

**KETERAMPILAN**  
**PEKERJAAN SOSIAL**  
**DASAR-DASAR**



**SANTOSO TRI RAHARJO**

# KETERAMPILAN PEKERJAAN SOSIAL DASAR-DASAR

Oleh;  
SANTOSO TRI RAHARJO



ISBN: 978-602-0810-07-2

Judul Buku:

**KETERAMPILAN PEKERJAAN SOSIAL,  
DASAR-DASAR**

---

Penulis:

**Santoso Tri Raharjo**

---



Jl. Raya Bandung – Sumedang km 21 Sumedang

Tlp. (022) 843 88812

Website: [lppm.unpad.ac.id](http://lppm.unpad.ac.id)

Email: [lppm.unpad.ac.id](mailto:lppm.unpad.ac.id)

Bandung 45363

1 Jilid, A5: 14,8 x 21 cm; 243 hlm,

ISBN: 978-602-0810-07-2

---

ISBN: 978-602-0810-07-2



## KATA PENGANTAR

Buku ini berbicara mengenai keterampilan-keterampilan dasar dalam profesi pekerjaan sosial. Artinya keterampilan-keterampilan yang akan mendasari berbagai praktek pekerjaan sosial baik pada level mikro, meso ataupun makro. Sehingga keterampilan-keterampilan yang tersaji dalam buku ini hanya merupakan keterampilan yang bersifat umum dan banyak dipergunakan dalam praktek pekerjaan sosial.

Dalam bab terakhir dicontohkan bagaimana penggunaan keterampilan mikro dalam level makro, untuk menunjukkan bahwa keterampilan-keterampilan tersebut akan lintas bidang atau ranah dalam praktek-praktek pekerjaan sosial. Penguasaan keterampilan-keterampilan tersebut akan memperkuat, menjamin, dan memperlancar efektifitas pelayanan pekerja sosial kepada pengguna manfaat layanan (klien), baik individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Sebagaimana penulisan buku-buku sebelumnya, penyusunan buku ini pun merupakan bagian dari upaya memperkaya, memperbanyak, dan memperluas bahan-bahan bacaan dalam profesi pekerjaan sosial, bidang praktek pekerjaan sosial atau kesejahteraan sosial, serta pelayanan-pelayanan sosial lainnya. Penulisan bahan-bahan teks berbahasa Indonesia menjadi *urgent* dan mendesak, di tengah kegalauan beberapa perguruan tinggi (baik negeri maupun swasta) di Indonesia yang menyelenggarakan pendidikan pekerjaan sosial, tetapi ‘miskin’ dan minim bahan pustaka (buku-buku teks) yang menunjang. Sebuah ironi ketika profesi pekerjaan sosial—*social work*—begitu diakui dan dihargai di dunia internasional, sementara di Indonesia

pengakuan tersebut masih setengah hati, baik (terutama) pemerintah maupun swasta. Kondisi tersebut dapat dilihat dari minimnya pemanfaatan lulusan atau sarjana kesejahteraan sosial di berbagai bidang praktek pelayanan sosial baik swasta maupun pemerintah. Sebaliknya, para lulusannya ‘merasa’ belum memiliki kesiapan mental, keterampilan dan pengetahuan untuk sungguh-sungguh terjun terlibat langsung dalam bidang praktek pekerjaan sosial yang begitu luas. Sementara masih terdapat pemikiran sempit dengan asumsi bahwa para lulusan program studi atau jurusan kesejahteraan sosial hanya bekerja di kementerian sosial saja. Jelas ini adalah pemikiran yang salah dan menyesatkan. Pada sisi lain terdapat lembaga atau badan pelayanan sosial internasional yang bergerak memberikan pelayanan sosial, contohnya pelayanan kepada anak dan keluarga yang sangat membutuhkan lulusan pekerjaan sosial, justru mengalami kesulitan mencari para pekerja sosial profesional. Perkembangan profesi pekerjaan sosial secara umum di Indonesia seolah berjalan ditempat. *Community sanction* sebagai wujud riil dari pengendalian dan pengakuan masyarakat belum mewujud di bumi Indonesia ini, sementara pemerintah (hingga saat ini) masih berfikir semua persoalan sosial dapat ditangani oleh profesi apapun dan lulusan manapun, sepanjang sumber daya manusianya berminat. Pemerintah menjadi faktor determinan berikutnya dalam pengakuan dan penghargaan akan profesi pekerjaan sosial untuk sejajar dengan profesi lainnya. Dukungan pemerintah tidak hanya tuntas pada ‘menelorkan’ (baca: hanya sampai pengesahan DPR dan Pemerintah saja) berbagai kebijakan sosial, tanpa jelas dan tegas ‘implementasinya’. Padahal, tegak dan berwibawanya suatu kebijakan adalah pada konsistensi penerapan

