosial, advokasi, dan bantuan hukum	1.3
Persetujuan klien	pernyataan setuju setelah klien diberi penjelasan, dicatat dan ditandatangani; untuk anak diminta dari wali	2.4
Persetujuan orang tua atau wali	izin yang wajib diperoleh sebelum data atau foto anak dipakai	1.5
Pertanyaan ganda	beberapa pertanyaan sekaligus dalam satu kalimat	4.5
Pertanyaan menggiring	pertanyaan yang sudah memuat jawaban yang diinginkan penanya	4.3
Pertanyaan terbuka	pertanyaan yang dijawab dengan cerita, diawali bagaimana, apa, atau ceritakan	4.3
Pesan selaras	keadaan ketika kata dan bahasa tubuh mengatakan hal yang sama	4.4
Pesan tidak selaras	keadaan ketika kata dan bahasa tubuh bertentangan	4.4
Posisi menyudut	duduk membentuk sudut siku-siku sehingga tatapan tidak terus berhadapan	4.4
Posko pengungsian	tempat penampungan sementara korban bencana beserta layanan dasarnya	5.3
Praktik mikro, mezo, makro	tiga tingkat kerja pekerja sosial: dengan individu dan keluarga, dengan kelompok dan lembaga kecil, dengan masyarakat luas dan kebijakan	1.1
Profil pelaku	gambaran tentang apa yang dimiliki pelaku, motivasinya, ritme memberi, dan syaratnya	1.4
Program berbasis keluarga	program yang menjaga klien tetap tinggal bersama keluarga dan memperkuat keluarga itu	4.2
Program berbasis masyarakat	program layanan dekat rumah sementara klien tetap tinggal di rumah, misalnya day care	4.2
Program berbasis panti	program tempat klien tinggal sementara di lembaga yang memberi pengasuhan dan layanan	4.2
Program layanan	rangkaian kegiatan terencana untuk memenuhi kebutuhan sekelompok klien	4.2
Puskesos	pusat kesejahteraan sosial di desa atau kelurahan tempat pelayanan sosial diselenggarakan bersama	2.4
Rambu	tanda bergambar yang mengingatkan bahaya atau menunjukkan arah, dengan warna yang umum dipakai	5.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Rapor	hubungan saling percaya antara pekerja sosial dan klien (dari rapport; bukan rapor sekolah)	4.3
Rehabilitasi sosial	proses memulihkan dan mengembangkan kemampuan orang yang mengalami gangguan fungsi sosial agar dapat berfungsi secara wajar	1.3
Rekap kasus	ringkasan angka kasus: awal, baru, selesai, dirujuk, dan akhir	2.5
Rekayasa (pengendalian teknik)	pengendalian dengan memasang penghalang atau alat sehingga orang terpisah dari bahaya, misalnya pegangan atau pagar	5.1
Rekomendasi	usulan tindak lanjut yang bersandar pada data, jelas pelaksananya, dan menghormati hak klien	2.5
Relawan sosial	orang atau kelompok yang melakukan kegiatan sosial di luar instansi pemerintah atas kehendak sendiri, dengan atau tanpa imbalan	1.1
Rencana intervensi	dokumen tertulis tentang tujuan, sasaran, kegiatan, waktu, sumber, dan indikator yang disepakati bersama klien	2.2
Resosialisasi	bimbingan agar klien dapat kembali bergaul dan hidup di tengah masyarakat	1.3
Risiko	peluang sebuah bahaya mengenai orang dipadukan dengan seberapa berat akibatnya	5.1
Risiko biologis	risiko tertular kuman dari darah, cairan tubuh, percikan batuk, atau permukaan yang tercemar	5.2
Risiko psikososial	risiko dari beban pikiran dan hubungan antarmanusia, misalnya kelelahan emosional atau klien marah	5.2
Risiko sisa	risiko yang masih ada setelah pengendalian dipasang	5.3
Rujukan	menghubungkan klien dengan pihak lain yang lebih ahli atau lebih sesuai	1.2
Rujukan (*referral*)	mengantarkan klien kepada lembaga atau tenaga ahli lain yang lebih mampu memenuhi kebutuhannya	2.4
Rujukan penuh	seluruh layanan klien dipindahkan ke lembaga lain	2.4
Rujukan sebagian	klien tetap dilayani lembaga kita, sedangkan satu kebutuhannya dipenuhi lembaga lain	2.4
Sabuk bantu	sabuk yang dilingkarkan di pinggang klien agar petugas dapat membantu berdiri tanpa menarik lengan	5.2
Sasaran kegiatan	penerima manfaat program, misalnya 15 orang tua atau 40 lansia	2.2
Sasaran perubahan	pihak yang perlu berubah agar masalah klien teratasi: individu, keluarga, atau lingkungan	2.2
Seminimal perlu	membuka hanya informasi yang dibutuhkan untuk menolong, hanya kepada pihak yang dapat menolong	1.2
Serah terima kasus	penyerahan catatan dan rencana layanan dari petugas lama kepada petugas pengganti	2.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sertifikat kompetensi	bukti resmi bahwa seseorang mampu menjalankan pekerjaan tertentu	3.2
