

**LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI**

**UPAYA MENGURANGI KECEMASAN KLIEN "H" DALAM  
MENJALANKAN KEGIATAN SEBAGAI KADER  
POSYANDU MELATI 6 MITRA BINAAN  
PT JABABEKA INFRASTRUKTUR  
KABUPATEN BEKASI**

Oleh:  
**Agraniartha Asa Wijaya**  
**NRP. 2104114**



**PROGRAM STUDI PEKERJAAN SOSIAL  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLTEKNIK KESEJAHTERAAN SOSIAL  
BANDUNG  
2024**

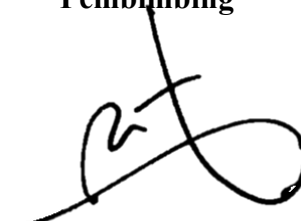
**LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI TAHUN 2024**

**UPAYA MENGURANGI KECEMASAN KLIEN "H" DALAM  
MENJALANKAN KEGIATAN SEBAGAI KADER  
POSYANDU MELATI 6 MITRA BINAAN  
PT JABABEKA INFRASTRUKTUR  
KABUPATEN BEKASI**

Oleh:  
**Agraniartha Asa Wijaya**  
NRP. 2104114

Telah disetujui pada tanggal 18 Oktober 2024

Oleh:  
Pembimbing



**Drs. Ramli, M. Pd**

Mengetahui:  
Ketua Program Studi Pekerjaan Sosial

Program Sarjana Terapan  
Politeknik Kesejahteraan Sosial



**Dr. Denti Kardeti, M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktikum Institusi di PT Jababeka Water Placement, Cikarang Utara.

Praktikan menyadari bahwa dalam proses penyusunan laporan Praktikum Institusi tidak lepas dari doa, dukungan, bantuan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan hormat dan bangga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada.

1. Suharma, S.Sos, MP, Ph. D., Direktur Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
2. Dr. Denti Kardeti, M.Si., Ketua Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
3. Dr. Rahmat Syarif Hidayat, S.ST, MPS, Sp., Kepala Laboratorium Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan.
4. Drs. Ramli, M.Pd., Dosen Pembimbing dan *Supervisor* Praktikum Institusi yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan, bimbingan, dorongan, dan masukan dengan penuh ketulusan dan perhatian.
5. Erry Imasari selaku *Manager Corporate Social Responsibility* PT Jababeka Infrastruktur yang telah memberikan kesempatan kepada praktikan untuk dapat belajar dan menambah pengalaman di *Divisi Corporate Social Responsibility* PT Jababeka Infrastruktur.
6. Inna Irawan dan Nowo selaku tim CSR PT Jababeka Infrastruktur yang telah mendampingi praktikan dalam proses pelaksanaan praktikum, memberikan ilmu, bimbingan, masukan, arahan, dan dorongan dengan penuh kesabaran.
7. Rekan-rekan kelompok 14 yaitu Putri, Marchel, Kezia, Nilam, dan Oca yang telah bekerja sama dengan baik selama melakukan kegiatan praktikum institusi.
8. Semua pihak yang tidak bisa praktikan ucapkan satu-persatu yang telah mendukung keberlangsungan proses pelaksanaan dan penyusunan laporan.

Laporan Praktikum Institusi ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kegiatan Praktikum Institusi yang telah saya lakukan di PT. Jababeka Infrastruktur. Saya menyadari bahwa hasil laporan ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam penulisan maupun pada pendapat dan teori. Untuk itu, praktikan meminta maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan hasil laporan ini.

Terakhir, semoga semua kebaikan serta ketulusan semua pihak yang telah memberikan dukungan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Demikian laporan ini disusun. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan pengetahuan serta pemahaman kedepan. Salam.

Bandung, 7 Oktober 2024

Agraniartha Asa Wijaya

NRP. 21.04.114

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR MATRIK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR FOTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Praktikum Institusi .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktikum Institusi.....	2
1.3 Sasaran .....	3
1.4 Sistematika Penulisan Laporan .....	3
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Metode Pekerjaan Sosial.....	6
2.1.1 Pekerjaan Sosial dengan Individu/Keluarga ( <i>Case Work</i> ) .....	6
2.1.2 Pekerjaan Sosial dengan Kelompok ( <i>Group Work</i> ) .....	9
2.2 Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial .....	13
2.2.1 <i>Engagement</i> dan <i>Intake</i> .....	13
2.2.2 Asesmen .....	14
2.2.3 Rencana Intervensi .....	15
2.2.4 Intervensi.....	15
2.2.5 Evaluasi .....	16
2.2.6 Terminasi dan Rujukan.....	16
2.3 Peranan Pekerja Sosial dalam <i>Case Work</i> dan <i>Group Work</i> ) .....	17
2.4 Tinjauan Konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani.....	18
2.5 Regulasi yang Mendukung Penanganan Kasus .....	21
<b>BAB III KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI</b> .....	<b>24</b>
3.1 Gambaran Umum PT Jababeka Infrastruktur .....	24
3.2 Program/Layanan yang diberikan PT Jababeka Infrastruktur.....	29
3.3 Profil Penerima Manfaat Progrm/Layanan PT Jababeka Infrastruktur.....	30

<b>BAB IV PENANGANAN KASUS .....</b>	<b>32</b>
4.1 Tahapan <i>Engagement</i> dan <i>Intake</i> .....	32
4.2 Tahapan Asesmen.....	33
4.3 Tahapan Rencana Intervensi. ....	39
4.4 Tahapan Intervensi. ....	42
4.5 Tahapan Evaluasi .....	44
4.6 Tahapan Terminasi dan Rujukan.....	45
<b>BAB V PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI .....</b>	<b>47</b>
5.1 Integrasi/Keterkaitan/Saling Melengkapi Metoda <i>Case Work</i> dan <i>Group Work</i> dan Capaian terbaik dari Praktikum Institusi.....	47
5.2 Refleksi Praktikan .....	48
5.3 Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan di PT Jababeka Infrastruktur.....	49
5.4 Tantangan Praktikum Institusi. ....	50
<b>BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>52</b>
6.1 Simpulan .....	52
6.2 Rekomendasi.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jababeka Infrastruktur .....	25
Gambar 4.1 <i>Tools</i> Asesmen <i>Ecomap</i> .....	36

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Pelaksanaan <i>Engagement</i> dan <i>Intake</i> .....	31
Tabel 4.2 Pelaksanaan Asesmen.....	33
Tabel 4.3 Identitas Keluarga Klien.....	34
Tabel 4.4 Potensi dan Sumber Diri Klien.....	38
Tabel 4.5 Sistem Dasar Pelaksanaan Intervensi.....	40
Tabel 4.6 Rancangan Pelaksanaan Intervensi .....	40
Tabel 4.7 Pelaksanaan Intervensi .....	43
Tabel 4.8 Pelaksanaan Evaluasi .....	44

## DAFTAR FOTO

	<b>Halaman</b>
Foto 4.1 Pelaksanaan Engagement dengan Kader Posyandu.....	31
Foto 4.2 Pelaksanaan Asesmen dengan Klien H.....	32
Foto 4.3 Pelaksanaan Intervensi.....	41
Foto 4.4 Pelaksanaan Terminasi dengan Klien dan Kader Posyandu .....	45
Foto 5.1 Penjajakan Desa Mitra Binaan PT Jababeka Infrastruktur .....	48
Foto 5.2 Pelaksanaan <i>Social Mapping</i> .....	48
Foto 5.3 Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> .....	49
Foto 5.4 Kegiatan Posyandu Melati 6 .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 <i>Informed Consent</i> .....	56
Lampiran 2 Daftar Hadir Praktikum Institusi .....	57
Lampiran 3 Permohonan Kerja Praktik PT Jababeka Infrastruktur .....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Praktikum Institusi**

Politeknik Kesejahteraan Sosial (Poltekesos) Bandung menyelenggarakan Praktikum Institusi sebagai bagian dari kontinum praktikum di Poltekesos, yaitu diawali dengan Praktikum Laboratorium, Praktikum Institusi dan diakhiri dengan Praktikum Komunitas. Praktikum Institusi dilaksanakan pada setting primer dan sekunder. Hal ini sejalan dengan kompetensi yang diharapkan dikuasai mahasiswa agar mereka mampu menangani permasalahan kesejahteraan sosial dalam setting primer (*primary setting*) seperti kemiskinan, kedisabilitas, keterlantaran, ketunaan sosial, keterbelakangan, keterasingan dan perubahan lingkungan yang secara mendadak tidak menguntungkan, seperti bencana alam maupun bencana sosial. Mahasiswa juga diharapkan mampu bekerja sebagai calon pekerja sosial pada setting sekunder seperti bidang pendidikan, kesehatan, koreksional dan industri/*Corporate Social Responsibility*.

Kompetensi yang diharapkan dicapai mahasiswa meningkat untuk setiap praktikum. Mahasiswa diwajibkan meningkatkan kompetensinya pada Praktikum Laboratorium dalam penerapan nilai, pengetahuan dan keterampilan aras mikro, mezzo dan makro pada tahapan pertolongan engagement dan asesmen. Pendekatan pembelajaran mahasiswa yang diterapkan adalah shadowing, tandem dan mandiri. Kompetensi yang diharapkan dicapai dari Praktikum Institusi adalah penguasaan dan penerapan nilai, pengetahuan, keterampilan serta mengimplementasikannya dalam seluruh tahapan pertolongan pekerjaan sosial, yaitu engagement, asesmen, rencana intervensi, intervensi, evaluasi, terminasi dan rujukan secara mandiri.

Praktikum Institusi merupakan proses pembelajaran yang memadukan hasil belajar di kelas, pembekalan intensif sebelum praktikum, supervisi pra lapangan dan penerapan di lapangan pada konteks institusi atau lembaga pelayanan. Praktikum institusi dilakukan melalui penerapan kompetensi pekerjaan sosial aras mikro dan mezzo pada tahapan pertolongan engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, pelaksanaan intervensi, evaluasi hingga terminasi dan rujukan yang akan dilaksanakan di PT Jababeka Infrastruktur Tbk.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Praktikum Institusi**

1.2.1 Tujuan praktikum institusi terdiri atas tujuan umum dan tujuan khusus.

### 1. Tujuan umum

Tujuan umum praktikum institusi adalah mahasiswa mampu menguasai dan menerapkan kompetensi pekerjaan sosial generalis pada aras mikro dan mezzo pada semua tahapan pertolongan pekerjaan sosial mulai dari engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, sampai dengan terminasi dan rujukan.

### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus Praktikum Institusi adalah mahasiswa mampu.

- 1) Menerapkan prinsip-prinsip dasar, nilai dan etika pekerjaan sosial dalam seluruh pelaksanaan praktikum.
- 2) Memahami dan menerapkan tahapan pertolongan pekerjaan sosial generalis.
- 3) Mengidentifikasi dan memahami beberapa teori yang digunakan dalam praktik pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo serta regulasi yang relevan.
- 4) Memahami konteks praktikum dan sasaran praktikum di lembaga.
- 5) Mempraktikkan nilai, pengetahuan dan keterampilan pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo, khususnya pada tahap pendekatan awal/engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, sampai dengan terminasi dan rujukan melalui penanganan kasus klien.

### 1.2.2 Manfaat Praktikum

Manfaat Praktikum Institusi bagi mahasiswa adalah memperoleh pembelajaran dalam:

1. Mengaplikasikan pengetahuan serta keterampilan pekerjaan sosial dalam proses tahapan pertolongan pekerjaan sosial.
2. Mengaplikasikan nilai dan etika pekerjaan sosial dalam proses pelaksanaan praktik.
3. Meningkatkan kompetensi mahasiswa mengenai setting industri atau dunia kerja terkhususnya implementasi program corporate social responsibility di PT Jababeka Infrastruktur.

Manfaat praktikum bagi institusi/organisasi yang dijadikan lokasi praktikum termasuk di dalamnya Sentra Terpadu dan Sentra adalah mendapatkan dukungan dalam pelayanan untuk seluruh penerima manfaat dari berbagai jenis permasalahan yang dilayani sesuai kekhususan institusi. Institusi/organisasi juga juga dapat mendokumentasikan dan mempublikasikan praktik baik yang dilakukan oleh Mahasiswa Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.

Manfaat bagi Politeknik Kesejahteraan Sosial, Praktikum Institusi merupakan wahana untuk menerapkan dan menguji efektivitas berbagai kompetensi yang telah diajarkan di kelas kepada mahasiswa; memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat langsung dalam berbagai program di institusi serta menyediakan kesempatan untuk melakukan supervisi pekerjaan sosial bagi para dosen pembimbing dari kampus.

### **1.3 Sasaran**

Adapun sasaran kegiatan praktikum institusi adalah sebagai berikut.

1. Klien, yaitu selaku Bendahara dari Kader Posyandu Melati 6 Desa Simpangan.
2. Pihak PT Jababeka yang berpengaruh atau dipengaruhi oleh permasalahan klien, antara lain rekan kerja dan atasan.
3. *Significant others* yang berpengaruh atau dapat dipengaruhi oleh sasaran utama dalam kegiatan praktikum institusi.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Laporan Praktikum Institusi Prodi Pekerjaan Sosial sebagai berikut.

**BAB I PENDAHULUAN**, memuat tentang Latar Belakang Praktikum Institusi, Tujuan dan Manfaat, Sasaran, dan Sistematika Penulisan Laporan.

**BAB II LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI**, Memuat tentang Metode Pekerjaan Sosial yaitu Pekerjaan Sosial dengan Individu/Keluarga (*Case Work*) dan Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (*Group Work*), Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial yaitu *Engagement*, Asesmen, Rencana Intervensi, Intervensi, Evaluasi, Terminasi dan Rujukan, Peranan Pekerja

Sosial dalam *Case Work* dan *Group Work*, Tinjauan Konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani, dan Regulasi yang mendukung penanganan kasus.

