

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MELAKUKAN INTERVENSI INDIVIDU TERHADAP KLIEN PENGEMIS DI RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL MEDAN

Oleh:

Rafiqah Meidina Syakira¹

Raisa Alexandria²

Rizka Ramadhani³

Syahla Nur Azizah⁴

Fajar Utama Ritonga⁵

Universitas Sumatra Utara

Alamat: JL. Dr. T. Mansur No.9, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan,
Sumatera Utara (20222).

Korespondensi Penulis: rafiqahmeidina@students.usu.ac.id

Abstract. *The phenomenon of begging in major cities such as Medan reflects complex and multidimensional social issues. Social workers at the Social Protection House (Rumah Perlindungan Sosial/RPS) in Medan play a strategic role in conducting individual interventions for beggar clients to help restore their social functioning. This study aims to provide an in-depth description of the role of social workers in the individual intervention process, the strategies used, as well as the challenges and supporting factors faced within the context of social rehabilitation. A qualitative approach was used with in-depth interviews conducted with three informants: one beggar client and two social workers actively involved in rehabilitation efforts at the RPS. The findings show that social workers act as companions, facilitators, and mediators, applying an empathetic, flexible, and motivational approach. The intervention stages include engagement, assessment, planning, intervention, and termination, although implementation is often constrained by short rehabilitation periods and limited resources. These findings highlight the importance of a humanistic and client-centered approach in*

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MELAKUKAN INTERVENSI INDIVIDU TERHADAP KLIEN PENGEMIS DI RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL MEDAN

social empowerment efforts, as well as the need for structural support through sustainable policies and services. The implication of this study is the need to strengthen social workers' capacity and improve the rehabilitation system to ensure more effective, adaptive, and long-term interventions for client behavioral change.

Keywords: *Beggar Clients, Individual Intervention, Rehabilitation, Social Protection House, Social Workers.*

Abstrak. Fenomena pengemis di kota-kota besar seperti Medan mencerminkan persoalan sosial yang kompleks dan multidimensional. Pekerja sosial di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Medan memiliki peran strategis dalam melakukan intervensi individu terhadap klien pengemis guna memulihkan keberfungsian sosial mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran pekerja sosial dalam proses intervensi individu, strategi yang digunakan, serta tantangan dan faktor pendukung yang dihadapi dalam lingkup rehabilitasi sosial. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap tiga informan, yaitu satu orang klien pengemis dan dua pekerja sosial yang aktif melakukan pendampingan di RPS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja sosial menjalankan peran sebagai pendamping, fasilitator, dan mediator, dengan pendekatan yang menekankan pada hubungan empatik, fleksibilitas, dan penguatan motivasi klien. Tahapan intervensi yang dilaksanakan mencakup engagement, assessment, planning, *intervention*, dan *termination*, meskipun pelaksanaannya seringkali dibatasi oleh durasi rehabilitasi yang singkat dan sumber daya yang terbatas. Temuan ini menekankan pentingnya pendekatan humanistik dan berbasis kebutuhan klien dalam upaya pemberdayaan sosial, serta perlunya peningkatan dukungan struktural dalam bentuk kebijakan dan layanan yang berkelanjutan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan kapasitas pekerja sosial serta perbaikan sistem rehabilitasi sosial agar intervensi yang dilakukan lebih efektif, adaptif, dan berdampak jangka panjang terhadap perubahan perilaku klien.

Kata Kunci: Intervensi Individu, Klien Pengemis, Pekerja Sosial, Rehabilitasi Sosial, Rumah Perlindungan Sosial.

LATAR BELAKANG

Fenomena pengemis telah lama menjadi bagian dari dinamika sosial perkotaan di Indonesia. Aktivitas mengemis kerap dijumpai di ruang publik seperti pasar, terminal, rumah ibadah, dan persimpangan jalan. Di kota Medan, keberadaan pengemis menunjukkan persoalan sosial yang kompleks, tidak hanya menyangkut kemiskinan, tetapi juga aspek psikologis, ekonomi, budaya, dan pola hubungan sosial. Sebagian pengemis terlibat dalam aktivitas ini karena keterpaksaan ekonomi, sementara sebagian lainnya karena sudah menjadikan kegiatan mengemis sebagai pekerjaan sehari-hari. Kondisi ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi pekerja sosial yang bertugas di lembaga rehabilitasi seperti Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Medan.