Shift	giliran kerja pagi, siang, atau malam di lembaga yang melayani sepanjang hari	5.2
Sisa dana	selisih penerimaan dan pengeluaran yang harus diumumkan dan dipakai sesuai kesepakatan donor	1.5
Sistem sumber	semua orang, kelompok, dan lembaga di sekitar klien yang dapat memberi bantuan	4.2
Sistem sumber formal	kelompok dan lembaga beranggota dengan aturan dan syarat, misalnya koperasi, LKS, bank	4.2
Sistem sumber informal	sumber bantuan dari hubungan pribadi: keluarga, kerabat, teman, tetangga	4.2
Sistem sumber kemasyarakatan	layanan umum untuk semua warga, misalnya sekolah, puskesmas, kantor kelurahan	4.2
Sistematika laporan	urutan bagian laporan, dari identitas sampai lampiran	2.5
Skor risiko	hasil kali kemungkinan dan dampak (1 sampai 9 pada skala latihan)	5.3
SLRT	sistem layanan dan rujukan terpadu yang mengidentifikasi kebutuhan warga kurang mampu dan merujuknya ke program	2.4
SMART	singkatan syarat tujuan yang baik: spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, terikat waktu	2.2
Sponsor	pihak yang memberi dukungan dengan imbalan promosi yang disepakati terbuka; bukan sumbangan murni	1.4
Studi dokumentasi	membaca dan mencatat isi dokumen sebagai sumber data	4.5
Sumber data	asal angka atau keterangan untuk indikator, misalnya rekap sekolah atau buku kas	2.2
Sumber masalah	asal kesulitan klien: dari diri, keluarga, masalah bersama, atau lingkungan; menentukan pilihan metode	4.1
Supervisi	pembimbingan dan pengawasan oleh orang yang lebih berpengalaman agar mutu layanan terjaga dan klien terlindungi	1.1
Surat rujukan	dokumen resmi yang menyertai klien rujukan, memuat identitas, alasan, dan persetujuan	2.4
Syarat donor	ketentuan yang diajukan pemberi dana; diuji dengan prinsip lalu diterima, dinegosiasikan, atau ditolak	1.5
Tabel kemajuan klien	tabel yang mencatat nilai indikator pada beberapa waktu agar perubahan terlihat	2.3
Tafsiran	kesimpulan pengamat tentang makna atau sebab suatu fakta	4.5
Tanda bahaya	tanda bahwa keadaan klien memburuk dan perlu tindakan lebih cepat	2.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Target	angka yang ingin dicapai pada sebuah indikator	2.3
Tarif	harga layanan yang dibayar klien	3.1
Teknik	tindakan atau alat khusus yang dipakai di dalam sebuah metode	4.1
Telekonseling	konseling yang dilakukan lewat telepon, panggilan video, atau pesan	3.3
Terminasi	pengakhiran layanan atau bantuan secara terencana	1.5
Terminasi bertahap	pertemuan dikurangi sedikit demi sedikit sebelum layanan benar-benar berakhir	2.4
Tidak menghakimi	menilai situasi berdasarkan fakta, tanpa memberi cap pribadi	1.1
Tindak lanjut	keputusan setelah evaluasi: lanjut, ubah rencana, tambah sumber, rujuk, atau akhiri	2.3
Tinjau ulang	pemeriksaan berkala apakah pengendalian bekerja dan apakah ada bahaya baru	5.3
Titik impas	keadaan ketika pendapatan sama dengan total biaya; usaha tidak untung dan tidak rugi	3.1
Transaksi atau pemasaran berkedok bantuan	kegiatan yang imbalan utamanya mengalir kepada pemberi, misalnya promosi atau penjualan, bukan kepada penerima	1.4
Transparansi	keterbukaan informasi tentang dana, biaya, dan hasil program	1.5
Triangulasi	memeriksa satu temuan dari dua teknik atau lebih	4.5
Tujuan khusus	target terukur yang menjabarkan tujuan umum dalam waktu tertentu	2.2
Tujuan umum	arah besar perubahan yang diharapkan, ditulis dalam satu kalimat pendek	2.2
Tuna sosial	keadaan orang yang hidup di luar norma atau tanpa tempat yang layak, misalnya hidup di jalan	1.3
Umpan balik	tanggapan penerima kepada pengirim yang menunjukkan apakah pesan sampai	4.3
Verifikasi dua langkah	cara masuk akun yang meminta bukti kedua, misalnya kode ke ponsel, selain kata sandi	3.3
Wadah tahan tusuk	wadah keras untuk membuang jarum dan benda tajam agar tidak menusuk orang	5.1
Wakaf	penyerahan sebagian harta benda untuk dimanfaatkan selamanya atau jangka waktu tertentu bagi ibadah atau kesejahteraan umum	1.4
Wawancara	percakapan terarah untuk memperoleh keterangan dari klien atau keluarga	4.5
Wawancara semiterstruktur	wawancara dengan daftar pertanyaan pokok yang urutannya boleh disesuaikan	4.5
Zakat	harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya	1.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran 2 · Daftar sumber acuan