**BAB III KONTEKS PRAKTIKUM LABORATORIUM**, memuat tentang Gambaran Umum PT. Jababeka Infrastruktur Tbk, Program/Layanan yang diberikan PT. Jababeka Infrastruktur Tbk, dan Profil Penerima Manfaat Program/Layanan.

**BAB IV PENANGANAN KASUS**, memuat tentang proses dan hasil penanganan kasus yang dilakukan oleh praktikan pada setiap tahapan pertolongan pekerjaan sosial antara lain sebagai berikut. Tahap *Intake and Engagement*, Tahap Asesmen, Tahap Rencana Intervensi, Tahap Intervensi, Tahap Evaluasi, Tahap Terminasi dan Evaluasi.

**BAB V PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM**, memuat tentang Integrasi/Keterkaitan/Saling Melengkapi Metoda *Case Work* dan *Group Work*, serta Capaian terbaik dari Praktikum Institusi, Refleksi Praktikan (Pengalaman Praktikum untuk pengembangan Diri dan Pengembangan Profesional Calon Pekerja Sosial, Dilema etik yang dihadapi dan solusinya), Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan Lainnya di PT Jababeka Infrastruktur, dan Tantangan Praktikum Institusi.

**BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI**, memuat tentang Simpulan yang berisikan temuan penting selama praktikum dan Rekomendasi (untuk pengembangan layanan di Sentra Terpadu/Sentra dan Institusi lainnya).

## **BAB II**

### **LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI**

#### **2.1 Metode Pekerjaan Sosial**

##### 2.1.1 Pekerjaan Sosial dengan Individu/Keluarga (*Case Work*)

###### 1. Pengertian *Social Case Work*

Pekerjaan Sosial dengan individu (*Social Casework*) ditujukan untuk membantu individu secara pribadi untuk menyelesaikan masalah pribadi dan sosial, *social casework* dapat diarahkan untuk membantu klien menyesuaikan diri dengan lingkungan mereka atau untuk mengubah tekanan sosial dan ekonomi tertentu yang berdampak buruk pada mereka. *Social Casework* disediakan oleh hampir setiap lembaga kesejahteraan sosial yang menawarkan layanan langsung kepada masyarakat.

*Social Casework* mencakup berbagai macam kegiatan, seperti konseling remaja yang melarikan diri, membantu orang yang menganggur mendapatkan pelatihan atau pekerjaan, konseling seseorang yang ingin bunuh diri, menempatkan orang yang ingin bunuh diri, dan lain-lain. (Sukoco dalam Zastrow, 2017)

###### 2. Tujuan

Metode *casework* dalam pekerjaan sosial memiliki beberapa tujuan utama yang sangat penting antara lain.

- 1) Tujuan pertama yaitu, untuk membantu individu atau keluarga mengatasi masalah yang mereka hadapi, baik itu masalah sosial, emosional, maupun ekonomi. Melalui hubungan yang terjalin antara pekerja sosial dan klien, diharapkan klien dapat memahami dan menemukan solusi untuk permasalahan mereka.
- 2) Tujuan kedua yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan sosial klien dengan memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan. Ini mencakup pengembangan keterampilan dan kemampuan klien untuk berfungsi lebih baik dalam masyarakat.
- 3) Tujuan ketiga yaitu metode ini berfokus pada pengembangan diri klien, sehingga mereka dapat menjadi lebih mandiri dan mampu mengatasi tantangan hidup di masa depan.

Dengan demikian, case work tidak hanya berfungsi sebagai intervensi sementara, tetapi juga sebagai alat untuk memberdayakan individu agar dapat mencapai kesejahteraan jangka panjang.

### 3. Teknik

Naomi Brill dalam Rifai' (2022) menyatakan bahwa terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan oleh pekerja sosial dalam menanggapi klien individu dan keluarga adalah.

#### 1) *Small Talk*

Teknik ini digunakan oleh pekerja sosial pada saat kontak permulaan dengan klien. Tujuan utama small talk adalah terciptanya suatu suasana yang dapat memberikan kemudahan bagi keduanya untuk melakukan pembicaraan sehingga hubungan selanjutnya dalam proses intervensi akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Biasanya small talk dimulai oleh pekerja sosial untuk membuka agar klien dapat berbicara.

#### 2) *Ventilation*

Teknik ini digunakan oleh pekerja sosial untuk membawa ke permukaan perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang diperlukan, sehingga perasaan-perasaan dan sikap-sikap tersebut dapat mengurangi masalah yang dihadapi klien. Pekerja sosial dituntut untuk dapat menyediakan kemudahan bagi klien dalam mengungkapkan emosinya secara terbuka. Tujuan Ventilation adalah untuk menjernihkan emosi yang tertekan kerana dapat menjadi penghalang bagi gerakan positif klien. Dengan membantu klien menyatakan perasaan-perasaannya, maka pekerja sosial akan lebih siap melaksanakan tindakan pemecahan masalah serta dapat memusatkan perhatiannya pada perubahan pada diri klien.

#### 3) *Manipulation*

Teknik ini merupakan keterampilan pekerja sosial dalam mengolah kegiatan, orang-orang dan sumber-sumber yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah klien. Pekerja sosial harus memperhatikan: kebutuhan dan hak-hak klien untuk berpartisipasi dan membedakan antara kegiatan-kegiatan untuk kepentingan pekerja sosial dengan kegiatan untuk kepentingan klien.

#### 4) *Reward and Punishment*

Reward diberikan untuk perilaku yang baik dan punishment (hukuman) diberikan untuk perilaku yang buruk. Teknik ini digunakan dengan tujuan mengubah perilaku klien dan pekerja sosial harus memiliki keterampilan khusus untuk mengetahui motif-motif perilaku dan metode penguatan (reinforcement).

#### 5) *Support*

Teknik ini mengandung arti semangat, menyongkong dan mendorong aspek-aspek dari fungsi klien, seperti kekuatan-kekuatan internalnya, cara berperilaku dan hubungannya dengan orang lain. Support harus didasarkan pada kenyataan dan pekerja sosial memberikan dukungan terhadap perilaku atau kegiatan-kegiatan dari klien. Pekerja sosial harus membantu klien apabila klien mengalami kegagalan dan sebaliknya lebih mendorong klien apabila berhasil. Sebaliknya pekerja sosial menyatakan terlebih dahulu aspek-aspek yang positif sebelum menyatakan aspek-aspek negative dari situasi yang dialami klien.

#### 4. Keterampilan

Keterampilan dalam case work antara lain.

##### 1) Mendengarkan

Kemampuan seorang pekerja sosial untuk menerima dan memahami secara mendalam apa yang disampaikan oleh klien, bukan hanya sekadar mendengar kata-kata, tetapi juga melibatkan pemahaman terhadap perasaan, pikiran, dan pengalaman yang mendasari ucapan klien.

##### 2) Observasi

Observasi adalah praktek memperhatikan ciri-ciri tentang orang, sesuatu atau situasi, dan dalam konteks casework, tujuannya adalah untuk menggunakan data yang diamati untuk memahami klien dan situasinya.

##### 3) Wawancara

Wawancara casework merujuk pada pertemuan pekerja sosial dan klien dalam percakapan wawan muka. Ini bukan percakapan biasa tetapi aktivitas profesional pada sisi pekerja sosial, karena percakapan tersebut dilaksanakan untuk tujuan spesifik atau umum, diantaranya untuk memperoleh informasi dari atau menyampaikan informasi kepada klien,

untuk mempelajari dan menilai masalah klien dan situasi terkait dan/atau untuk memberikan pertolongan.

#### 4) Membangun Relasi

Kemampuan seorang pekerja sosial untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang positif, saling percaya, dan mendukung dengan klien, relasi positif bisa jadi dampak dari penerapan seluruh keterampilan.

#### 5) Kunjungan Rumah (Home Visit)

Mencakup kemampuan membangun hubungan yang empatik dengan klien, melakukan pengamatan yang cermat terhadap kondisi lingkungan dan keluarga klien, serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan memberikan dukungan emosional.

#### 6) Pencatatan

Pencatatan dilakukan untuk mencatat fakta atau urutan aktivitas atau peristiwa. Keterampilan ini bertujuan untuk membantu dalam diagnosa dan perawatan, memungkinkan wawancara dan intervensi yang lebih efektif, termasuk berguna sebagai pedoman bagi pekerja baru dalam memperbaiki kesalahan yang lewat.

### 2.1.2 Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (*Group Work*)

#### 1. Pengertian

Pekerjaan sosial dengan kelompok (*Social Groupwork*) bertujuan untuk memfasilitasi perkembangan intelektual, emosional, dan sosial individu melalui kegiatan kelompok. Berbeda dengan kerja kasus atau terapi kelompok, kerja kelompok tidak bersifat terapeutik (kecuali dalam arti luas). (Zastrow, 2010: hlm. 45).

#### 2. Tujuan

Pekerjaan sosial dengan kelompok bertujuan untuk membantu individu-individu atau orang perseorangan dalam meningkatkan keberfungsian sosial mereka melalui pengalaman dalam kelompok yang bertujuan dan untuk mengatasi secara lebih efektif masalah-masalah pribadi, kelompok dan masyarakat (Konopka dalam Dubois & Miley, 1992). Selain itu, pekerjaan sosial dengan kelompok bertujuan dalam hal.

- 1) Educational, membantu anggota kelompok untuk mempelajari diri mereka sendiri dan masyarakat lingkungannya.
- 2) Growth, membantu anggota kelompok untuk memperbaiki diri mereka sendiri, menawarkan kepada anggota kelompok kesempatan untuk meningkatkan kemampuan mereka dan kesadaran diri mereka serta untuk membuat perubahan-perubahan personal.
- 3) Remedial, membantu anggota-anggotanya untuk mengubah perilakunya, mengatasi atau mengurangi masalah-masalah pribadi, atau merehabilitasi diri mereka setelah mengalami trauma sosial atau kesehatan.
- 4) Socialization, untuk memperbaiki relasi antar pribadi atau keterampilan sosial melalui kegiatan yang terprogram, latihan terstruktur, bermain peran, dan lain-lain.

#### 2.1.2.1 Tipe-tipe kelompok

Zastrow (2017: hlm. 71-72) berpendapat bahwa terdapat beberapa tipe-tipe kelompok antara lain sebagai berikut.

##### 1. Kelompok Percakapan Sosial (*Social Conversation Groups*)

Percakapan dalam kelompok ini sering kali longgar dan cenderung melayang tanpa tujuan. Tidak ada agenda formal. Jika satu topik membosankan, subjeknya cenderung berubah. Individu mungkin memiliki beberapa tujuan (mungkin hanya untuk menjalin perkenalan), tetapi tujuan individu tersebut mungkin tidak menjadi agenda untuk seluruh kelompok.

##### 2. Kelompok Rekreasi (*Recreation Groups*)

Tujuan kelompok ini adalah untuk menyediakan kegiatan untuk kesenangan dan olahraga. Seringkali kegiatan tersebut spontan dan kelompok tersebut praktis tidak memiliki pemimpin. Beberapa lembaga kelompok yang menyediakan ruang fisik tersebut mengklaim bahwa rekreasi dan interaksi dengan orang lain membantu membangun "karakter" dan mencegah kenakalan remaja dengan menawarkan alternatif selain bermain di jalanan.

##### 3. Kelompok Keterampilan Rekreasi (*Recreation-Skill Groups*)

Tujuan kelompok ini adalah untuk meningkatkan serangkaian keterampilan sekaligus memberikan kesenangan. Berbeda dengan kelompok rekreasi, seorang

penasihat, pelatih, atau instruktur umumnya hadir, dan ada lebih banyak orientasi tugas.

#### 4. Kelompok Edukasi/Pendidikan (*Education Groups*)

Fokus kelompok tersebut adalah agar para anggota memperoleh pengetahuan dan mempelajari keterampilan yang lebih kompleks. Pemimpin umumnya adalah seorang profesional dengan pelatihan dan keahlian yang cukup dalam bidang topik.

#### 5. Kelompok Tugas (*Task Groups*)

Kelompok tugas ada untuk mencapai serangkaian tugas atau tujuan tertentu. Satuan tugas adalah kelompok yang dibentuk untuk tujuan khusus; biasanya dibubarkan setelah tugas selesai.

#### 6. Kelompok Sosialisasi (*Socialization Groups*)

Tujuan kelompok tersebut secara umum adalah untuk berupaya mengubah sikap dan perilaku anggota ke arah yang lebih dapat diterima secara sosial. Mengembangkan keterampilan sosial, meningkatkan rasa percaya diri, dan merencanakan masa depan merupakan fokus lainnya.

#### 2.1.2.2 Teknik dan Keterampilan

Menurut Zastrow keterampilan *group work* yang paling esensial adalah keterampilan kepemimpinan. Keterampilan dalam kelompok adalah perilaku atau kegiatan yang membantu kelompok mencapai tujuannya menyelesaikan tugas-tugasnya, dan membantu anggota mencapai tujuan pribadi mereka. Baik pekerja maupun anggota menggunakan keterampilan kepemimpinan, meskipun pekerja biasanya lebih sering menggunakannya.

Menurut Garvin (1987) teknik-teknik dalam *group work* adalah sebagai berikut.

##### 1. Teknik untuk mengubah persepsi individu

Salah satu fungsi penting dalam Teknik ini adalah bahwa kelompok berpengaruh dalam mengubah persepsi anggota tentang realita. Gagasan reliabilitas bertumpu pada argumen bahwa ketika beberapa orang melihat hal yang sama, kemungkinan besar hal tersebut akan menghasilkan pandangan yang berbeda dari tiap orang.