Pekerja sosial memiliki peran penting dalam melakukan intervensi terhadap individu yang menjadi klien pengemis, yaitu individu yang dirawat atau dibina dalam RPS pasca razia atau rujukan (Untoro & Subaidi, 2022). Intervensi individu Dalam lingkup pekerjaan sosial merujuk pada serangkaian upaya profesional yang terstruktur dan terencana untuk membantu klien mencapai keberfungsian sosial (Iskandar, 2017). Intervensi ini mencakup asesmen, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga terminasi atau penghentian layanan, dan harus dilaksanakan dengan pendekatan yang holistik dan humanistik (Payne, 2011).

Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung lebih menyoroti fenomena pengemis dari perspektif makro seperti kebijakan pemerintah, peran dinas sosial, dan penegakan peraturan daerah. Seperti penelitian oleh Purwanto dan Harjanti (2019) menitikberatkan pada efektivitas kebijakan penertiban pengemis di kota-kota besar di Indonesia, sementara peran pekerja sosial dalam proses rehabilitasi individu pengemis masih jarang diteliti secara mendalam. Hal ini menciptakan kesenjangan penelitian, terutama dalam memahami secara kualitatif bagaimana pekerja sosial menjalankan intervensi individu terhadap klien pengemis di institusi sosial seperti RPS (Helfianti, 2023).

Pekerja sosial menghadapi berbagai tantangan dalam intervensi individu terhadap klien pengemis, seperti keterbatasan sumber daya, resistensi klien terhadap perubahan perilaku, dan kurangnya dukungan dari lingkungan sosial klien. Oleh karena itu, penting untuk menggali lebih jauh bagaimana strategi intervensi dilakukan oleh pekerja sosial, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan intervensi tersebut. Intervensi individu pada klien pengemis tidak hanya berorientasi pada perubahan perilaku, tetapi

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MELAKUKAN INTERVENSI INDIVIDU TERHADAP KLIEN PENGEMIS DI RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL MEDAN

juga pada pemulihan fungsi sosial, peningkatan kepercayaan diri, serta kesiapan klien untuk beradaptasi kembali ke masyarakat(Zastrow, 2016).

Pelaksanaan intervensi, pekerja sosial menerapkan prinsip-prinsip dasar pekerjaan sosial seperti empati, non-diskriminasi, dan pemberdayaan. Mereka juga mengacu pada teori sistem (*systems theory*), yang melihat individu sebagai bagian dari sistem yang lebih luas seperti keluarga, komunitas, dan institusi(Walker, 2019). Oleh karena itu, keberhasilan intervensi tidak hanya ditentukan oleh faktor internal individu, tetapi juga keterlibatan sistem sosial di sekitarnya.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana peran pekerja sosial dalam melakukan intervensi individu terhadap klien pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Medan. Penelitian ini merumuskan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana proses intervensi individu dilakukan oleh pekerja sosial terhadap klien pengemis? Strategi apa yang digunakan dalam menghadapi tantangan dalam proses intervensi? Apa saja faktor pendukung dan penghambat keberhasilan intervensi?

Dengan menggali secara mendalam pengalaman dan strategi intervensi pekerja sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan praktik pekerjaan sosial di Indonesia, khususnya Dalam lingkup penanganan kelompok marginal seperti pengemis. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan sosial yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan individu.

KAJIAN TEORITIS

Pekerja sosial memiliki sejumlah peran profesional yaitu dituntut untuk menerapkan prinsip empati, *non-judgmental attitude* (tidak menghakimi), dan kerahasiaan, agar dapat membangun hubungan yang kondusif dengan klien. Intervensi yang efektif membutuhkan kepercayaan dari klien dan keterampilan komunikasi interpersonal yang mendalam dari pekerja sosial(Sheafor & Horejsi, 2008).

Intervensi individu (*individual intervention*) adalah salah satu bentuk kerja sosial mikro yang berfokus pada penyelesaian masalah pribadi atau psikososial yang dihadapi klien(Zainullah, Regyna, Laras, Ayu, & Fadia, 2024). Menurut Hepworth, Rooney, dan Larsen (2010), pendekatan ini dilakukan melalui lima tahap utama, yaitu: engagement (membangun hubungan), assessment (asesmen kebutuhan), planning (perencanaan

intervensi), *intervention* (pelaksanaan intervensi), dan *termination* (pengakhiran hubungan profesional). Dalam lingkup klien pengemis di RPS, intervensi individu menjadi sangat penting karena banyak dari mereka mengalami disfungsi sosial, kehilangan arah hidup, serta memiliki trauma psikologis dan keterputusan hubungan keluarga. Intervensi dilakukan dengan pendekatan humanis, yang menekankan nilai, martabat, dan potensi setiap individu untuk berubah.

