

**FUNGSI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PEKERJA SOSIAL DALAM  
MELAYANI KELUARGA PENYANDANG ODGJ  
( ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA ) DI UPT REHABILITASI SOSIAL  
BINA LARAS KEDIRI**

**Andiwi Meifilina**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Balitar Jl. Majapahit No. 4A Blitar  
Email: andiwimeifilina1@yahoo.co.id

**Abstract**

*The importance of communication encourages every institution or agency to be able to provide good services by overcoming the gap that lies between the institution or agency and the families of people with ODGJ (People with Mental Disorders) as the public in order to foster better relationships. Therefore, an institution of the UPT Social Rehabilitation of Bina Laras Kediri must be able to appear professional and be able to serve complaints from the community or with families of people with ODGJ (People with Mental Disorders). Friendliness and high pre-professionalism in serving complaints from the community or families of people with ODGJ (People with Mental Disorders) are the keys to success for the social workers in the advanced guidance section at UPT Social Rehabilitation of Bina Laras Kediri. To create a good relationship with the community or families of people with ODGJ (People with Mental Disorders), the Social Rehabilitation of Bina Laras Kediri tries to be closer to families of people with ODGJ (People with Mental Disorders). Advanced Guidance for UPT Social Rehabilitation of Bina Laras Kediri in providing service for families people with ODGJ (People with Mental Disorders). And there are ways or strategies in developing more intense interpersonal communication for social workers in the advanced guidance section of the Bina Laras Kediri Social Rehabilitation Unit in serving families of people with ODGJ (People with Mental Disorders) to increase the socialization of the work program of the Bina Laras Kediri Social Rehabilitation Unit in Kediri.*

*Keywords : Interpersonal communication, social workers, families people with ODGJ (People with Mental Disorders)*

**Keywords :** Village, Digital, Integration.

## **1. PENDAHULUAN**

Komunikasi yang tepat bukan hanya komunikasi yang melibatkan komunikator dengan komunikan sebagai pemberi dan penerima pesan, namun juga bagaimana seorang komunikan dapat menafsirkan pesan yang disampaikan oleh komunikator serta bagaimana seorang komunikator dapat menyampaikan pesan yang dimengerti oleh komunikan. Begitu pentingnya sebuah komunikasi mendorong setiap lembaga atau instansi untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dengan menutupi jurang yang terbentang antara pihak lembaga atau instansi dengan keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sebagai publiknya guna membina

hubungan yang lebih baik. Oleh karena itu suatu lembaga atau instansi UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri harus mampu tampil profesional dan dapat melayani keluhan dari masyarakat atau dengan keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat tersebut. Keramahan dan sikap profesionalisme yang tinggi dalam melayani keluhan masyarakat atau keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) merupakan kunci sukses bagi pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri. Untuk menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat atau keluarga penyandang ODGJ

(Orang Dengan Gangguan Jiwa) maka UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri berusaha agar lebih dekat dengan keluarga penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Dimana unsur persuasif sedang berlangsung ketika keluarga penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) mendekati diri atau menyampaikan permasalahan anggota keluarganya sebagai penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

Adapun komunikasi yang dilakukan antara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dengan keluarga penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) adalah komunikasi antarpribadi yang bersifat langsung melalui tatap muka. Hal ini disebabkan karena pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri berkomunikasi dengan penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) secara langsung berhadapan-hadapan dalam bentuk percakapan. Adanya beberapa kendala dalam komunikasi antar pribadi antara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dengan keluarga penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) salah satunya kurangnya kedekatan antara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dengan keluarga penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) menjadi masalah yang harus segera mendapatkan solusi yang terbaik agar keluarga penyangga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) mempercayai anggota keluarganya yang mengalami ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di rawat oleh UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri. Sehingga fungsi dari komunikasi antar pribadi harus mempunyai kualitas dalam hal menjalin relasi, mempengaruhi sikap dan perilaku, membantu segala hal yang diperlukan dan membangun kepercayaan sehingga dapat terjaga hubungan timbal balik yang harmonis.

## **2. PEMBAHASAN**

Komunikasi antar pribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Devito dalam (Liliweri, 1991:13) komunikasi antar pribadi merupakan

pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang bersifat langsung. Bentuk utama dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi tatap muka dimana komunikasi ini biasanya merupakan suatu rangkaian pertukaran pesan antara dua individu dalam proses komunikasi, serta diantara individu yang melakukan komunikasi tersebut saling mempertukarkan pesan secara bergantian dan berbalas-balasan. Keberadaan interaksi antar individu inilah yang menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi menghasilkan suatu umpan balik pada tingkat keterpengaruhan tertentu. Aksi dan reaksi secara langsung terlihat karena jarak fisik partisipan yang dekat sekali. Interaksi dalam komunikasi antarpribadi dapat menghasilkan suatu perubahan pendapat, sikap, perilaku dan tindakan tertentu.