##### 2. Teknik mengubah kognisi individu

Pada teknik ini mengubah kognisi individu dalam kelompok bisa menjadi tugas yang kompleks dan penting. Pekerja sosial sering kali berusaha untuk membantu individu dalam kelompok untuk mengatasi pikiran atau keyakinan yang mungkin menghambat perkembangan mereka. Salah satu teknik utama yang digunakan dalam intervensi kelompok untuk meningkatkan pemahaman anggota tentang cara perilaku mereka memengaruhi orang lain adalah dengan menggunakan komentar proses. Fasilitator atau pekerja sosial memperkenalkan teknik ini dengan membimbing anggota untuk merenungkan interaksi yang baru saja terjadi dalam kelompok. Ini berfokus pada saat itu dan di tempat itu.

### 3. Teknik mengubah perasaan individu

Mengubah perasaan individu (*affects*) adalah bagian penting dari pekerjaan untuk membantu anggota kelompok merasa lebih baik dan berfungsi lebih baik secara emosional. Bagian ini dapat disebut "Ekspresi Emosi," karena selain membantu anggota kelompok untuk menjadi lebih rileks dan kurang tegang dalam situasi tertentu, dampak utama dari kelompok adalah meningkatkan kesadaran dan kemampuan anggota untuk mengungkapkan emosi mereka. Ini dapat difasilitasi oleh pekerja sosial melalui berbagai metode, salah satunya adalah dengan meminta anggota untuk memberikan umpan balik kepada individu tentang jenis emosi yang dia komunikasikan, baik melalui kata-kata maupun ekspresi nonverbal.

### 4. Teknik untuk mengubah tindakan seseorang

Dalam konteks pekerja sosial dengan kelompok, mengubah tindakan individu adalah hal yang esensial untuk membantu anggota kelompok mencapai perubahan positif dalam kehidupan mereka. Pekerja sosial dapat memberikan reward kepada anggota kelompok termasuk dengan pendekatan *trial and error* anggota dapat mencoba perilaku dalam permainan peran atau menggambarkan tindakan potensial, dan anggota lain dapat membantu mengevaluasi hasil dari perilaku tersebut.

### 5. Teknik membantu individu untuk menyelesaikan masalah

Dalam konteks yang sesuai dengan teknik penyelesaian masalah, proses pemecahan masalah kelompok yang terkait dengan masalah anggota dapat menjadi

pengalaman yang sangat berharga bagi anggota tersebut dan dapat melibatkan semua prosedur teknik

#### 6. Teknik menyusun peran anggota

Pekerja sosial untuk secara efektif mendefinisikan dan mendelegasikan tugas kepada setiap anggota dalam suatu kelompok. Garvin menekankan pentingnya setiap anggota memiliki peran yang jelas dan saling melengkapi untuk mencapai tujuan kelompok. Pekerja sosial perlu memahami karakteristik dan kekuatan setiap anggota, kemudian menyusun peran yang sesuai dengan kemampuan dan minat mereka.

### 2.2 Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan salah satu profesi pelayanan atau pertolongan manusia (*human helping or service profession*). Istilah menolong biasanya mengacu kepada upaya membantu klien untuk menghadapi, mengatasi, dan memecahkan berbagai hal, seperti: upaya membantu memenuhi kebutuhan, mewujudkan nilai dan aspirasi, menghadapi dan mengatasi rintangan serta tantangan, memecahkan permasalahan, mengurangi dan mengendalikan ketegangan dan kecemasan (*stress and anxiety*), dan sebagainya.

#### 2.2.1 Tahapan *Engagement*

Brill dalam Sukoco (2021: hlm. 179-180) berpendapat *engagement*/ pertemuan awal, pada tahap ini klien meminta bantuan kepada badan sosial atau badan sosial secara aktif mencari orang yang membutuhkan pertolongan. Kemudian badan sosial mendelegasikan tugas pertolongan kepada pekerja sosial. Klien dan pekerja sosial pertama kali bertemu. Pada tahap ini pekerja sosial perlu membangun relasi pertolongan agar klien mempunyai kepercayaan (*trust*) akan diri dan kompetensi pekerja sosial. Sambil membangun relasi pertolongan, pekerja sosial melakukan wawancara untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan klien, masalah, dan lingkungan sosialnya. Di tahap ini mulai terjadi keterlibatan pekerja sosial dalam diri, situasi, dan masalah klien. Pekerja sosial menciptakan komunikasi dan merumuskan hipotesa-hipotesa pendahuluan mengenal permasalahan klien.

Menurut Birkenmaier (2017: hlm 8) *engagement*/keterlibatan merupakan proses membangun hubungan di kalangan pekerja sosial, yaitu klien, dan lingkungan klien disebut keterlibatan. Keterlibatan yang sukses melibatkan membangun tingkat kepercayaan dan perasaan bahwa pekerjaan yang akan dilakukan akan selesai membantu klien dan secara profesional bermanfaat dan memuaskan bagi masyarakat.

Pembahasan di atas dapat disimpulkan, bahwa tahap *engagement* adalah tahap awal pertemuan antara klien dan pekerja sosial, terjadi proses keterlibatan yang penting dalam membangun hubungan yang baik antara keduanya. Keterlibatan ini melibatkan upaya dari pekerja sosial untuk membangun kepercayaan dan memahami masalah klien serta lingkungan sosialnya melalui wawancara dan komunikasi. Pekerja sosial juga merumuskan hipotesis awal tentang permasalahan klien. Kesuksesan keterlibatan ini ditandai dengan adanya kepercayaan dari klien bahwa pekerjaan yang dilakukan akan membantu mereka secara profesional dan memuaskan bagi masyarakat.

### **2.2.2 Tahapan Asesmen**

Sheafor (2014: hlm 200) berpendapat bahwa asesmen adalah proses berpikir kritis yang digunakan seorang pekerja untuk mempertimbangkan informasi atau data untuk sampai pada hipotesis kerja dan kesimpulan sementara. Selama penilaian, informasi yang tersedia diorganisasikan dan dianalisis untuk memahami situasi klien dan untuk meletakkan dasar bagi rencana tindakan.

Brill dalam Sukoco (2021: hlm. 180) Pengungkapan dan pemahaman masalah (asesmen), tahap ini adalah tahap pekerja sosial mengumpulkan data tentang diri klien; lingkungan sosial, termasuk orang atau sistem sosial yang terkait dengan klien; dan masalah yang dialami/diderita klien. Pekerja sosial menaksir situasi, data, fakta-fakta dasar, perasaan-perasaan orang dan keadaan-keadaannya untuk dipahami dan dihayati.

Assessment berfokus pada analisis tujuan utama bekerja, pada assessment merujuk pada klien yang menjadi inti dari proses penilaian dan perencanaan intervensi, pada tahap assessment melakukan analisis terkait aspek lingkungan

klien yang dapat menawarkan dukungan untuk mendapatkan solusi, pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai klien yang dapat diterapkan.

### **2.2.3 Tahapan Rencana Intervensi**

Birkenmaier (2017: hlm.9) berpendapat mengenai tahapan rencana bahwa perencanaan merupakan bagian integral dari proses perubahan. Rencana menggambarkan cara pekerja sosial dan klien akan bekerja untuk mencapai sasaran klien. Mengembangkan rencana mengharuskan klien dan pekerja sosial untuk menilai atau mengevaluasi opsi, sumber daya, hambatan, preferensi klien, dan sasaran yang disepakati, bersama dengan metode yang ditetapkan untuk mencapai sasaran tersebut.

Pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya perencanaan dalam kerja sosial memiliki implikasi praktis yang signifikan. Pekerja sosial perlu memiliki keterampilan perencanaan yang baik agar dapat membantu klien mencapai perubahan yang diinginkan. Selain itu, pekerja sosial juga perlu mampu melibatkan klien secara aktif dalam proses perencanaan dan memastikan bahwa rencana yang dibuat relevan dengan kebutuhan dan aspirasi klien.

### **2.2.4 Tahapan Intervensi**

Dalam bukunya yang berjudul *The Practice of Generalist Social Work*, Birkenmaier (2017: hlm.10) berpendapat bahwa intervensi mengacu pada tindakan pelaksanaan pekerjaan yang akan memungkinkan klien dan praktisi untuk mencapai tujuan yang disepakati dalam penilaian. Dalam beberapa kasus, intervensi dapat melibatkan pekerja sosial yang mendengarkan dan merenungkan situasi klien, membantu klien memikirkan situasi tersebut dan perannya di dalamnya, dan memfasilitasi kesempatan untuk menciptakan situasi yang berbeda dan lebih disukai.

### **2.2.5 Tahapan Evaluasi**

Evaluasi merupakan suatu penilaian terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam *planning*, serta melihat kembali kemajuan-kemajuan yang telah dicapai sehubungan dengan tujuan. Fokus evaluasi sebenarnya adalah kembali kepada tujuan awal yang ingin dicapai pekerja sosial bersama klien. Dengan

melakukan proses evaluasi, pekerja sosial diharapkan mampu menentukan strategi intervensi yang efektif di kemudian hari.

Evaluasi merupakan unsur yang cukup penting dalam proses pertolongan, karena memungkinkan pekerja sosial maupun badan sosial memberikan respon dan pertanggung jawaban, baik kepada pemberi dana maupun kepada penerima pelayanan (sponsor dan klien). Dengan evaluasi, pekerja sosial juga mampu menguji keampuhan dan ketepatan alternatif intervensi yang diterapkannya. Di samping itu, pekerja sosial juga dapat memonitor faktor-faktor yang membawa keberhasilan dan yang mengakibatkan kegagalan. (Sukoco, 2021: hlm.206)

Evaluasi juga dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi proses dan hasil. Evaluasi proses adalah melihat kegiatan yang dilakukan pekerja sosial dari tahap awal, menengah, dan akhir (tahap pendekatan awal, asesmen, rencana intervensi, intervensi, evaluasi itu sendiri, terminasi, dan tindak lanjut). Sedangkan evaluasi hasil adalah evaluasi tahapan pekerjaan sosial yang mengakumulasi semua hasil tahapan pekerjaan sosial yang dapat dilihat dari hasil akhir kegiatan praktek pekerjaan sosial.

### **2.2.6 Tahapan Terminasi dan Rujukan**

Terminasi bertujuan untuk memberdayakan klien sehingga klien mampu menggunakan apa yang ia miliki pada saat yang tidak terduga di kemudian hari. Terminasi dapat dilakukan dengan alasan, yaitu.

1. Masalah klien telah terpecahkan dan ia sudah mampu memecahkan masalah sendiri.
2. Masa pelayanan yang diterima oleh klien di lembaga pelayanan sosial sudah berakhir.
3. Klien meninggal dunia.
4. Klien menginginkan pelayanan yang lebih baik ke tempat lain dengan cara rujukan (*referral/aftercare/follow-up*).

*Follow-up* adalah penambahan informasi terkait tingkat keberfungsian klien terhadap sasaran intervensi setelah intervensi tersebut dihentikan (Blythe & Tripodi, 1989). Dengan kata lain, tujuan *follow-up* adalah mempelajari bagaimana klien menjalani kehidupannya setelah pertolongan formal yang diberikan pekerja

sosial berakhir. Perlu digaris bawahi, pekerja sosial tidak harus melakukan *follow-up* berkali-kali mengingat sebelumnya telah dilakukan proses terminasi. Ada beberapa alasan untuk melakukan follow-up, di antaranya pekerja sosial yang terlibat ingin memeriksa apakah klien baik-baik saja setelah pertolongan tidak diberikan sehingga apabila tidak, pekerja sosial tersebut dapat memberikan pertolongan lebih lanjut.

### **2.3 Peranan Pekerjaan Sosial dalam *Case Work* dan *Group Work***

Zastrow dalam bukunya yang berjudul *Introduction to Social Work and Social Welfare* (2010: hlm. 70-72) berpendapat bahwa terdapat beberapa peran pekerjaan sosial antara lain.

#### 1. Enabler

Dalam peran ini, seorang pekerja membantu individu atau kelompok untuk mengartikulasikan kebutuhan mereka, mengklarifikasi dan mengidentifikasi masalah mereka, mengeksplorasi strategi penyelesaian, memilih dan menerapkan strategi, dan mengembangkan kapasitas mereka untuk menangani masalah mereka sendiri secara lebih efektif.

#### 2. Broker

Broker yaitu menghubungkan individu dan kelompok yang membutuhkan bantuan (dan tidak tahu di mana bantuan itu tersedia) dengan layanan masyarakat.

#### 3. Advokat

Peran ini merupakan peran aktif dan direktif di mana pekerja sosial mengadvokasi klien atau kelompok warga negara. Tujuannya bukanlah untuk mengejek atau mengecam lembaga tertentu, tetapi untuk memodifikasi atau mengubah satu atau beberapa kebijakan layanannya.

#### 4. Pemberdayaan

Salah satu tujuan utama praktik kerja sosial adalah pemberdayaan, yang merupakan proses membantu individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat meningkatkan kekuatan dan pengaruh personal, interpersonal, sosial ekonomi, dan politik mereka melalui perbaikan keadaan mereka.

## 5. Aktivis

Seorang aktivis mencari perubahan kelembagaan; sering kali tujuannya melibatkan pengalihan kekuasaan dan sumber daya kepada kelompok yang kurang beruntung. Tujuannya adalah mengubah lingkungan sosial agar lebih memenuhi kebutuhan individu yang diakui.

### **2.4 Tinjauan Konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani**

#### 1. Pengertian Kecemasan

Setiap orang pasti pernah mengalami kecemasan dalam hidupnya terutama sebagai akibat dari permasalahan hidup yang dihadapi. Kecemasan merupakan suatu kondisi yang tidak menyenangkan yang dialami seseorang manakala memikirkan tentang suatu hal menakutkan yang belum tentu terjadi. Hal tersebut bersifat irasional atau subjektif dimana itu hanya hasil pemikiran seseorang tanpa adanya realitas yang terjadi.