Semua nama orang, lembaga, kota-kasus, dan angka pada soal latihan, kuis, simulasi, dan contoh adalah rekaan untuk latihan dan diberi keterangan di soalnya. Buku ini tidak memuat data statistik dari sumber luar pada soalnya, dan gambar materi digambar sendiri tanpa foto orang. Peraturan di materi dibuka pada naskah resminya (salinan di peraturan.go.id, situs JDIH, atau situs kementerian) pada Oktober 2026, lalu ditulis ulang dengan kata sendiri. Peraturan berubah dari waktu ke waktu, jadi periksa versi terbaru sebelum memakainya sebagai dasar pekerjaan.

Sumber	Yang dipakai
Pusmendik Kemendikdasmen, Kerangka Asesmen TKA SMA/MA/SMK/MAK – SMK Pekerjaan Sosial	definisi, muatan, kompetensi, level kognitif, matriks asesmen dan batasannya, enam contoh soal resmi
Keputusan Kepala BSKAP Kemendikdasmen Nomor 046/H/KR/2025	Capaian Pembelajaran yang menjadi acuan muatan
Pusmendik Kemendikdasmen, TKA SMK 2025 Projek Kreatif dan Kewirausahaan	acuan bentuk, panjang, dan tingkat kesulitan soal
Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial	definisi pekerja sosial, praktik pekerjaan sosial, klien, bentuk praktik, standar prosedur (pendekatan awal, asesmen, perencanaan intervensi, intervensi, evaluasi, rujukan, terminasi), kewajiban pekerja sosial, hak klien, dan batas kerahasiaan
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	definisi kesejahteraan sosial, sasaran dan bentuk penyelenggaraan, peran masyarakat dan badan usaha
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat; Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf; Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (konsep tanggung jawab sosial dan lingkungan)	arti zakat, infak, sedekah, wakaf, dan konsep tanggung jawab sosial perusahaan
Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2024 (perubahan atas Permensos Nomor 8 Tahun 2021) tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang	cara dan batas biaya pengumpulan sumbangan, akuntabilitas, pengumpulan yang tidak memerlukan izin
Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi	data kesehatan dan data anak sebagai data pribadi spesifik, persetujuan pemrosesan, persetujuan orang tua atau wali untuk data anak
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas	hak memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi (bahasa isyarat)
Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu	konsep sistem layanan dan rujukan terpadu
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja	kewajiban dan syarat keselamatan kerja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