kebijakan tersebut di ranah, tatar, atau operasionalisasi faktual lapangan.

Penghargaan dan apresiasi patut diberikan kepada para pejuang dan penggiat profesi pekerjaan sosial yang tidak kenal lelah menegakkan profesi ini di tengah keberpihakan pemerintah yang minim, kebingungan masyarakat umum atas profesi ini, dan kegalauan sebagian pendidik pekerjaan sosial. Mereka yang patut diapresiasi tergabung dalam Konsorsium Pekerjaan Sosial Indonesia (KPSI).

Penulisan buku ini pun merupakan upaya dari penegakkan profesi pekerjaan sosial di Indonesia, melalui pengayaan bahan-bahan bacaan pekerjaan sosial. Penulis menyadari masih banyak terdapat kesalahan baik dalam pengetikan maupun pemahaman yang tidak sengaja mungkin masih terjadi dalam penulisan buku ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dalam rangka perbaikan buku ini, penulis ucapkan terima kasih. Selanjutnya, penulis berharap bahwa penulisan buku ini dapat memotivasi diri penulis dan para penulis lainnya untuk terus berkarya; khususnya memperkaya bahan-bahan pustaka pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial.

Terima kasih!

Jatinangor, Oktober 2015

S.T.R

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vi</b>
<b>1 BIDANG PROFESI PEKERJAAN SOSIAL</b>	<b>1</b>
Pengantar	1
Bidang Pekerjaan Sosial	5
Misi dan Tujuan pekerjaan Sosial	8
Basis Pengetahuan Pekerjaan Sosial	26
Fokus Pekerjaan Sosial	32
Lingkup Pekerjaan Sosial	37
Kewenangan Pekerjaan Sosial	39
Sekilas praktek pekerjaan sosial	42
Simpulan	53
<b>2. BASIS KETERAMPILAN PEKERJAAN SOSIAL</b>	
Pengantar	56
Mampu Berpraktek	57
Harapan-harapan praktek	68
Apa itu keterampilan	72
Keterampilan apa saja yang dibutuhkan pekerja sosial	75
Bagaimana mengembangkan keterampilan	126
Simpulan	128
<b>3. KETERAMPILAN DASAR PEKERJAAN SOSIAL</b>	
Pengantar	131
Keterampilan Berwawancara	133
<i>Attending Behavior</i>	168
Simpulan <i>Behavior</i>	176
<b>4. PEMANFAATAN KETERAMPILAN MIKRO DALAM LINGKUP MAKRO</b>	
Pengantar	178
<i>Assertiveness</i>	181
Bekerja dengan Supervisor	184
Memulai Relasi Dalam Praktek Makro	186

Uraian Singkat Keterampilan Dasar Mikro	191
Perilaku verbal dan non verbal	193
<i>Warmth, Empathy and Genuineness</i>	210
Berkomunikasi dengan orang lain dalam konteks makro	217
Ketepatan <i>Assertiveness</i> dalam Lingkungan Makro:	
Berdayakan Diri Anda Sendiri dan Lainnya	232
Simpulan	240



## **BIDANG PROFESI PEKERJAAN SOSIAL**

### **Pengantar**

Seseorang terlahir dan hadir di dunia ini tentu memiliki maksud tertentu. Secara fitrah sebagai makhluk sosial, setiap manusia dipersiapkan untuk dapat memberi manfaat bagi orang lain atau orang-orang disekitarnya. Demikian pula halnya dengan para pekerja sosial yang memang dipersiapkan untuk membantu orang lain, khususnya lagi bagi mereka yang rentan terhadap permasalahan sosial. Dengan demikian pekerja sosial dapat diasumsikan memiliki tanggung jawab sosial yang penting dan sungguh-sungguh dalam penanganan berbagai permasalahan sosial. Inilah yang dimaksud dengan tanggung jawab profesional.