Terdapat beberapa ahli yang mendefinisikan kecemasan. Nevid, dkk (2005), mendefinisikan kecemasan sebagai suatu keadaan aprehensi atau keadaan khawatir yang mengeluhkan bahwa sesuatu yang buruk akan segera terjadi. Sejalan dengan itu, kecemasan atau anxiety menurut Stuart (2006), adalah kekhawatiran yang tidak jelas dan menyebar, yang berkaitan dengan perasaan tidak pasti dan tidak berdaya dan dialami secara subjektif.

Hawari (2011), menjelaskan bahwa kecemasan adalah gangguan alam perasaan yang ditandai dengan ketakutan atau kekhawatiran yang berkelanjutan dan biasanya disertai dengan keluhan-keluhan fisik. Menurut Yusuf (Annisa & Ifdil, 2016), anxiety (kecemasan) merupakan ketidakberdayaan neurotik, rasa tidak aman, tidak matang, dan kekurangmampuan dalam menghadapi tuntutan realitas (lingkungan), kesulitan dan tekanan kehidupan sehari-hari. Kartono (Annisa & Ifdil, 2016), juga menyampaikan bahwa cemas adalah bentuk ketidakberanian ditambah kerisauan terhadap hal-hal yang tidak jelas.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kecemasan merupakan suatu kondisi tidak menyenangkan yang dialami seseorang dan khawatir sesuatu yang buruk akan terjadi. Kecemasan tersebut dialami secara subjektif. Kecemasan tidak hanya ditandai dengan kondisi psikis tetapi juga fisik.

## 2. Aspek Kecemasan

Kecemasan dapat dialami oleh setiap orang. Orang yang mengalami kecemasan, biasanya ditandai dengan beberapa gejala. Ada yang berpendapat bahwa kecemasan hanya ditandai dengan gejala emosional, ada pula yang berpendapat bahwa orang dengan kecemasan selain mengalami gejala pada psikisnya, juga mengalami gejala pada fisiknya.

Hawari (2011), menyebutkan bahwa orang dengan kecemasan tidak selamanya mengeluhkan sifat psikisnya saja, tetapi juga fisik. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Nevid, dkk (2005), yang menyatakan bahwa aspek kecemasan yaitu kognitif, fisik, dan perilaku.

### 1) Kognitif

Aspek kognitif dari kecemasan meliputi khawatir tentang sesuatu, ketakutan terhadap sesuatu yang terjadi di masa depan, keyakinan bahwa sesuatu yang mengerikan akan segera terjadi, merasa terancam, ketakutan akan kehilangan kontrol, ketakutan akan ketidakmampuan untuk mengatasi masalah, berpikir bahwa dunia mengalami keruntuhan, berpikir bahwa semuanya tidak lagi bisa dikendalikan, berpikir bahwa semuanya terasa sangat membingungkan tanpa bisa diatasi, khawatir terhadap hal-hal yang sepele, berpikir tentang hal mengganggu yang sama secara berulang-ulang, berpikir bahwa harus bisa kabur dari keramaian, pikiran terasa bercampur aduk, berpikir akan segera mati, khawatir akan ditinggal sendirian, dan sulit berkonsentrasi atau memfokuskan pikiran.

### 2) Fisik

Aspek fisik dari kecemasan yaitu kegelisahan, kegugupan, tangan atau anggota tubuh gemetar, banyak berkeringat, pusing, pingsan, mulut atau kerongkongan terasa kering, sulit berbicara, sulit bernafas, jantung berdetak kencang, lemas, sering buang air kecil, sakit perut atau mual, diare, dan wajah memerah.

### 3) Perilaku

Aspek perilaku dari kecemasan yaitu adanya perilaku menghindar, perilaku melekat dan dependen, serta perilaku terguncang. Berdasarkan teori

Nevid, dkk (2005), aspek kecemasan terdiri dari aspek kognitif, fisik, dan juga perilaku. Dari tiap aspek tersebut menunjukkan gejala-gejala tersendiri yang menunjukkan adanya kecemasan. Aspek tersebut menunjukkan bahwa seseorang yang mengalami kecemasan tidak hanya mengeluhkan secara psikis tetapi juga disertai keluhan-keluhan fisik dan perilaku yang dialami seseorang khususnya kader posyandu.

### 3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kecemasan

Kecemasan yang dialami seseorang, tidak tiba-tiba ada dengan sendirinya. Namun, pasti muncul karena ada faktor-faktor yang memengaruhinya. Faktor tersebut tidak hanya berasal dari masa sekarang, tetapi juga bisa berasal dari masa lalu seseorang atau bahkan dari masa depan yang belum tentu terjadi. Faktor-faktor inilah yang membuat seseorang merasa khawatir, takut, cemas, jantung berdetak kencang, dan sebagainya.

Adler dan Rodman (Ghufron & Risnawita, 2014), menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat menimbulkan kecemasan, yaitu pengalaman yang negatif pada masa lalu dan pikiran yang tidak rasional.

#### 1. Pengalaman negatif pada masa lalu

Pengalaman ini merupakan hal yang tidak menyenangkan pada masa lalu mengenai peristiwa yang dapat terulang lagi pada masa mendatang. Apabila individu tersebut menghadapi situasi yang sama dan juga tidak menyenangkan, maka dapat menimbulkan kecemasan.

#### 2. Pikiran yang tidak rasional

Kecemasan terjadi bukan karena suatu kejadian, melainkan kepercayaan atau keyakinan tentang kejadian itulah yang menjadi penyebab kecemasan. Adapun kepercayaan atau keyakinan kecemasan sebagai bentuk dari pikiran yang tidak rasional yaitu kegagalan kalastropik, kesempurnaan, persetujuan, dan generalisasi yang tidak tepat.

##### 1) Kegagalan kalastropik

Kegagalan kalastropik yaitu adanya asumsi dari diri individu bahwa akan terjadi sesuatu yang buruk pada dirinya. Individu mengalami

kecemasan dan perasaan ketidakmampuan serta tidak sanggup mengatasi permasalahannya.

## 2) Kesempurnaan

Setiap individu menginginkan kesempurnaan. Individu ini mengharapkan dirinya berperilaku sempurna dan tidak ada cacat. Ukuran kesempurnaan dijadikan target dan sumber inspirasi bagi individu tersebut.

## 3) Persetujuan

Persetujuan adalah adanya keyakinan yang salah didasarkan pada ide bahwa terdapat hal virtual yang tidak hanya diinginkan, tetapi juga untuk mencapai persetujuan dari sesama teman atau siswa.

## 4) Generalisasi yang tidak tepat

Keadaan ini juga memberi istilah generalisasi yang berlebihan, ini terjadi pada orang yang memiliki sedikit pengalaman.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi kecemasan pada seseorang yaitu pengalaman negatif pada masa lalu dan pikiran yang tidak rasional. Pikiran tidak rasional sendiri meliputi kegagalan kalastropik, kesempurnaan, persetujuan, dan generalisasi yang tidak tepat.

## **2.5 Regulasi yang mendukung penanganan kasus**

Terkait regulasi dalam bentuk program-program pemerintah untuk menangani kasus kecemasan, Indonesia memiliki beberapa kebijakan yang mendorong pelaksanaan program untuk mendukung kesehatan mental masyarakat. Program-program ini didukung oleh regulasi yang berbasis pada kesehatan jiwa, kesejahteraan sosial, serta pendekatan pekerjaan sosial. Berikut adalah beberapa program yang relevan.

### 1. Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK)

Program ini diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2016, program ini merupakan salah satu upaya yang diterapkan Kementerian Kesehatan untuk meningkatkan kesehatan mental masyarakat, termasuk menangani kecemasan. Pendekatan ini menggunakan kunjungan

rumah oleh tenaga kesehatan untuk mengidentifikasi masalah kesehatan, termasuk kesehatan mental dan kecemasan, pada tingkat keluarga.

Salah satu bentuk kegiatan dari program ini yaitu layanan kesehatan jiwa. Dengan menyediakan layanan konseling dasar untuk individu yang mengalami kecemasan melalui fasilitas kesehatan primer (puskesmas), yang bekerja sama dengan pekerja sosial dan konselor kesehatan jiwa.

## 2. Program Kesehatan Jiwa Masyarakat (Mental Health in the Community)

Regulasi mengenai program ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa dan didukung oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 87 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat. Program ini berfokus pada penanganan kesehatan mental secara komprehensif.

Salah satu programnya yaitu intervensi komunitas dengan melibatkan masyarakat dan tenaga kesehatan, termasuk pekerja sosial, dalam penanganan masalah kecemasan di lingkungan komunitas. Pekerja sosial berperan dalam melakukan edukasi, konseling, serta membangun jaringan dukungan sosial untuk individu dengan kecemasan.

## 3. Program Pelayanan Kesehatan Jiwa di Puskesmas

Regulasi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas harus menyediakan layanan kesehatan mental, termasuk penanganan kecemasan, dalam bentuk, Konseling Psikologis dan Pendampingan diberikan oleh psikolog, perawat jiwa, atau pekerja sosial yang terlatih.

Pekerja sosial dapat berperan dalam memberikan layanan psikososial untuk membantu klien yang mengalami kecemasan agar dapat mengatasi masalah mereka. Selain itu, pelayanan rujukan, jika kasus kecemasan memerlukan perawatan lebih lanjut, Puskesmas akan merujuk pasien ke rumah sakit yang memiliki layanan kesehatan jiwa yang lebih lengkap, termasuk fasilitas rehabilitasi.



## **BAB III**

### **KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI**

#### **3.1 Gambaran Umum Institusi**

##### **3.1.1 Profil Institusi PT Jababeka Infrastruktur**

1. Nama Perusahaan

Nama perusahaan tempat praktikan melaksanakan praktikum institusi adalah PT Jababeka Infrastruktur yang merupakan anak perusahaan dari PT Jababeka Tbk. PT Jababeka Infrastruktur merupakan anak perusahaan yang mengelola infrastruktur dan jasa manajemen estate yang merupakan bagian dari tiga pilar bisnis PT Jababeka Tbk. Dalam menjalankan praktik, praktikan ditempatkan di salah satu office PT Jababeka Infrastruktur yaitu Water Treatment Plant II.

2. Alamat Perusahaan

PT Jababeka Infrastruktur sendiri memiliki beberapa kantor perusahaan. Kantor utama dari PT Jababeka Infrastruktur adalah Gedung Water Treatment Plant I (WTP Industri) yang beralamat di Jalan Jababeka IV Blok B No. 12 Kawasan Industri Jababeka Cikarang, Bekasi. Sedangkan, alamat dari kantor Water Treatment Plant II dimana praktikan berpraktik berada di Jalan Irigasi Raya, Jayamukti, Kawasan Industri Jababeka Cikarang, Kabupaten Bekasi.

3. Sejarah dan Latar Belakang Perusahaan

PT Jababeka Infrastruktur merupakan anak perusahaan dari PT Jababeka Tbk, yang merupakan perusahaan pengembang kawasan industri terbesar di Indonesia. PT Jababeka Tbk didirikan oleh H. S. Darmawan pada tahun 1989 yang menjadikannya perusahaan pengembang kawasan industri terbuka pertama di Indonesia dan tercatat di Bursa Efek Jakarta dan Surabaya sejak tahun 1994.

Inti dari bisnis PT Jababeka Tbk sendiri adalah mengembangkan kawasan industri yang didukung dan ditingkatkan dengan infrastruktur dan jasa manajemen kota sehingga kunci strategi Perseroan adalah menciptakan bisnis yang menghasilkan critical mass sehingga dapat menciptakan bisnis-

bisnis lainnya. Permintaan yang telah dibuat memungkinkan Perseroan untuk menawarkan dan meningkatkan pembangunan kawasan komersial dan residensial, serta layanan infrastruktur dan jasa manajemen estat Jababeka Residence, kemudian menciptakan kota berbasis industri yang mandiri.

Dari inti bisnis diatas dapat disimpulkan bahwa PT Jababeka Tbk memiliki tiga pilar bisnis utama yaitu tanah dan pengembangan properti, infrastruktur dan jasa manajemen kota, serta *leisure* dan *hospitality*. PT Jababeka Infrastruktur merupakan anak perusahaan PT Jababeka Tbk yang menjalankan pilar pengembangan infrastruktur dan manajemen estat. Perusahaan ini bertanggung jawab atas pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur penting, seperti jalan, jembatan, sistem drainase, dan fasilitas umum lainnya di kawasan-kawasan yang dikembangkan oleh PT Jababeka Tbk.

PT Jababeka Infrastruktur berperan penting dalam memastikan bahwa kawasan-kawasan pengembangan PT Jababeka Tbk dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai untuk mendukung pertumbuhan bisnis dan masyarakat di wilayah bisnis milik PT Jababeka Tbk dan termasuk kawasan Jababeka, yang terletak di Cikarang, Bekasi, Jawa Barat. Perusahaan ini bekerja sama dengan pemerintah, mitra bisnis, dan lembaga terkait dalam perencanaan, pembangunan, dan pemeliharaan infrastruktur yang diperlukan untuk kawasan pengembangan tersebut yang berfokus pada pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, efisien, dan berkualitas tinggi.

PT Jababeka Infrastruktur juga berperan dalam mendukung upaya PT Jababeka Tbk untuk menjadikan kawasan-kawasan yang dikembangkan sebagai destinasi bisnis, industri, dan komunitas yang menarik, serta meningkatkan daya saing Indonesia dalam hal investasi dan pembangunan infrastruktur. Sebagai anak perusahaan dari PT Jababeka Tbk, PT Jababeka Infrastruktur memiliki peran yang krusial dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan berbagai proyek pengembangan kawasan yang telah

dilakukan oleh PT Jababeka Tbk di Indonesia. Perusahaan ini berperan dalam menciptakan dan menjaga lingkungan bisnis yang kondusif dan fasilitas publik yang memadai bagi penghuni dan pelaku bisnis di wilayah operasional PT Jababeka Tbk.