NIOSH/CDC (hierarki pengendalian bahaya; penanganan setelah tertusuk jarum); WHO (lima momen kebersihan tangan)	hierarki pengendalian, langkah pertama setelah tertusuk jarum, kebersihan tangan
Situs OSS (oss.go.id)	Nomor Induk Berusaha sebagai identitas usaha
Buku teks pemerintah *Dasar Pekerjaan Sosial* kelas X (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi)	urutan konsep SMK (tidak disalin)
Pemberitaan skema TKA 2026	jumlah soal dan waktu mata pelajaran pilihan (bentuk 25 soal, 60 menit dipakai sebagai acuan latihan)

Tiga metode pekerjaan sosial, jenis program, dan tiga sistem sumber adalah pengelompokan lazim dalam pelajaran pekerjaan sosial dan tidak dikaitkan dengan nomor peraturan. Istilah *child guide* dijelaskan sebagai pendamping anak; istilahnya beragam di lapangan.

Lampiran 3 · Lembar jawaban kosong

Lembar ini boleh difotokopi. Untuk soal PG, lingkari satu huruf. Untuk pilih lebih dari satu (MCMA), lingkari semua huruf yang benar. Untuk Benar/Salah, tulis B atau S untuk setiap pernyataan.

No	Jawaban	No	Jawaban	No	Jawaban
1	A B C D E	10	A B C D E	19	A B C D E
2	A B C D E	11	A B C D E	20	A B C D E
3	A B C D E	12	A B C D E	21	A B C D E
4	A B C D E	13	A B C D E	22	A B C D E
5	A B C D E	14	A B C D E	23	A B C D E
6	A B C D E	15	A B C D E	24	A B C D E
7	A B C D E	16	A B C D E	25	A B C D E
8	A B C D E	17	A B C D E		
9	A B C D E	18	A B C D E		

Skor: _____ / _____ · Waktu yang dipakai: _____ menit

Lampiran 4 · Catatan edisi

Edisi 1 (2026/2027), dibagikan gratis untuk pelajar Indonesia sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa; boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan. Semua soal latihan, kuis, dan simulasi TKA diambil dari Bank Soal NLS dengan kode yang sama dengan LMS. Bila kamu menemukan kesalahan, sampaikan kepada pengajarmu agar dapat diperbaiki pada edisi berikutnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Daftar sumber gambar

Gambar materi yang diambil dari sumber berlisensi terbuka dipakai sesuai lisensinya dengan menyebut pembuatnya; gambar lain digambar oleh tim Next Level Study Indonesia.