Beberapa penelitian sebelumnya turut memperkuat pentingnya peran pekerja sosial dalam rehabilitasi klien pengemis dan anak jalanan. Suryani (2019) dalam penelitiannya di rumah singgah Kota X menunjukkan bahwa keberhasilan rehabilitasi sangat bergantung pada pendekatan individual yang dilakukan pekerja sosial. Semakin kuat hubungan empatik dan komunikasi terbuka antara pekerja sosial dan klien, maka semakin tinggi kemungkinan klien untuk menjalani perubahan perilaku.

Sedangkan penelitian oleh Wulansari dan Hidayat (2021) menjelaskan bahwa pendekatan intervensi yang bersifat kaku dan birokratis seringkali gagal membangun keterhubungan dengan klien yang berasal dari latar belakang jalanan. Mereka merekomendasikan bahwa intervensi sosial harus bersifat fleksibel, personal, dan responsif terhadap nilai-nilai serta pengalaman hidup klien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, karena sesuai untuk menggali pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, peran, dan pandangan para responden terhadap proses intervensi sosial yang mereka jalani atau lakukan. Tujuan dari metode ini bukan untuk menghasilkan data statistik, tetapi untuk memahami makna dan dinamika sosial yang terjadi secara langsung di lapangan, khususnya Dalam lingkup rehabilitasi klien pengemis di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Kota Medan.

Wawancara dilakukan terhadap tiga responden yang memiliki latar belakang dan peran berbeda. Selama proses wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya, dengan pertanyaan terbuka untuk memberikan ruang bagi responden menjawab secara bebas dan mendalam. Proses wawancara dilakukan secara langsung dan dicatat serta direkam dengan izin dari masing-masing responden. Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MELAKUKAN INTERVENSI INDIVIDU TERHADAP KLIEN PENGEMIS DI RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL MEDAN

penting dari jawaban yang diberikan. Hasil wawancara kemudian digunakan untuk menyusun narasi penelitian yang menggambarkan peran pekerja sosial dalam melakukan intervensi individu terhadap klien pengemis secara utuh, kontekstual, dan sesuai dengan realitas di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

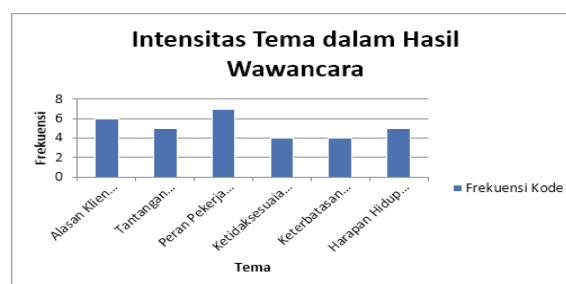
Proses pengumpulan data melalui wawancara langsung dan semi terstruktur, berlangsung selama periode 21 Mei hingga 4 Juni 2025 di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Kota Medan, di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa RPS merupakan lembaga layanan sosial yang menangani langsung klien pengemis dan sejenisnya melalui proses rehabilitasi sosial jangka pendek. Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan, yaitu:

1. Riki, klien dewasa 20 tahun seorang pengamen jalanan dan saat ini menjadi penghuni RPS
2. Dua orang pekerja sosial yaitu Ibu Desi dan Pak Aspon, sebagai pendamping rehabilitasi sosial.

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil wawancara dan proses analisis tematik, ditemukan enam tema utama yang sering muncul dalam narasi responden. Tema-tema tersebut mencerminkan dimensi penting dalam proses intervensi sosial dan kondisi klien pengemis yang ditangani di RPS. Visualisasi berikut menunjukkan intensitas relatif dari masing-masing tema berdasarkan frekuensi kemunculan kode yang relevan:

Gambar 1. Intensitas Tema dalam Hasil Wawancara



(Sumber: Hasil analisis data wawancara peneliti, 2025).

Gambar 1. menunjukkan bahwa tema 'Peran Pekerja Sosial sebagai Pendamping dan Mediator' menjadi tema paling dominan. Ini mencerminkan fokus utama dari proses rehabilitasi sosial yang tidak hanya administratif, namun sangat tergantung pada kualitas hubungan interpersonal antara klien dan pekerja sosial.