Berbicara mengenai tanggungjawab profesional maka sudah semestinya dapat diterapkan atau dipraktikan dalam ranah profesional (*professional domain*), artinya

## BAHAN BACAAN

- Barker (1999). *Social Work Dictionary*. NASW Press
- Bradford W. Sheafor, *The Professionalization of Baccalaureate-Level Social Work*  
[journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/viewFile/16646/16942](http://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/viewFile/16646/16942)
- Cormier & Cormier (1998). *Interviewing strategies for helpers* (4th ed.) Pasific Grove, CA: Brooks/Cole
- Dean H. Hepworth, Ronald H. Rooney, & Jo Ann Larsen (2002). *Direct Social Practice, Theory and Skills, 6th*. California: Brooks/Cole
- Hill, C.E & Obrien, K.M. (2004). *Helping skills: Facilitating Exploration, insight and action (2 nd)*. Washinton, DC: Amarican Psychological Association.
- Johnson dan Schwarz (1991). *Social Welfare: A Response to Human Needs*. Boston: Allyn & Bacon
- Jon Bailey & Mary Burch (2010). *25 Essential Skills & Strategies for the Professional Behavior Analyst*. New York, Routledge Taylor and Francis Group, LLC..
- Kadushin & Kadushin, (1997). *The Social Work Interview* (4 th ed). New York: Columbia University Press
- Karen K. Kirst-Ashman and Grafton H. Hull, Jr, (2009). *Generalist Practice with Organization and Communities, Fourth Edition*. Brooks/Cole: California
- Karls, James, and Karin Waandrei, (1988). *Person in Environment: A System for Describing, Classifying and Coding Problems of Social Functioning*. Silver Spring, MD:NASW,

Linda Cummins, Judith Sevel & Laura Pedrick, (2006), *Social Work Skills Demonstrated Beginning Direct Practice*. Boston: Pearson Education, Inc.

Morales, Armando T., and Bradford W. Sheafor. (2001). *Social Work: A Professional of Many Faces, 9th ed.* Boston: Allyn and Bacon

Sheafor dan Horejsi, (2003). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice, 6th Edition, Allyn and Bacon*

Shebib, B. (2003), *Choices: Counselling skills for social workers and other professionals*. Boston, MA: Allyn & Bacon

Thompson, (2012) *Understanding of Social Work*. London: Palgrave:.

<http://www.cswe.org/>

<http://www.nasw.org/>



Sebagaimana dinyatakan *Johnson dan Schwarz* (1991) ada tiga bidang keterampilan yang harus dikuasai oleh pekerja sosial, yaitu: (1) *interpersonal helping skills*, (2) *social work process skills*, dan (3) *evaluation and accountability skills*. Kelemahan pada keterampilan tersebut akan berpengaruh pada penguasaan bidang praktik pekerjaan sosial yang lebih luas seperti praktik pengembangan masyarakat dan praktik manajemen organisasi pelayanan. Dalam kenyataannya, praktik pengembangan masyarakat dan manajemen organisasi pelayanan juga membutuhkan keterampilan-keterampilan di bidang mikro (fokus pada individu dan kelompok), yaitu kemampuan untuk menangkap dan mengkaji masalah, kemampuan mendengarkan, mengamati, bernegosiasi dan keterampilan sosial di bidang mikro lainnya yang dipergunakan dalam rangka melakukan perubahan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Keuntungan yang dapat diperoleh dari penguasaan keterampilan sosial pada bidang mikro bagi mahasiswa tidak hanya membantu pemecahan persoalan pada level mikro tetapi juga memberikan efek positif pada aktivitas-aktivitas pada level mezzo dan level makro yaitu manajemen pelayanan dan pengembangan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka praktikum mikro mutlak dibutuhkan dalam rangka membekali mahasiswa dengan berbagai keterampilan pada level tersebut.