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.1	Dari masalah sosial ke kesejahteraan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.2	Tiga tingkat praktik pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.3	Enam nilai dasar pekerjaan sosial dan artinya dalam tindakan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.4	Empat keterampilan dasar dalam satu pertemuan dengan klien	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.5	Kerahasiaan klien dan batas hubungan profesional	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.6	Peta konsep dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.7	Praktik pekerjaan sosial berdiri di atas tiga kaki	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.8	Isi pokok tiga kerangka praktik pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.9	Langkah mengurai dilema kerahasiaan dan keselamatan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.10	Contoh kasus kerahasiaan dan keselamatan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.11	Dari gejala ke kerangka yang perlu diperkuat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.12	Peta konsep kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.13	Layanan dasar dan layanan lanjutan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.14	Jenis pelayanan sosial menurut sasaran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.15	Empat bentuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.16	Layanan dalam panti dan di luar panti	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.17	Pohon keputusan memilih bentuk layanan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.18	Peta konsep jenis-jenis pelayanan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.19	Spektrum berbagi dari amal sesaat sampai filantropi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.20	Akar tradisi berbagi di Indonesia	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.21	Enam jenis pelaku filantropi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.22	Memetakan pelaku filantropi dengan kebutuhan lembaga	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.23	Jangan bergantung pada satu donor	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.24	Peta konsep filantropi dan profil pelaku filantropi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.25	Enam prinsip filantropi dalam program	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.26	Contoh laporan dana sederhana	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.27	Menghitung batas biaya operasional	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.28	Poster galang dana yang merendahkan dan yang menjaga martabat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.29	Alur menanggapi syarat dari donor	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.30	Peta konsep penerapan prinsip filantropi dalam program	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.1	Enam tahap proses layanan pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.2	Pertemuan pertama dengan klien: enam langkah penerimaan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.3	Kebutuhan dasar klien	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.4	Urutan darurat, penting, atau bisa menunggu	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.5	Genogram keluarga Pak Yosef	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.6	Peta konsep penerimaan klien dan kebutuhan dasar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.7	Dari masalah ke tujuan, sasaran, kegiatan, dan indikator	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.8	Rumus tujuan terukur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.9	Memilih sasaran perubahan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.10	Matriks rencana intervensi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.11	Contoh anggaran program pelatihan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.12	Peta konsep perencanaan layanan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.13	Evaluasi proses dan evaluasi hasil	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.14	Langkah-langkah evaluasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.15	Tabel kemajuan klien	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.16	Membandingkan hasil dengan target	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.17	Evaluasi kelompok	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.18	Peta konsep evaluasi proses dan hasil intervensi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.19	Kapan sebuah kasus perlu dirujuk	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.20	Alur rujukan tujuh langkah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.21	Isi surat rujukan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.22	Empat jenis terminasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.23	Contoh jadwal bina lanjut	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.24	Peta konsep rujukan, terminasi, dan bina lanjut	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.25	Empat jenis laporan layanan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.26	Sistematika laporan kunjungan rumah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.27	Dari opini ke fakta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.28	Rekap kasus bulanan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.29	Siapa boleh membaca data apa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.30	Peta konsep penyusunan laporan layanan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.1	Lima bidang usaha layanan pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.2	Dua kelompok biaya usaha day care	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.3	Contoh perhitungan tarif day care lansia	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.4	Grafik konsep titik impas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.5	Alur memilih bidang usaha layanan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.6	Peta konsep bidang usaha layanan pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.7	Peta profesi di bidang layanan pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 3.8	Kartu job profile caregiver lansia	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.9	Tempat kerja lulusan SMK Pekerjaan Sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.10	Batas tugas caregiver: tiga zona	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.11	Contoh jalur karier lulusan SMK	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.12	Peta konsep peluang kerja dan profesi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.13	Linimasa teknologi dalam praktik pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.14	Perjalanan data klien dan titik rawannya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.15	Formulir daring tidak aman dan aman	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.16	Isi kampanye media sosial: boleh, bersyarat, dan jangan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.17	Tujuh langkah telekonseling yang aman	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.18	Peta konsep teknologi dalam layanan pekerjaan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.1	Empat sumber masalah klien dan sasaran pertolongannya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.2	Tiga metode pekerjaan sosial dan sasarannya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.3	Teknik intervensi pada tiap metode	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.4	Pohon pemilihan metode menurut sumber masalah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.5	Satu kasus yang memadukan tiga metode	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.6	Peta konsep metode dan teknik intervensi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.7	Lima jenis program layanan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.8	Tiga sistem sumber di sekitar klien	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.9	Simbol yang dipakai pada ekomap	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.10	Ekomap keluarga Bu Wahyuni (rekaan)	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.11	Enam langkah menghubungkan klien dengan sumber	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.12	Peta konsep jenis program layanan dan sistem sumber	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 4.13	Proses komunikasi dari pengirim sampai umpan balik	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.14	Tangga mendengar aktif	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.15	Tanggapan yang membangun dan yang menutup	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.16	Parafrase dalam percakapan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.17	Empat klien yang memerlukan pendekatan khusus	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.18	Peta konsep komunikasi efektif dan rapor	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.19	Unsur komunikasi verbal dan nonverbal	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.20	Posisi duduk dan jarak dalam wawancara	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.21	Ketidakselarasan pesan verbal dan nonverbal	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.22	Menyapa lansia yang pendengarannya berkurang	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.23	Menyesuaikan komunikasi menurut keadaan klien	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.24	Peta konsep komunikasi verbal dan nonverbal	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.25	Memilih teknik pengumpulan data menurut jenis data	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.26	Contoh pedoman observasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.27	Fakta dan tafsiran dalam catatan observasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.28	Pedoman wawancara: pembuka, inti, dan penutup	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.29	Studi dokumentasi dan etika izin	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.30	Peta konsep pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.1	Rantai bahaya, risiko, insiden, dan akibat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.2	Hierarki pengendalian bahaya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.3	Prosedur keselamatan kunjungan rumah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.4	Denah evakuasi panti sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.5	Langkah setelah tertusuk jarum bekas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 5.6	Peta konsep pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.7	Empat kelompok risiko khas layanan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.8	Lima saat penting membersihkan tangan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.9	Teknik aman mengangkat dan memindahkan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.10	Menghadapi klien yang marah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.11	APD disesuaikan dengan tugas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.12	Peta konsep penerapan K3 dalam layanan sosial	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.13	Empat langkah analisis bahaya dan pencegahan risiko	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.14	Matriks risiko 3 × 3	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.15	Denah lantai 1 Panti Werdha Teratai	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.16	Denah Day Care Tunas Harapan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.17	Denah posko pengungsian	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.18	Peta konsep analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Tabel silang sub bab dan soal