Temuan penelitian ini secara konsisten mendukung teori intervensi individu yang dikemukakan oleh Hepworth et al. (2006), di mana proses kerja sosial mikro mencakup lima tahap utama: engagement, assessment, planning, implementation, dan *termination* (Hepworth, 2006). Dalam kasus Riki, pekerja sosial telah menjalankan tahap engagement dan assessment secara bertahap, meskipun terbatas oleh durasi waktu tinggal klien yang hanya 7 hari. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses berjalan dalam keterbatasan, prinsip dasar intervensi tetap dijalankan.

Teori kebutuhan dasar Maslow (1943) juga tampak nyata dalam praktik di RPS. Klien seperti Riki mengaku merasa cukup nyaman karena kebutuhan dasar seperti makanan, tempat tinggal, dan pakaian dipenuhi. Namun, karena kebutuhan aktualisasi dan rasa aman jangka panjang belum terpenuhi, ia tetap menunjukkan resistensi terhadap struktur atau pekerjaan formal. Hal ini memperlihatkan pentingnya pendekatan berjenjang yang memperhatikan hierarki kebutuhan individu (Name & Booth, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Murphy & Dillon (2015), yang menyatakan bahwa keberhasilan rehabilitasi sosial sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan empatik antara pekerja sosial dan klien.

Namun demikian, terdapat sedikit perbedaan dari penelitian Nasution (2022) yang menyatakan bahwa sebagian besar pengemis dewasa tidak menunjukkan keinginan untuk berubah secara mandiri. Dalam penelitian ini, Riki menyampaikan bahwa ia bersedia bekerja dan berubah asal tidak terikat pada sistem yang kaku. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat potensi motivasi positif yang dapat dikembangkan dengan pendekatan yang lebih humanis dan fleksibel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pekerja sosial memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan intervensi individu terhadap klien pengemis di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Kota Medan, terutama sebagai pendamping, fasilitator, dan penghubung dengan keluarga atau layanan lanjutan. Intervensi dilakukan

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MELAKUKAN INTERVENSI INDIVIDU TERHADAP KLIEN PENGEMIS DI RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL MEDAN

secara bertahap dan personal, namun masih dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan waktu rehabilitasi, kurangnya pelatihan keterampilan, dan belum optimalnya layanan psikologis. Oleh karena itu, disarankan agar pekerja sosial terus mengembangkan pendekatan empatik dan adaptif, RPS memperpanjang durasi layanan serta melengkapi fasilitas rehabilitasi, dan pemerintah memperkuat kebijakan rehabilitasi sosial secara terpadu untuk mendukung pemulihan sosial klien secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Helfianti, S. (2023). Penertiban Pengemis Di Kota Banda Aceh Menurut Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman *Jurnal Pendidikan, Sains, Dan Humaniora Vol., XI(9)*, 1275–1284. Retrieved from https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/30644/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/30644/1/Fanny_Fetalya%2C_190105024%2C_FSH%2C_HTN%2C_08223783007.pdf
- Hepworth, D. H. (2006). *Direct social work practice : theory and skills* (7. ed). Belmont, CA: Belmont, CA : Thomson Brooks/Cole.
- Iskandar. (2017). *Intervensi dalam Pekerjaan Sosial* (1st ed.; I. Salim, ed.). Makasar: Penerbit Innawa.
- Name, A., & Booth, J. (2016). A Perspective Review of Common Misconceptions and Notes on the Revisions. *Oxford University Department for Continuing Education*.
- Payne, M. (2011). Humanistic Social Work (Core Principles in Practice). *Journal of Religion & Spirituality in Social Work*, 30(2), 181–184. <https://doi.org/10.1080/15426432.2011.567122>
- Sheafor, & Horejsi. (2008). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice* (10th ed.).
- Untoro, S. tri, & Subaidi. (2022). Pekerja Sosial dalam Penanganan Pengemis di Dinas Sosial Yogyakarta. *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 3(1), 19–31.
- Walker, S. (2019). *Systems Theory and Social Work*.
- Zainullah, F., Regyna, C., Laras, F., Ayu, E., & Fadia, A. (2024). Penggunaan teori konsep diri sebagai intervensi pekerja sosial untuk penanganan pada permasalahan psikologis remaja. *Jurnal Humanitas*.

Zastrow Charles. (2016). *Praktik Teknologi Sosial* (12th ed., Vol. 1).