#### 4. Ruang Lingkup Perusahaan

PT Jababeka Infrastruktur memiliki dan mengoperasikan pusat pengolahan air bersih, limbah serta menangani manajemen kawasan termasuk pelayanan dan pemeliharaan setiap fasilitas umum serta infrastruktur, jalan-jalan utama dan pendukung, lanskap, penerangan jalan umum hingga mengelola pasukan pemadam kebakaran dan tim keamanan siaga selama 24 jam.

#### 5. Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai anak perusahaan dari PT Jababeka Tbk, tentunya visi dan misi PT Jababeka Infrastruktur akan sejalan dengan induk perusahaannya.

Visi dari PT Jababeka Tbk adalah “Menciptakan kota modern yang mandiri di setiap provinsi di Indonesia dan menyediakan lapangan pekerjaan untuk kehidupan yang lebih baik.” dengan misi

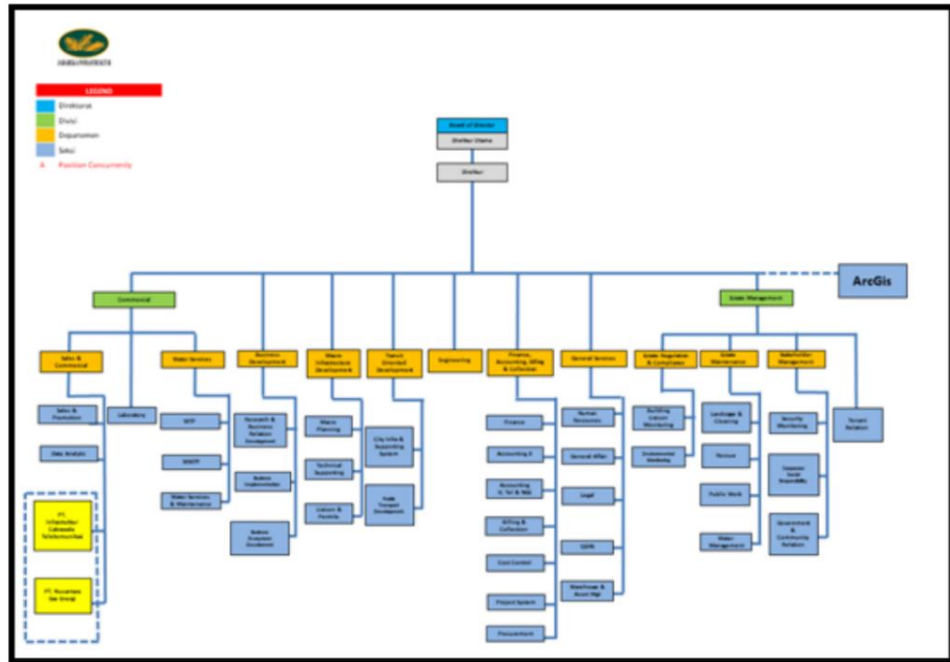
- 1) Berkolaborasi dengan pemerintah setempat dan mitra strategis guna mengembangkan dan menginovasi konsep-konsep investasi yang sejalan dengan perkembangan teknologi terkini.
- 2) Menyediakan sumber daya manusia dan sarana fisik infrastruktur untuk mendukung pembangunan kota.
- 3) Aktif mempromosikan ekspansi grup kepada perusahaan multinasional.

#### 6. Tujuan Perusahaan

Tujuan dari PT Jababeka Infrastruktur sejatinya adalah mendukung ketercapaian dari misi PT Jababeka Tbk dalam menciptakan kota yang modern dan mandiri, untuk itu tujuan dari PT Jababeka adalah mendukung upaya PT Jababeka Tbk untuk menjadikan kawasan-kawasan yang dikembangkan sebagai destinasi bisnis, industri, dan komunitas yang menarik, serta meningkatkan daya saing Indonesia dalam hal investasi dan pembangunan infrastruktur dengan cara memastikan kawasan-kawasan

pengembangan PT Jababeka Tbk dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai.

## 7. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

### 3.1.2 Sarana dan Prasarana

*Water Treatment Plant II* PT Jababeka Infrastruktur merupakan tempat operasional dari bisnis PT Jababeka Infrastruktur dan juga merupakan salah satu office dari perusahaan. Dalam menunjang operasional dari perusahaan dan tingkat produktivitas dari karyawannya terdapat fasilitas maupun sarana dan prasarana yang menunjangnya antara lain adalah ruangan yang dilengkapi fasilitas yang lengkap dan memadai untuk setiap divisi atau manajemen diantaranya lain ruang *City Gas*, ruang Operator, Laboratorium, ruang HRD, ruang Legal, ruang QEHS, ruang Estate Manajemen, ruang Stakeholder Manajemen, ruang *General Affair*, Pos Security, serta ruang Supervisor. Selain itu office juga memiliki fasilitas penunjang seperti *meeting room*, *food, and beverage (F&B) room*, mushola, toilet, dan juga lapangan bulu tangkis. Setiap tahunnya karyawan juga mendapatkan bantuan kacamata sebagai alat bantu bagi karyawan yang membutuhkan.

### **3.1.3 Jaringan Kerja**

Jaringan kerja PT Jababeka Infrastruktur adalah PT Gerbang Teknologi Cikarang, PT Tanjung Lesung Power, PT Infrastruktur Cakrawala Telekomunikasi, PT Cikarang Inland Port, PT Nusantara Gas Energy (31%), PT Bekasi Power, dan PT Jamaggo Nusantara Lestari. Dalam menjalankan program corporate social responsibility PT Jababeka Infrastruktur berkolaborasi dengan tenant di kawasan industri PT Jababeka Tbk.

### **3.1.4 Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan**

Program tanggung jawab sosial dan lingkungan dilaksanakan perusahaan sebagai bentuk komitmen perusahaan kepada masyarakat maupun lingkungan yang terdampak secara langsung maupun tidak langsung dari aktivitas bisnis perseroan. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai bagian penting dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan turut andil dalam menangani permasalahan lingkungan. Dalam melaksanakan program CSR, perseroan memfokuskan pada ketiga aspek pembangunan yaitu aspek lingkungan yang biasa disebut dengan jabat alam, aspek bisnis yang disebut dengan jabat ekonomi, serta aspek sosial yang biasa disebut dengan jabat sosial.

Program-program dalam tanggung jawab sosial dilaksanakan sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan masyarakat sehingga dapat tepat guna dan berkelanjutan. Dalam menjalankan program tanggung jawab sosial dan lingkungan perseroan bekerjasama dengan pemangku kepentingan setempat, seperti menteri, gubernur, bupati, camat dan kepala desa beserta jajarannya dan tenant Jababeka dengan prioritas program berada pada wilayah Ring 1 PT Jababeka Infrastruktur yaitu:

1. Desa Cikarang kota, Kecamatan Cikarang Utara
2. Desa Harja Mekar, Kecamatan Cikarang Utara
3. Desa Karang Baru, Cikarang Utara
4. Desa Mekarmukti, Cikarang Utara
5. Desa Pasir Gombang, Cikarang Utara
6. Desa Simpangan, Kecamatan Cikarang Utara

7. Desa Tanjungsari, Kecamatan Cikarang Utara
8. Desa Wangunharja, Kecamatan Cikarang Utara
9. Desa Jatibaru, Kecamatan Cikarang Timur
10. Desa Jatireja, Kecamatan Cikarang Timur
11. Desa Sertajaya, Kecamatan Cikarang Timur
12. Desa Jayamukti, Kecamatan Cikarang Selatan
13. Desa Pasirsari, Kecamatan Cikarang Selatan

### **3.2 Program/Layanan yang diberikan Institusi**

Adapun beberapa program pelayanan yang diberikan oleh PT. Jababeka Infrastruktur adalah sebagai berikut.

#### *1. Water Treatment Plant*

Air bersih untuk kawasan industri dan air minum bagi masyarakat diolah dan dipasok oleh dua unit pabrik pengolahan air dengan kapasitas gabungan lebih dari 60.000 m<sup>3</sup>/hari, yang diperluas hingga hampir 80.000m<sup>2</sup>. Perusahaan ini sepenuhnya dimiliki dan dikelola oleh Jababeka Infrastruktur selaku anak perusahaan dari PT Jababeka Tbk.

#### *2. Environment Lab*

PT Jababeka Infrastruktur memiliki laboratorium analisis lingkungan industri berstandar internasional. Laboratorium ini menyediakan jasa layanan analisis udara, air bersih, air minum, air limbah, air sisa proses produksi dan tanah untuk berbagai macam industri.

#### *3. Infrastruktur Cakrawala Telekomunikasi (IC-Tel).*

Selaras dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan terus berkembang, maka PT Jababeka Infrastruktur membangun subsidiary yang memfokuskan pada infrastruktur teknologi jaringan Fiber Optic sebagai jawaban akan kebutuhan akses data jaringan di dalam area industri Jababeka. Jaringan dibangun menggunakan media transmisi berupa infrastruktur serat optic di sepanjang jalan kawasan industri Jababeka.

#### *4. Waste Water Treatment Plant*

PT Jababeka Infrastruktur memiliki dan mengelola 2 (dua) unit Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dengan kapasitas 208 liter/detik di kawasan

industri Jababeka tahap I dan 125 liter/detik di tahap II. IPAL beroperasi 24 jam setiap hari dan berfungsi mengolah limbah dari seluruh industri yang berada di dalam kawasan industri Jababeka serta industri-industri sekitarnya.

#### 5. *City Gas Jababeka*

*City Gas* merupakan bentuk Kerja Sama Operasi (KSO) antara PT Pertagas Niaga dengan PT Jababeka Infrastruktur dalam pengelolaan jaringan gas untuk wilayah Kabupaten Bekasi. *City Gas* hadir di tengah masyarakat untuk menyediakan akses gas yang aman, praktis, dan hemat. Saat ini, *City Gas* Kabupaten Bekasi melayani penyaluran gas bumi untuk 4,000 konsumen baik residential maupun commercial.

### **3.3 Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi**

Penerima manfaat dari program ataupun layanan yang diberikan Jababeka kepada Desa Binaan yang ada, sebagai berikut.

#### 1. Masyarakat desa sekitar kawasan industri

Warga desa yang tinggal di sekitar kawasan industri Jababeka menjadi fokus utama. Mereka mendapatkan akses ke berbagai program pelatihan, peningkatan keterampilan, serta peluang pekerjaan yang disesuaikan dengan kebutuhan industri setempat.

#### 2. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah)

Para pengusaha kecil dan menengah di desa binaan juga menjadi penerima manfaat utama. PT Jababeka Infrastruktur memberikan dukungan berupa pelatihan manajemen bisnis, akses modal, serta kesempatan untuk memperluas jaringan pasar.

#### 3. Petani dan Pekerja Pertanian

Beberapa desa binaan PT Jababeka Infrastruktur, masyarakat yang mayoritas bekerja di sektor pertanian diberdayakan melalui program peningkatan produktivitas pertanian, akses teknologi pertanian, dan pelatihan terkait agribisnis.

#### 4. Pemuda Desa

Pemuda-pemuda di desa binaan diarahkan untuk terlibat dalam berbagai kegiatan produktif. Mereka mendapatkan pelatihan keterampilan teknis yang

dibutuhkan oleh industri, sehingga dapat meningkatkan peluang kerja atau wirausaha.

#### 5. Kelompok Rentan dan Lansia

Kelompok rentan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas, juga menjadi bagian dari perhatian melalui program bantuan sosial atau kesehatan yang difasilitasi oleh PT Jababeka Infrastruktur.

Layanan-layanan yang diberikan meliputi pelatihan keterampilan, penyediaan infrastruktur dasar, program kesehatan, pemberdayaan ekonomi, hingga pembangunan fasilitas publik. Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, tetapi juga kualitas hidup secara keseluruhan di desa-desa sekitar kawasan industri Jababeka.

**BAB IV**  
**PENANGANAN KASUS**

**4.1 Tahap *Intake* dan *Engagement***

*Tabel 4.1 Pelaksanaan Intake dan Engagement*

Hari/Tanggal	7 September 2024
Tempat	Rumah Ketua Kader Posyandu Melati 6
Praktikan	Agraniartha
Teknik	<i>Small talk</i>
Instrumen	<i>Informed Consent</i>

*Foto 4.1 Engagement dengan Kader Posyandu dan Klien*

	
Engagement dengan Ketua Kader Posyandu Desa Simpangan	Engagement dengan Kader Posyandu Melati 6

**Proses Pelaksanaan *Engagement* dan *Intake*:**

Pelaksanaan tahapan *Engagement* dimulai dengan praktikan dan rekan kelompok mengumpulkan informasi mengenai posyandu di Desa Simpangan yang merupakan binaan PT Jababeka Infrastruktur. Setelah melakukan pengumpulan informasi dari Ketua Kader Posyandu Desa Simpangan, praktikan diarahkan ke Posyandu Melati 6 yang menjadi salah satu posyandu binaan PT Jababeka Infrastruktur.

Tahapan *Engagement* bersama dengan klien dilaksanakan pada tanggal 7 September 2024 yang berlokasi di rumah ketua kader Posyandu Melati 6 yaitu Ibu Lilis. Praktikan dan rekan kelompok melakukan komunikasi mengenai maksud dan tujuan melakukan kunjungan. Respon dari kader posyandu sangat hangat dan

terbuka sehingga dalam proses penggalian informasi mengenai penyandu berjalan dengan baik. Setelah melakukan pertemuan, praktikan sudah bisa menentukan calon klien yang akan ditangani oleh praktikan untuk proses pertolongan pekerjaan sosial.