Sub bab	Soal
1.1 · Dasar-dasar, nilai, dan keterampilan pekerja sosial	Bedah Prediksi 07 no. 2; Latihan 1.1 no. 1; Latihan 1.1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 3; Kuis Bab 1 no. 7; Kuis Bab 1 no. 12; Kuis Bab 1 no. 13; Simulasi 1 no. 8; Simulasi 2 no. 4; Simulasi 3 no. 3
1.2 · Kerangka pengetahuan, nilai, dan keterampilan	Bedah Prediksi 07 no. 5; Latihan 1.2 no. 1; Latihan 1.2 no. 2; Kuis Bab 1 no. 1; Kuis Bab 1 no. 4; Kuis Bab 1 no. 5; Kuis Bab 1 no. 8; Kuis Bab 1 no. 9; Simulasi 1 no. 6; Simulasi 2 no. 2; Simulasi 3 no. 5
1.3 · Jenis-jenis pelayanan sosial	Bedah Prediksi 07 no. 3; Latihan 1.3 no. 1; Latihan 1.3 no. 2; Kuis Bab 1 no. 10; Kuis Bab 1 no. 15; Kuis Bab 1 no. 19; Kuis Bab 1 no. 20; Kuis Bab 1 no. 22; Simulasi 1 no. 4; Simulasi 2 no. 3; Simulasi 3 no. 4
1.4 · Konsep filantropi dan profil pelaku filantropi	Bedah Prediksi 07 no. 4; Latihan 1.4 no. 1; Latihan 1.4 no. 2; Kuis Bab 1 no. 11; Kuis Bab 1 no. 14; Kuis Bab 1 no. 16; Kuis Bab 1 no. 18; Kuis Bab 1 no. 21; Simulasi 1 no. 9; Simulasi 2 no. 1; Simulasi 3 no. 7
1.5 · Penerapan prinsip filantropi dalam program pekerjaan sosial	Bedah Prediksi 07 no. 6; Latihan 1.5 no. 1; Latihan 1.5 no. 2; Kuis Bab 1 no. 6; Kuis Bab 1 no. 17; Kuis Bab 1 no. 23; Kuis Bab 1 no. 24; Kuis Bab 1 no. 25; Simulasi 1 no. 3; Simulasi 2 no. 5; Simulasi 3 no. 6