Tahapan *Intake* dan *Contract* dilaksanakan pada tanggal 10 September 2024 sebagai pendekatan awal kepada calon klien. Praktikan melakukan di rumah klien “H” dengan persetujuan sebelumnya. Praktikan bertemu dengan calon klien melakukan komunikasi mengenai maksud dan tujuan melakukan pertemuan untuk menjadi calon klien/informasi sebagai salah satu tugas dari kampus. Sebelum melakukan asesmen untuk penggalian data dan informasi, praktikan memberikan lembar *informed consent*, yang merupakan lembar kontrak yang disepakati bersama dan sebagai bukti persetujuan bahwa klien “H” bersedia untuk menjadi klien secara sukarela. Setelah melakukan tahapan EIC, praktikan berhasil menjalin komunikasi yang baik, memperoleh kesepakatan kerja sama, dan mendapatkan informasi awal mengenai masalah dan potensi dalam diri klien.

#### 4.2 Tahap Asesmen

Asesmen dilaksanakan oleh praktikan untuk menggali informasi terkait dengan kondisi, permasalahan, kebutuhan, potensi, dan sumber yang terdapat pada diri. Asesmen dilakukan dengan menggunakan wawancara dan observasi baik terhadap klien maupun *significant others*.

Foto 4.2 Asesmen dengan Klien



Pada tahapan pengumpulan data dan asesmen, praktikan menggunakan teknik-teknik social casework diantaranya *small talk*, *relationship*, *facilitation expression of feelings*, wawancara dan observasi yang juga didalamnya memuat keterampilan dan teknik dalam mendengar, mencatat, mengamati dan mengajukan pertanyaan.

Alat-alat atau tools yang digunakan pada saat pengumpulan data dan asesmen adalah sebagai berikut:

1. Instrumen BPSS, ini untuk melihat dan memperoleh informasi mengenai keberfungsian klien lewat berbagai aspek baik biologis, psikologis, sosial dan juga spiritualitas klien H.
2. Ecomap, menggunakan penggambaran hubungan klien, keluarga dengan lingkungan sosialnya.

*Tabel 4.2 Pelaksanaan Asesmen dengan Klien "H"*

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Tujuan
1.	10 September 2024	Wawancara dengan klien "H"	Menggali informasi mengenai kegiatan sebagai kader posyandu, permasalahan, potensi, dan sumber diri klien.
2.	12 September 2024	Observasi klien "H" saat kegiatan Posyandu Melati 6	Mengamati perilaku klien "H" sebagai Bendahara yang pada saat kegiatan m
3.	17 September 2024	Wawancara dengan klien "H"	Menggali informasi lebih lanjut.

### 1. Identitas Klien

- a. Nama Informan : H (inisial)
- b. Usia : 34 Tahun
- c. Jenis kelamin : Perempuan
- d. Alamat : Kp. Cibeber RT. 001, RW. 004, Cikarang Utara
- e. Status : Kawin
- f. Suku : Sunda

### 2. Identitas Keluarga Klien

*Tabel 4.3 Identitas Keluarga Klien "H"*

No	Nama (Inisial)	Jenis Kelamin	Usia	Hubungan	Pekerjaan
1.	U	Laki-laki	37 tahun	Suami	Satpam
2.	AR	Laki-laki	52 tahun	Saudara Kandung	Kepala Kebersihan

3.	DR	Laki-laki	50 tahun	Saudara Kandung	Usaha Konveksi
4.	W	Perempuan	47 tahun	Saudara Kandung	Ibu Rumah Tangga
5.	AV	Perempuan	11 tahun	Anak kandung	Pelajar
6.	MA	Laki-laki	4 tahun	Anak kandung	Belum Sekolah

*Sumber: Hasil Wawancara dengan Klien "H"*

### 3. Riwayat Masa Lalu Klien

Klien "H" merupakan anak terakhir yang lahir di keluarga yang sederhana. Ayahnya yang bekerja sebagai buruh tani dan ibunya hanya berkerja sebagai ibu rumah tangga. Seiring berjalannya waktu, ketika usia 5 tahun klien pernah mengalami penyakit flek paru dan ketika kerja di PT juga mengalami hal yang serupa dikarenakan bekerja di bagian pengecatan otomotif. Saat ini, klien hanya sebagai ibu rumah tangga, dan pengabdian sebagai kader posyandu adalah dorongan dari kakak yang melihat potensi dari klien untuk menjadi kader posyandu. Saat ini, klien merasa beruntung dan bahagia bisa menjadi bagian dari kader posyandu dikarenakan banyaknya pengalaman dan pengetahuan yang bisa didapatkan.

### 4. Dinamika Keberfungsian Klien

#### 1) Keberfungsian Fisik

Klien "H" merupakan ibu rumah tangga yang berusia 34 tahun. Klien "H" memiliki tinggi badan 153 cm dengan berat badan 57 kg dengan kulit sawo matang. Klien "H" memiliki tubuh yang pendek dan kurus. Pada saat kelas 5 SD dan saat bekerja di otomotif bagian pengecatan klien "H" pernah memiliki riwayat penyakit flek paru. Klien saat ini memiliki riwayat penyakit vertigo yang sering kambuh jika merasa kelelahan ketika kegiatan posyandu dikarenakan terlalu banyak memikir.

#### 2) Aspek Psikologis

Kondisi psikologis klien, saat melakukan wawancara dengan klien cukup hangat dan menerima praktikan dengan terbuka namun klien menunjukkan ekspresi lesu dan perasaan khawatir karena kegiatan

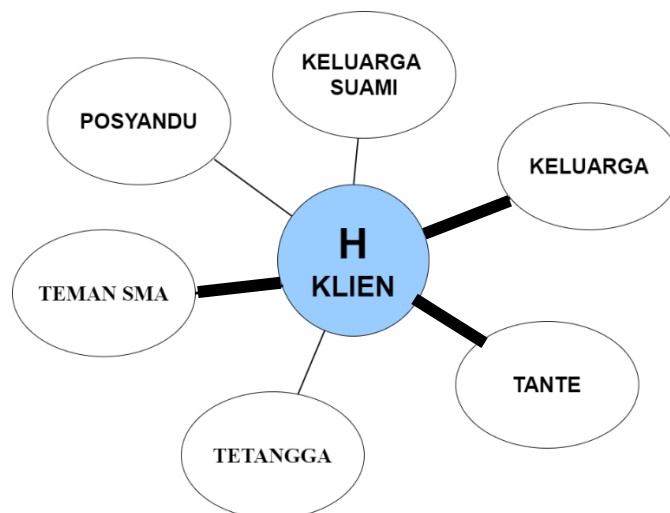
posyandu akan dilaksanakan dalam beberapa hari. Klien juga menuturkan bahwa sering merasacemas dan gelisah apabila akan dihadapkan dengan tugas saat kegiatan posyandu.

### 3) Aspek Sosial

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa klien "H" mengaku kurang berbaur dengan lingkungan sosial dikarenakan tertutup. Klien "H" dalam partisipasi sosialnya hanya mengikuti event-event di desa yang besar dan melibatkan banyak orang. Klien mengaku lebih nyaman dengan keluarga sendiri dibanding dengan keluarga suami dikarenakan sudah lama tidak mengunjunginya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui asesmen dengan teknik wawancara klien "H" memiliki hubungan yang baik (erat) dengan keluarga intinya yang merupakan sumber dukungan sosial yang paling besar. Akan tetapi, hubungan dengan keluarga suaminya biasa saja dikarenakan jarang untuk pulang kampung ke keluarga suami. Walaupun posyandu merupakan salah satu pengabdian di bidang kesehatan yang setiap minggunya bertemu, hubungan klien "H" biasa saja berdasarkan wawancara yang dilakukan. Bibi/tante yang merupakan saudara terdekat karena berada dalam satu lingkup rumah merupakan rumah kedua terdekat bagi klien "H".

*Gambar 4.1 Ecomap Klien "H"*



*Sumber: Hasil Wawancara dengan Klien "H"*

#### 4) Aspek Spiritual

Aspek Spiritual klien "H" pada saat melakukan wawancara yaitu masih berusaha untuk memenuhi ibadah (sholat) walaupun sesekali terlewat. Klien "H" pernah mengikuti pelatihan tilawati dan juga pernah mengajar mengaji selama 2-3 tahun.

#### 5. Kondisi Ekonomi dan Sosial Budaya

Kondisi ekonomi klien "H" saat ini hanya bergantung pada penghasilan dari suami yaitu sebagai satpam di salah satu kompleks. Klien "H" hanya sebagai ibu rumah tangga dan kader posyandu sebagai pengabdian karena ajakan dari kakak yang berharap meneruskan kepengurusannya.

Klien "H" merupakan salah satu warga lokal asli Cikarang yang memiliki keturunan sunda. Klien dalam kesehariannya menggunakan Bahasa Sunda dan Bahasa Indonesia.

#### 6. Gejala Masalah

Berdasarkan hasil wawancara praktikan dengan klien "H" ciri-ciri/gejala yang timbul dari permasalahan kecemasan antara lain.

- 1) Klien sering merasakan gelisah dan was-was ketika kegiatan posyandu akan dilaksanakan.
- 2) Mudahnya tersinggung klien karena terlalu mencemaskan kegiatan posyandu yang belum dimulai.
- 3) Khawatir, ragu, dan kebingungan sering menghantui klien.

#### 7. Faktor Penyebab Munculnya Masalah

Beberapa faktor penyebab dari permasalahan kecemasan yang dialami klien "H" antara lain sebagai berikut.

- 1) Klien "H" mengalami kebingungan dalam mengatur dana untuk pengolahan PMT yang sesuai dengan standar perusahaan yang mana yang menjadi binaan PT Jababeka Infrastruktur.
- 2) Banyaknya komplek dari masyarakat mengenai salah pengertian bantuan untuk posyandu.
- 3) Kekhawatiran mengenai pelaporan pengukuran badan karena sering terjadi salah pengukuran tinggi atau berat badan.

## 8. Dampak Masalah

Beberapa dampak yang ditimbulkan dari kecemasan yang dialami oleh klien antara lain.

- 1) Klien sering merasakan kelelahan berkelanjutan yang memengaruhi fisik.
- 2) Klien juga kurang berinteraksi dengan lingkungan sehingga memilih untuk menjauh dan menutup diri.
- 3) Perubahan mood seringkali mengakibatkan klien merasakan sensitif.

## 9. Fokus Permasalahan:

Fokus masalah yang didapatkan oleh praktikan selama melakukan asesmen melalui observasi, wawancara dengan klien, dan melihat gejala/symptom didapatkan permasalahan yang akan dijadikan fokus masalah yaitu "Beban Kerja sebagai Kader Posyandu yang Menyebabkan Kecemasan pada Klien "H". Diharapkan intervensi yang akan dilakukan dapat membantu klien untuk menyadari permasalahan yang dialami dan meminimalisir terjadinya masalah yang ada pada diri klien sehingga dapat menyesuaikan kegiatan sebagai kader posyandu menjadi lebih baik lagi.

## 10. Potensi dan Sumber

*Tabel 4.4 Potensi dan Sumber Klien "H"*

KELEBIHAN INTERNAL	KELEBIHAN EKSTERNAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien merupakan orang yang supel dan rajin.</li> <li>• Bisa diandalkan oleh kader posyandu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keluarga yang selalu support dalam menjalankan kegiatannya.</li> <li>• Lingkungan dan teman-teman yang selalu mendukung.</li> </ul>
KELEMAHAN INTERNAL	KELEMAHAN EKSTERNAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien tertutup dengan lingkungan sosialnya.</li> <li>• Kurang dekatnya hubungan dengan tetangga sekitar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyaknya tekanan dari lingkungan sosial.</li> <li>• Suami yang protektif dalam menjalankan kegiatan di luar rumah.</li> </ul>

### 4.3 Tahap Rencana Intervensi

Waktu	: Sabtu, 21 September 2024
Pukul	: Menyesuaikan
Tempat	: Posyandu Melati 6 Desa Simpangan
Praktikan	: Agraniartha Asa Wijaya
Metode	: <i>Case Work</i>
Teknik	: <i>Advice Giving and Counseling</i>

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh praktikan terhadap klien “H”. Praktikan menentukan fokus yaitu “Beban Kerja sebagai Kader Posyandu yang Menyebabkan Kecemasan pada Klien H”. Adapun tindakan pemecahan masalah yang dilakukan oleh praktikan sesuai dengan permasalahan klien berdasarkan hasil asesmen. Pemecahan masalah yang dilakukan praktikan terhadap klien “H” adalah dengan menggunakan metode *casework*.

#### 1. Nama Program

Program yang akan dilaksanakan adalah Upaya Mengurangi Kecemasan Klien “H” dalam Menjalankan Kegiatan sebagai Kegiatan Kader Posyandu Melati 6 Mitra Binaan PT Jababeka Infrastruktur Bekasi. Pelaksanaan intervensi dengan rincian kegiatan yaitu Penyadaran dan Mengurangi Kecemasan Klien H.

#### 2. Tujuan Intervensi

##### 1) Tujuan Umum

Tujuan umum dalam melaksanakan rencana intervensi berdasarkan hasil asesmen adalah upaya mengurangi kecemasan klien “H” dalam menghadapi pekerjaannya.

##### 2) Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam pelaksanaan rencana intervensi berdasarkan hasil asesmen antara lain sebagai berikut.

- a. Memberikan pemahaman kepada klien ”H” mengenai kecemasannya.
- b. Memberikan saran dan rekomendasi mengenai pengendalian kecemasannya.

### 3. Sasaran

Orang yang akan dijadikan sasaran perubahan atau diberikan pengaruh agar tujuan pemecahan masalah klien "H" dapat dicapai. Dalam hal ini yang menjadi sistem sasaran yaitu klien "H" dan kader posyandu.

### 4. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan dapat dikatakan berhasil jika gejala permasalahan yang dialami oleh klien "H" dapat berkurang/menghilang. Indikator keberhasilan dari pelaksanaan proses pertolongan kepada klien "H" antara lain sebagai berikut.

- 1) Kegelisahan dan rasa was-was sebelum kegiatan posyandu berkurang.
- 2) Klien menjadi lebih tenang dan tidak mudah tersinggung ketika menghadapi tugas posyandu.
- 3) Klien merasa lebih yakin dan tidak ragu-ragu dalam menjalankan kegiatan posyandu.
- 4) Klien merasa lebih didukung oleh keluarga dan rekan sejawat dalam menghadapi beban kerja sebagai kader posyandu.
- 5) Klien lebih jarang merasa khawatir dan bimbang dalam menjalankan tugas sehari-harinya.

Tabel 4.6 Rancangan Rencana Intervensi

Kegiatan	Pemberian <i>Advice Giving</i> dan <i>Counseling</i>
Waktu	22-23 September 2024
Tempat	Posyandu Melati 6
Tujuan	Klien dapat menyadari kecemasan yang dialami dan mengurangi kecemasannya.
Metode dan Teknik	Metode: <i>Social Casework</i> Teknik: <i>Advice Giving, Support, dan Counseling</i>
Indikator Keberhasilan	Klien mampu mengurangi rasa kecemasan yang dialami dengan mengontrol rasa kegelisahan, khawatir, dan was-was dengan beban kerja sebagai kader posyandu.

#### 4.4 Tahap Intervensi

Hari/Tanggal : 22-23 September 2024

Waktu : Menyesuaikan

Tempat : Rumah Klien dan Posyandu Melati 6  
 Praktikan : Agraniartha  
 Metode : *Social Case Work*  
 Teknik : *Advice Giving* dan *Counseling*

Foto 4.3 Pelaksanaan Intervensi dengan Klien "H"



Intervensi dengan Klien "H"

Praktikan melakukan tahapan intervensi selama dua hari dengan klien, sebelum melaksanakan tahapan intervensi praktikan melalui tahap *assessment* dengan beberapa metode seperti wawancara dan observasi, BPSS, *ecomap*, dan *quadrant strength*. Praktikan sudah melakukan kontak, kontrak, *assessment*, dan rencana intervensi dengan klien dari hasil tahapan proses tersebut praktikan melaksanakan intervensi dengan menggunakan metode *casework* dan teknik yang digunakan adalah *advice giving* dan *counseling*.

#### **Proses Pelaksanaan Intervensi:**

Praktikan melalui metode ini memberikan dukungan secara psikologis kepada klien agar klien "H" mampu mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Dilaksanakannya konseling pada klien "H" bertujuan untuk memberikan kesadaran mengenai permasalahan kecemasan yang diakibatkan oleh beban kerjanya. Konseling membantu klien mengatasi perasaan ketakutan, cemas, marah, dan kebingungan yang diakibatkan oleh beban kerja tersebut. Konseling membantu klien memahami bahwa ia tidak bersalah dan memberikan dukungan untuk mengatasi perasaan ini.

1. Tahap membangun relasi

Praktikan menciptakan suasana yang aman dan nyaman untuk klien H berbagi pengalamannya. Dengan menunjukkan empati dan penerimaan, praktikan membantu klien merasa didengarkan dan dipahami.

2. Tahap mengeksplorasi masalah secara mendalam

Praktikan bekerja sama dengan klien untuk menggali lebih dalam akar permasalahan kecemasan yang dialami. Klien diajak untuk mengidentifikasi pikiran, perasaan, dan perilaku yang terkait dengan kecemasan akibat beban kerja. Praktikan juga membantu klien memahami dampak kecemasan terhadap kehidupan sehari-hari.

3. Tahap mengeksplorasi alternatif-alternatif solusinya

Praktikan memberikan berbagai alternatif solusi untuk mengatasi kecemasan, seperti.

1) Teknik Relaksasi

Praktikan mengajarkan teknik relaksasi sederhana yang dapat dilakukan klien untuk mengurangi tingkat stres, misalnya teknik pernapasan dalam atau meditasi singkat.

2) Manajemen Waktu

Praktikan membantu klien menyusun jadwal kegiatan yang lebih realistis dan efektif untuk mengurangi beban kerja.

3) Dukungan Sosial

Praktikan mendorong klien untuk mencari dukungan dari keluarga, teman, atau komunitas posyandu.

Diharapkan setelah mengikuti sesi konseling, klien H akan mengalami penurunan tingkat kecemasan yang signifikan. Klien juga diharapkan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengelola stres, baik di kegiatan posyandu maupun dalam kehidupan pribadi.

Pelaksanaan intervensi merupakan tindak lanjut dari rencana intervensi yang telah disusun. Pada tahap ini praktikan melaksanakan rencana kegiatan untuk memecahkan masalah klien. Adapun pelaksanaan intervensi tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.7 Pelaksanaan Intervensi

Pemberian <i>Advice Giving</i> dan <i>Counseling</i>		
1.	Nama Kegiatan	Pemberian <i>Advice Giving</i> dan <i>Counseling</i>
2.	Tujuan Kegiatan	Klien dapat menyadari permasalahan kecemasan yang dapat mengganggu kegiatannya dan memberikan saran untuk mengatasi kecemasannya.
3.	Sasaran	Klien H
4.	Tempat	Posyandu Melati 6
5.	Waktu	22-23 September 2024
6.	Sistem Dasar Pekerjaan Sosial	a. Sistem Pelaksana Perubahan (Praktikan) b. Sistem Klien (Klien H) c. Sistem Sasaran (Klien H) d. Sistem Kegiatan (Praktikan dan Klien H)
7.	Alat dan Bahan	Ruangan dalam posyandu, alat tulis, dan buku catatan
8.	Metode/Teknik	<i>Social Case Work</i> 1. <i>Advice Giving</i> 2. <i>Counseling</i>
9.	Langkah-langkah	1. Praktikan datang ke lokasi klien 2. Praktikan memulai pembicaraan 3. Praktikan mendengarkan mengenai permasalahannya. 4. Praktikan memberikan penyadaran kepada klien mengenai permasalahan kecemasan. 5. Pemberian saran kepada klien mengenai cara mengurangi kecemasan klien dengan peningkatan mengatur waktu dengan baik. 6. Setelah dirasa cukup, praktikan menutup pembicaraan.
10.	Hasil	Klien dapat menyadari permasalahannya dan dapat mengurangi kecemasannya secara perlahan dengan beberapa cara mengatasi kecemasan seperti berolahraga, relaksasi pernafasan, mengatur <i>time management</i> agar bisa memprioritaskan pekerjaan yang dirasa paling urgen.

#### 4.5 Tahap Evaluasi

Hari/Tanggal : 28 September 2024

Waktu : Menyesuaikan

Lokasi : Rumah Klien "H"

Praktikan : Agraniartha

### Proses Pelaksanaan Evaluasi:

Tahap pelaksanaan evaluasi dilaksanakan pada tanggal 28 September 2024. Pada tahap ini praktikan melaksanakan evaluasi guna mengukur, menilai, dan meninjau ulang pelaksanaan praktikum institusi yang dilaksanakan oleh praktikan dengan klien kader posyandu mitra binaan PT Jababeka Infrastruktur.

Tahap ini praktikan membagi tahapan evaluasi menjadi dua, yaitu evaluasi proses dan evaluasi hasil. Evaluasi proses merupakan evaluasi yang mengacu kepada tepat atau tidaknya pelaksanaan tahapan intervensi sesuai dengan teori, pedoman, dan kode etik pekerjaan sosial. Sedangkan evaluasi hasil merupakan evaluasi yang mengacu pada tahapan akhir atau hasil dari pelaksanaan proses tersebut. Adapun kedua evaluasi tersebut adalah sebagai berikut.

*Tabel 4.8 Pelaksanaan Evaluasi*

Evaluasi terhadap Klien "H"	
Waktu	Pelaksanaan evaluasi dilaksanakan setelah keseluruhan rangkaian intervensi telah terlaksana yaitu 28 September 2024.
Lokasi	Rumah Klien "H"
Proses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Proses Evaluasi ini dilakukan pada hari Sabtu, 28 September 2024. Pelaksanaan proses pertolongan intervensi berjalan dengan baik di setiap tahapannya yang sudah direncanakan, walaupun terkendala tujuan intervensi yang belum mencapai maksimal karena terkendala terbatasnya waktu pelaksanaan praktikum.</li> <li>2. Evaluasi Hasil Evaluasi hasil dilihat dari keberhasilan yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan pada tahap intervensi. Evaluasi ini dilaksanakan pada hari Sabtu, 28 September 2024 di rumah Klien S.</li> </ol>

*Tabel 4.9 Evaluasi Kondisi Kecemasan Klien*

No	Kondisi awal	Kondisi saat ini
1	Klien sering merasakan khawatir mengenai tugas dan tanggung jawab sebagai kader posyandu	Dengan dukungan sosial dari keluarga inti (nuclear family) klien merasakan rasa tenang.

2	Klien merasakan rasa was-was terus-menerus dan cemas akan kegagalan dalam menjalankan tugas sebagai kader posyandu.	Klien sudah bisa merasakan ketenangan dan dapat mengelola perasaan cemas dengan baik
3	Klien kesulitan tidur karena memikirkan kegiatan posyandu	Pola tidur klien sudah mulai membaik dan tidak terlalu terganggu dengan khawatirnya

#### 4.6 Tahap Terminasi dan Rujukan

Hari/Tanggal : 28 September 2024

Pukul : Menyesuaikan

Lokasi : Rumah Ketua Kader Posyandu

*Foto 4.4 Pelaksanaan Terminasi*



##### 1. Terminasi

Pada tahapan ini dilakukan dengan cara melakukan pengakhiran intervensi kepada klien "H" dalam pelayanan sosial yang telah dilakukan praktikan bersama dengan klien dan sistem sasaran. Tahapan ini dilakukan setelah pelaksanaan proses evaluasi yang telah dilaksanakan yaitu pada Sabtu, 28 September 2024 di rumah klien.

##### 2. Rujukan

Rujukan merupakan tindak lanjut dari hasil intervensi yang telah dicapai oleh praktikan bersama dengan klien dan dialihkan kepada pihak yang dapat mengawasi atau mendampingi perkembangan yang dilakukan oleh klien setelah praktikan melakukan terminasi. Dalam kasus yang praktikan tangani praktikan mengakhiri kegiatan intervensi/pelayanan kepada klien dan klien "H" tidak memerlukan rujukan. Akan tetapi, praktikan memungkinkan untuk

melakukan rujukan apabila tujuan intervensi tidak tercapai dan perlu bantuan lebih lanjut dari pihak lain yang terkait.

## **BAB V**

### **PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI**

#### **5.1 Integrasi/Keterkaitan/Saling Melengkapi Metoda *Case Work* dan *Group Work*, serta Capaian terbaik dari Praktikum Institusi**

##### **5.1.1 Integrasi/Keterkaitan/Saling Melengkapi Metoda *Case Work* dan *Group Work***

Selama praktikum, mahasiswa berkesempatan mendalami berbagai tingkatan intervensi serta teknik-teknik spesifik. Salah satu contoh penerapan metode casework adalah dalam pendampingan individu terhadap seorang kader posyandu yang mengalami kecemasan akibat beban kerja yang tinggi. Mahasiswa berperan aktif dalam tahap intervensi untuk membantu klien mengatasi permasalahan tersebut.

Selain itu, mahasiswa juga terlibat dalam kegiatan yang bersifat *Community Organization/Community Development* (COCD), yang lebih berfokus pada tingkat komunitas. Melalui kegiatan ini, mahasiswa belajar untuk menganalisis dan mengatasi permasalahan sosial yang lebih luas dalam konteks lingkungan kerja di PT Jababeka Infrastruktur.

Pengalaman praktikum di industri memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi mahasiswa mengenai teori-teori yang telah dipelajari di perkuliahan. Mahasiswa dapat menyaksikan secara langsung bagaimana metode *casework* dan COCD diterapkan dalam praktik, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang muncul dalam konteks dunia kerja yang nyata.

### **5.1.2 Capaian terbaik dari Praktikum Institusi**

Pelaksanaan praktikum institusi di setting dunia kerja tentunya ada capaian terbaik antara lain sebagai berikut.

1. Praktikan mampu melaksanakan tahapan pertolongan pekerjaan sosial menggunakan metode *Sosial Casework* dengan klien Kader Posyandu.
2. Praktikan mampu membangun relasi dengan kader posyandu yang menjadi mitra binaan PT Jababeka Infrastruktur.
3. Praktikan mampu melewati tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan praktikum institusi.

### **5.2 Refleksi Praktikan (Pengalaman Praktikum untuk pengembangan Diri dan Pengembangan Profesional Calon Pekerja Sosial, Dilema etik yang dihadapi dan solusinya)**

Selama menjalani masa praktikum di divisi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Jababeka Infrastruktur, praktikan memperoleh

pengalaman yang sangat berharga dalam menerapkan ilmu-ilmu pekerjaan sosial secara langsung. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya pengetahuan teoritis yang telah saya dapatkan selama perkuliahan, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana konsep CSR diimplementasikan. Praktikan belajar bahwa CSR bukan sekadar kegiatan pengabdian, melainkan sebuah komitmen perusahaan untuk menciptakan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Melalui berbagai program CSR yang saya ikuti, saya dapat mengaplikasikan nilai-nilai pekerjaan sosial seperti keadilan sosial, empati, dan pemberdayaan masyarakat dalam konteks yang lebih luas.