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
2.1 · Penerimaan klien dan identifikasi kebutuhan dasar klien	Bedah Prediksi 07 no. 1; Latihan 2.1 no. 1; Latihan 2.1 no. 2; Latihan 2.1 no. 3; Latihan 2.1 no. 4; Latihan 2.1 no. 5; Kuis Bab 2 no. 1; Kuis Bab 2 no. 3; Kuis Bab 2 no. 4; Kuis Bab 2 no. 6; Kuis Bab 2 no. 12; Kuis Bab 2 no. 15; Simulasi 1 no. 1; Simulasi 1 no. 5; Simulasi 2 no. 11; Simulasi 2 no. 14; Simulasi 3 no. 1; Simulasi 3 no. 2
2.2 · Perencanaan layanan serta tujuan dan sasaran intervensi	Bedah Prediksi 07 no. 15; Latihan 2.2 no. 1; Latihan 2.2 no. 2; Latihan 2.2 no. 3; Latihan 2.2 no. 4; Latihan 2.2 no. 5; Kuis Bab 2 no. 2; Kuis Bab 2 no. 5; Kuis Bab 2 no. 7; Kuis Bab 2 no. 11; Kuis Bab 2 no. 14; Kuis Bab 2 no. 17; Simulasi 1 no. 2; Simulasi 1 no. 11; Simulasi 2 no. 7; Simulasi 2 no. 10; Simulasi 3 no. 8; Simulasi 3 no. 19
2.3 · Evaluasi proses dan hasil intervensi sosial	Bedah Prediksi 07 no. 8; Latihan 2.3 no. 1; Latihan 2.3 no. 2; Latihan 2.3 no. 3; Latihan 2.3 no. 4; Latihan 2.3 no. 5; Kuis Bab 2 no. 8; Kuis Bab 2 no. 9; Kuis Bab 2 no. 10; Kuis Bab 2 no. 13; Kuis Bab 2 no. 16; Simulasi 1 no. 7; Simulasi 1 no. 10; Simulasi 2 no. 9; Simulasi 2 no. 13; Simulasi 3 no. 18; Simulasi 3 no. 24
2.4 · Rujukan, terminasi, dan bina lanjut	Bedah Prediksi 07 no. 11; Latihan 2.4 no. 1; Latihan 2.4 no. 2; Latihan 2.4 no. 3; Latihan 2.4 no. 4; Latihan 2.4 no. 5; Kuis Bab 2 no. 18; Kuis Bab 2 no. 19; Kuis Bab 2 no. 20; Kuis Bab 2 no. 21; Kuis Bab 2 no. 22; Simulasi 1 no. 13; Simulasi 1 no. 25; Simulasi 2 no. 8; Simulasi 2 no. 15; Simulasi 3 no. 21; Simulasi 3 no. 25
2.5 · Penyusunan laporan layanan sosial	Bedah Prediksi 07 no. 7; Latihan 2.5 no. 1; Latihan 2.5 no. 2; Latihan 2.5 no. 3; Kuis Bab 2 no. 23; Kuis Bab 2 no. 24; Kuis Bab 2 no. 25; Simulasi 1 no. 19; Simulasi 2 no. 12; Simulasi 3 no. 17
3.1 · Bidang usaha layanan pekerjaan sosial	Bedah Prediksi 07 no. 13; Latihan 3.1 no. 1; Latihan 3.1 no. 2; Kuis Bab 3 no. 1; Kuis Bab 3 no. 2; Kuis Bab 3 no. 3; Kuis Bab 3 no. 4; Kuis Bab 3 no. 5; Kuis Bab 3 no. 6; Kuis Bab 3 no. 10; Kuis Bab 3 no. 16; Simulasi 1 no. 20; Simulasi 2 no. 6; Simulasi 3 no. 9
3.2 · Peluang kerja dan profesi di bidang layanan pekerjaan sosial	Bedah Prediksi 08 no. 16; Latihan 3.2 no. 1; Kuis Bab 3 no. 8; Kuis Bab 3 no. 9; Kuis Bab 3 no. 11; Kuis Bab 3 no. 13; Simulasi 2 no. 18
3.3 · Perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan	Bedah Prediksi 07 no. 9; Latihan 3.3 no. 1; Latihan 3.3 no. 2; Latihan 3.3 no. 3; Kuis Bab 3 no. 7; Kuis Bab 3 no. 12; Kuis Bab 3 no. 14; Kuis Bab 3 no. 15; Kuis Bab 3 no. 17; Kuis Bab 3 no. 18; Kuis Bab 3 no. 19; Kuis Bab 3 no. 20; Kuis Bab 3 no. 21; Kuis Bab 3 no. 22; Kuis Bab 3 no. 23; Kuis Bab 3 no. 24; Kuis Bab 3 no. 25; Simulasi 1 no. 15; Simulasi 1 no. 16; Simulasi 2 no. 22; Simulasi 3 no. 11; Simulasi 3 no. 16
4.1 · Metode dan teknik intervensi pelayanan sosial	Bedah Prediksi 07 no. 21; Latihan 4.1 no. 1; Latihan 4.1 no. 2; Kuis Bab 4 no. 3; Kuis Bab 4 no. 4; Kuis Bab 4 no. 5; Kuis Bab 4 no. 7; Kuis Bab 4 no. 8; Simulasi 1 no. 24; Simulasi 2 no. 23; Simulasi 3 no. 15
4.2 · Jenis program layanan dan sistem sumber	Bedah Prediksi 07 no. 12; Latihan 4.2 no. 1; Latihan 4.2 no. 2; Kuis Bab 4 no. 1; Kuis Bab 4 no. 2; Kuis Bab 4 no. 6; Kuis Bab 4 no. 11; Kuis Bab 4 no. 12; Simulasi 1 no. 17; Simulasi 2 no. 20; Simulasi 3 no. 12
4.3 · Komunikasi efektif dan membangun rapor dengan klien	Bedah Prediksi 07 no. 17; Latihan 4.3 no. 1; Latihan 4.3 no. 2; Kuis Bab 4 no. 15; Kuis Bab 4 no. 16; Kuis Bab 4 no. 18; Kuis Bab 4 no. 20; Kuis Bab 4 no. 21; Simulasi 1 no. 21; Simulasi 2 no. 19; Simulasi 3 no. 10