Selain itu, praktikum ini juga memberikan kesempatan bagi praktikan untuk mengembangkan berbagai keterampilan yang relevan dengan profesi pekerja sosial. Praktikan dilatih untuk memiliki kemampuan analisis yang kuat dalam menggali potensi dan sumber, mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merancang program yang efektif. Keterampilan komunikasi dan koordinasi juga menjadi sangat penting dalam berinteraksi dengan berbagai pihak terkait, mulai dari karyawan perusahaan hingga mitra binaan perusahaan. Pengalaman berharga ini telah mempersiapkan saya untuk menghadapi tantangan dunia kerja yang sebenarnya dan menjadi seorang pekerja sosial yang profesional dan berkompeten.

Pelaksanaan praktikum institusi di setting dunia kerja tentunya mengalami dilema etik yaitu praktikan sering mengesampingkan tugas dari kampus mengenai penanganan kasus karena tuntutan dari perusahaan untuk menyelesaikan tugasnya secara cepat. Akibatnya, praktikan mengalami kewalahan dalam pelaksanaan penanganan kasus dan penulisan laporan.

### **5.3 Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan Lainnya di Lokasi Sentra Terpadu/Sentra dan institusi lainnya, dan Tantangan Praktikum Institusi.**

#### **1. Praktikan melakukan peninjauan ke tiga kantor desa mitra bina PT Jababeka Infrastruktur**

Praktikan, rekan kelompok, dan pendamping lapangan yaitu Ibu Inna melakukan peninjauan untuk menjadi fokus praktikan dalam menjalankan

tugas dari perusahaan. Praktikan mengunjungi Kantor Desa Harjamekar, Desa Pasirsari, dan Desa Simpangan.



Foto 5.1 Peninjauan ke tiga desa binaan PT Jababeka Infrastruktur

## 2. Praktikan melakukan *social mapping* di Desa Simpangan

Praktikan dan rekan kelompok melakukan *Social Mapping* di Desa Simpangan untuk mengetahui potensi dan sumber yang ada di setiap RW maupun RT. Pada saat pelaksanaan *Social Mapping* praktikan ditemani oleh Kasi Kesra dan *Stakeholder* setempat.



Foto 5.2 Pelaksanaan *Social Mapping* di Desa Simpangan

## 3. Praktikan melakukan FGD (*Focus Group Discussion*)

Pelaksanaan *FGD* merupakan salah satu perintah dari PT Jababeka Infrastruktur untuk mengetahui potensi dan sumber yang ada di desa dengan menghadirkan beberapa *stakeholder* setempat yaitu Kadus 1, Kadus 2, Kadus 4, Ketua RT, dan Tokoh Keamanan.



Foto 5.3 Pelaksanaan *Focus Group Discussion*

## 4. Praktikan mengikuti kegiatan pengecekan rutin di Posyandu Melati 6 Desa Posyandu.

Pada tanggal 12 September 2024 praktikan dan rekan kelompok mengikuti kegiatan di Posyandu Melati 6 karena merupakan salah satu binaan PT Jababeka Infrastruktur. Praktikan membantu dalam pengecekan rutin seperti, tinggi badan dan berat badan.



*Foto 5.4 Pelaksanaan Posyandu Melati 6*

#### 5.4 Tantangan

Selama menjalani magang di PT Jababeka Infrastruktur, mahasiswa praktikan menghadapi beberapa tantangan signifikan. Pertama, konflik peran antara tuntutan tugas perusahaan dan kurikulum akademik mengakibatkan kesulitan dalam mengelola waktu secara efektif. Kedua, adanya perbedaan antara tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan dengan materi praktikum membuat mahasiswa perlu melakukan penyesuaian yang cepat. Ketiga, kurangnya penyelarasan penerapan metode kelompok dalam lingkungan industri menjadi tujuan pembelajaran praktikum. Fokus mahasiswa cenderung terarah pada metode individual (COCD) yang lebih relevan dengan praktikum komunitas. Terakhir, beban kerja yang tinggi akibat tuntutan perusahaan memberikan tekanan tambahan pada mahasiswa dalam mengelola waktu dan memprioritaskan tugas.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1 Simpulan**

Praktikum Institusi dilaksanakan pada seting primer dan sekunder. Hal ini sejalan dengan kompetensi yang diharapkan dikuasai mahasiswa agar mereka mampu menangani permasalahan kesejahteraan sosial dalam seting primer (primary setting) seperti kemiskinan, kedisabilitas, keterlantaran, ketunaan sosial, keterbelakangan, keterasingan dan perubahan lingkungan yang secara mendadak tidak menguntungkan, seperti bencana alam maupun bencana sosial. Mahasiswa juga diharapkan mampu bekerja sebagai calon pekerja sosial pada

seting sekunder seperti bidang pendidikan, kesehatan, koreksional dan industri/*Corporate Social Responsibility*.

Praktikum Institusi merupakan proses pembelajaran yang memadukan hasil belajar di kelas, pembekalan intensif sebelum praktikum, supervisi pra lapangan dan penerapan di lapangan pada konteks institusi atau lembaga pelayanan. Praktikum institusi dilakukan melalui penerapan kompetensi pekerjaan sosial aras mikro dan mezzo pada tahapan pertolongan engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, pelaksanaan intervensi, evaluasi hingga terminasi dan rujukan dan akan dilaksanakan di Sentra Terpadu/Sentra milik Kementerian Sosial, Unit Pelaksana Teknis Daerah milik Provinsi dan lembaga lainnya. Praktikum institusi Bertujuan agar mahasiswa mampu menguasai dan menerapkan kompetensi pekerjaan sosial generalis pada aras mikro dan mezzo pada semua tahapan pertolongan pekerjaan sosial mulai dari engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, sampai dengan terminasi dan rujukan.

Pelaksanaan praktikum institusi dilakukan terhitung dari tanggal 20 Agustus 2024 sampai dengan 27 September 2024 yang berlokasi di PT Jababeka Infrastruktur. Selama lebih kurang empat puluh hari, praktikan ditugaskan untuk membantu perusahaan membuat program mengenai calon mitra binaan untuk melakukan pemberdayaan dan ditugaskan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi klien mitra binaan PT Jababeka Infrastruktur yaitu Kader Posyandu Melati 6 Desa Simpangan.

Proses pelaksanaan praktikum dimulai dari tahapan awal, yaitu persiapan, hingga tahap akhir, yaitu pengakhiran. Proses praktikum di lapangan dimulai dengan tahap penjajakan ke PT Jababeka Infrastruktur, kemudian melakukan penjajakan ke tiga desa yang menjadi fokus praktikan dan rekan kelompok untuk menjadi calon mitra binaan PT Jababeka Infrastruktur. Tahapan *Engagement, Intake, and Contract (EIC)* kepada klien "H" yang menghasilkan fokus masalah yaitu "Klien H yang mengalami Kecemasan akibat Beban Kerja sebagai Kader Posyandu Melati 6". Pelaksanaan intervensi menggunakan *Case work* dengan teknik *Support, Logical Discussion, Advice Giving and Counseling*. Mengingat jangka waktu pelaksanaan intervensi yang singkat, maka perubahan yang dialami

oleh klien “H” terbilang masih kurang dan perlu pemantauan serta penguatan lebih lanjut. Praktikan menarik kesimpulan bahwa intervensi belum dapat dikatakan berhasil. Maka dari itu, praktikan melakukan rujukan atau *referral* klien “H” kepada Ketua Kader Posyandu Melati 6 untuk mendapatkan tindak lanjut dari keberlangsungan intervensi.

## 6.2 Rekomendasi

Berdasarkan proses praktikum yang telah dilaksanakan oleh praktikan rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

### 1. Rekomendasi terhadap lembaga

Lembaga dapat melakukan komunikasi dan koordinasi antara Prodi Pekerjaan Sosial dan Manager Divisi CSR PT Jababeka Infrastruktur mengenai fokus pelaksanaan praktikum institusi dikarenakan ketika di lapangan, praktikan mengalami kesulitan dalam pelaksanaan penanganan kasus. Praktikan tidak hanya mendapatkan tugas dari kampus akan tetapi juga tugas dari perusahaan yang menyebabkan terkendala dalam tahapan penanganan kasus individu maupun kelompok.

### 2. Rekomendasi terhadap perusahaan

- 1) Pelaksanaan sebuah program pendampingan sebelumnya diperlukan persamaan persepsi antara perusahaan dengan kelompok mengenai tujuan dan arah dari hubungan kemitraan sehingga praktik yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan bersama.
- 2) Pelaksanaan program pemberdayaan, masyarakat bukan hanya sekedar objek melainkan aktor utama yang akan memegang kendali dari keberhasilan program. Untuk itu diperlukan akses pengetahuan dan keterampilan kepada aktor-aktor tersebut.
- 3) Pentingnya bagi perseroan untuk menciptakan keharmonisan dengan para stakeholder melalui pemahaman dan pengelolaan hubungan yang baik. Selain menjaga keharmonisan, melalui pengelolaan hubungan yang baik perusahaan juga dapat mengoptimalkan kinerja dan kontribusi dari masing-masing stakeholder sehingga praktik yang terlaksana tidak hanya memperoleh dukungan saja namun juga tercapainya tujuan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Birkenmaier, J., & Marla Berg-Weger (2017). *The Practice of Generalist Social Work*. (4th ed). New York: Routledge.
- Cox, Lisa E., Carolyn J. Tice, & Dennis D. Long. (2019). *Introduction To Social Work: An Advocacy-Based Profession*. (2nd ed). Canada: Sage Publication, Inc.
- Dadang Hawari. (2011). *Manajemen Stres Cemas Dan Depresi*. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Miley, K. K., O'Melia, M., & DuBois, B. (2017). *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach* (8th ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Nevid, Jeffrey S., dkk. (2005). *Psikologi Abnormal. Terjemahan Tim Psikologi Universitas Indonesia*. Edisi Kelima. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (2015). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. (10th ed). USA. Pearson Education, Inc.

- Dwi Heru Sukoco (2021). *Pekerjaan Sosial Dan Proses Pertolongan* (1st ed.).  
Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
- Zastrow, C. (2010). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering  
People*. (10th ed.). Canada: Chengage Learning.
- (2017). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering  
People*. (12th ed.). Boston, USA: Chengage Learning.

## **LAMPIRAN**

*INFORMED CONSENT*  
(PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK MENJADI INFORMAN)


Kegiatan ini bersifat sukarela, sehingga anda boleh setuju maupun menolak sebagai klien/informan. Apabila anda setuju untuk diwawancarai oleh mahasiswa Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, dibawah ini terdapat beberapa pernyataan disampingnya sesuai pilihan anda dan tidak ada paksaan apapun. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Habibah*  
 Usia : *34 tahun*  
 Jenis Kelamin : *Perempuan*  
 Alamat : *Kr. Cikeber RT.001 RW.009*  
 Status : *Klien/Orang Tua/Wali/Pendamping*  
 (\*lingkari salah satu)


No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya bersedia menjadi informan/klien dan memberikan Informasi diri saya serta keluarga saya, atau terkait dengan hambatan yang saya alami	✓	
2.	Apabila saya kesulitan dalam memberikan informasi, maka saya mengizinkan praktikan untuk bertanya pada pihak lain yang mengetahui tentang saya	✓	
3.	Untuk semua informasi yang saya berikan, maka saya memperbolehkan untuk: a. Dicatat b. Direkam c. Dituliskan di dalam laporan	✓	
4.	Apabila diperlukan, praktikan dapat memotret/mengambil video diri saya, keadaan tempat tinggal saya, dan apapun yang diperlukan	✓	
5.	Semua informasi yang telah diberikan akan dijaga kerahasiaannya oleh mahasiswa	✓	
6.	Apabila diperlukan, saya mengizinkan mahasiswa untuk mendiskusikan segala informasi yang didapat kepada rekan sejawat, dosen dan pihak-pihak yang berkaitan	✓	

*Cikarang, 10 September 2024*

Praktikan

  
(*Agraniartha AW*)

Informan

  
(*Habibah*)

Lampiran Daftar Hadir

Daftar Hadir Praktikum Institusi kelompok 14 di PT Jababeka Infrastruktur

Nama	NRP	Minggu Ke-							Ket
		1	2	3	4	5	6	7	
Agraniartha Asa Wijaya	2104114	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Nilam Khoirunnisa	2104145	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Rossa Amalia	2104205	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Kezia Enjelia	2104231	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Putri Rahmawati	2104245	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Marchel Rahadiansyah	2104274	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Ketua Kelompok



Putri Rahmawati

*Lampiran Daftar Hadir*

Kota Jababeka, 26 Agustus 2024

No. : 11/HC-JI/EXT/VIII/2024  
Perihal : Jawaban Permohonan Kerja Praktik (KP)  
Lampiran : -

Kepada Yth,  
Direktur Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung  
Bapak Suharna  
Di- Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan melakukan Kerja Praktik (KP) No. 2192/9.7/DL.01.01/8/2024 tanggal 15 Agustus 2024, Mahasiswa & Mahasiswi Program Studi Pekerja Sosial atas nama :

No.	Nama	NIM
1	Agranjartha, Asa Wijaya	2104114
2	Nilam Kholunisa Budiawan	2104145
3	Kezia Enjelia Tutkey	2104231
4	Marchel Rahadiansyah	2104274
5	Rossa Amalia	2104205
6	Putri Rahmawati	2104245

**Informasi Penempatan Magang**

Posisi/ Penempatan Magang : **Corporate Social Responsibility (CSR) Intern**  
Periode Magang : 20 Agustus 2024 – 27 September 2024  
Pembimbing Lapangan : Erry Imasari – **Section Head CSR**  
([erry.imasari@jababeka-infra.com](mailto:erry.imasari@jababeka-infra.com))

Dengan ini kami mengizinkan mahasiswa & mahasiswi di atas untuk melakukan kegiatan Kerja Praktik pada **section CSR** di PT Jababeka Infrastruktur, sesuai dengan lokasi kerja praktik & waktu yang telah ditentukan.

Demikian dapat kami sampaikan, terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Hormat Kami,

Delviana Dwi A.P.  
**Section Head Talent Acquisition & Development**