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
4.4 · Komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar	Bedah Prediksi 07 no. 14; Latihan 4.4 no. 1; Latihan 4.4 no. 2; Kuis Bab 4 no. 9; Kuis Bab 4 no. 10; Kuis Bab 4 no. 13; Kuis Bab 4 no. 14; Kuis Bab 4 no. 17; Simulasi 1 no. 22; Simulasi 2 no. 25; Simulasi 3 no. 13
4.5 · Pedoman, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	Bedah Prediksi 07 no. 22; Latihan 4.5 no. 1; Latihan 4.5 no. 2; Kuis Bab 4 no. 19; Kuis Bab 4 no. 22; Kuis Bab 4 no. 23; Kuis Bab 4 no. 24; Kuis Bab 4 no. 25; Simulasi 1 no. 23; Simulasi 2 no. 24; Simulasi 3 no. 14
5.1 · Pengertian, prinsip dasar, dan prosedur K3	Bedah Prediksi 07 no. 23; Latihan 5.1 no. 1; Kuis Bab 5 no. 1; Kuis Bab 5 no. 2; Kuis Bab 5 no. 3; Kuis Bab 5 no. 6; Kuis Bab 5 no. 10; Kuis Bab 5 no. 12; Kuis Bab 5 no. 19; Simulasi 1 no. 18; Simulasi 2 no. 21; Simulasi 3 no. 20
5.2 · Penerapan K3 dalam layanan sosial	Bedah Prediksi 07 no. 24; Latihan 5.2 no. 1; Latihan 5.2 no. 2; Kuis Bab 5 no. 4; Kuis Bab 5 no. 5; Kuis Bab 5 no. 7; Kuis Bab 5 no. 8; Kuis Bab 5 no. 11; Kuis Bab 5 no. 13; Kuis Bab 5 no. 14; Kuis Bab 5 no. 15; Kuis Bab 5 no. 17; Simulasi 1 no. 14; Simulasi 2 no. 16; Simulasi 3 no. 22
5.3 · Analisis potensi bahaya dan pencegahan risiko kerja	Bedah Prediksi 07 no. 25; Latihan 5.3 no. 1; Latihan 5.3 no. 2; Kuis Bab 5 no. 9; Kuis Bab 5 no. 16; Kuis Bab 5 no. 18; Kuis Bab 5 no. 20; Kuis Bab 5 no. 21; Kuis Bab 5 no. 22; Kuis Bab 5 no. 23; Kuis Bab 5 no. 24; Kuis Bab 5 no. 25; Simulasi 1 no. 12; Simulasi 2 no. 17; Simulasi 3 no. 23

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

NEXT LEVEL STUDY INDONESIA

Era Baru Pendidikan

TKA SMK Pekerjaan Sosial

Tetaplah menari, sekalipun lagu pengiringmu telah hilang. Sebab di luar sana, selalu ada seseorang yang menemukan bahagianya karena kamu tidak berhenti melangkah.

— HANDAKA LUMU

Buku ini menjelaskan secara rinci apa saja yang perlu kamu persiapkan untuk TKA Pekerjaan Sosial: materi yang diuji, strategi menjawab, dan latihan yang terarah.

Belajar lebih jauh di LMS NLS

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkpeksos

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

SMKPEKSOS · Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027