Cassagrande dalam Liliweri 1991:13 berpendapat bahwa seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain karena:

- a. Setiap orang memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan.
- b. Setiap orang terlintas dalam proses perubahan yang relative cepat.
- c. Interaksi hari ini merupakan spectrum pengalaman masa lalu dan menjadikan orang mengantisipasi masa depan.
- d. Hubungan yang diciptakan jika berhasil merupakan pengalaman yang baru.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Casagrade dapat disimpulkan bahwa keinginan berkomunikasi secara pribadi di sebabkan oleh dorongan pemenuhan kebutuhan yang belum dan tidak dimilikiseseorang sebelumnya.

### **1. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Antarpribadi**

Fungsi dan tujuan komunikasi antarpribadi yaitu berusaha meningkatkan hubungan insani (Human Relations) menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara, 2004:33). Komunikasi antarpribadi juga dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi.

## 2. Ciri Komunikasi Antarpribadi

Ada beberapa ciri komunikasi antarpribadi yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya Devito dalam (Liliweri, 1991:13) menurutnya ada 5 ciri-ciri komunikasi antarpribadi yang umumnya yaitu sebagai berikut :

- a. Ketebukaan  
Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas dan terbuka tanpa ada rasa malu. Keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.
- b. Empati  
Komunikator dan komunikan merasakan situasi dan kondisi yang dialami mereka tanpa berpura-pura dan keduanya menanggapi apa-apa saja yang di komunikasikan dengan penuh perhatian. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Apakah komunikator dan komunikan mempunyai kemampuan untuk melakukan empati satu sama lain, kemungkinan besarnya akan terjadi komunikasi yang efektif.
- c. Dukungan  
Setiap pendapat atau ide serta gagasan yang disampaikan akan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diharapkan.
- d. Rasa Positif  
Apabila pembicaraan antara komunikator dengan komunikan mendapat tanggapan positif dari kedua belah pihak, maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar.
- e. Kesetaraan  
Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain.

## 3. Peranan Komunikasi Antar Pribadi

Johnson menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antar pribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia, yaitu :

- a. Komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan kita sejak masa bayi sampai masa dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kita pada orang lain. Diawali dengan ketergantungan atau komunikasi yang intensif dengan ibu pada masa bayi, lingkaran ketergantungan atau komunikasi itu menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia kita. Bersamaan proses itu, perkembangan intelektual dan sosial kita sangat di tentukan oleh kualitas komunikasi kita dengan orang lain.
- b. Identitas atau jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar kita mengamati, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain itu tentang diri kita. Berkat pertolongan komunikasi dengan orang lain kita dapat menemukan diri yaitu mengetahui siapa diri kita sebenarnya.
- c. Dalam rangka memahami realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia disekitar kita, kita perlu membandingkan dengan kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia di sekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain dan realitas yang sama. Tentu saja perbandingan sosial semacam itu hanya dapat kita lakukan lewat komunikasi dengan orang lain.
- d. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain, terlebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan dalam hidup kita. Bila hubungan kita dengan orang lain diliputi berbagai masalah, maka tentu kita akan menderita, merasa sedih, maka rasa sepi dan terasing yang mungkin kita alami pun tentu akan menimbulkan penderitaan, bukan hanya penderitaan emosional atau batin, bahkan atau mungkin juga penderitaan fisik. (Supratiknya, 2003:9-10)

#### 4. Fungsi Komunikasi Antar Pribadi

Sebagai makhluk sosial, kita memerlukan komunikasi dengan orang lain, entah secara pribadi antara dua orang, dengan beberapa orang, dengan sejumlah kecil orang, atau dengan sejumlah besar orang dan massa. Sebagai makhluk sosial, kita merasa perlu berhubungan dengan orang lain. Kita memerlukan hubungan dan ikatan emosional dengan mereka. Hubungan kita dengan orang lain berbeda tingkat keekatan dan rasa keterikatannya. Di antara orang-orang lain itu, ada yang sekedar menjadi orang lain bagi kita. Mereka menjadi orang asing yang tidak kita kenal. Pergaulan manusia merupakan salah satu bentuk peristiwa komunikasi dalam masyarakat. Menurut Schramm (1974), di antara manusia yang saling bergaul, ada yang saling membagi informasi, namun ada pula yang membagi gagasan dan sikap.

Demikian pula menurut Merill dan Lownstein (1971), bahwa dalam pergaulan antarmanusia selalu terjadi proses penyesuaian pikiran, penciptaan simbol yang mengandung suatu pengertian bersama. Selanjutnya Theodorson (1969) mengemukakan bahwa, komunikasi adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau sekelompok lain. Proses pengalihan informasi tersebut selalu mengandung pengaruh tertentu. Pembahasan Komunikasi antarpribadi (KAP) tidak dapat dielakan dalam hidup bermasyarakat. KAP adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula.

Sebelum kita membahas Fungsi Komunikasi Antar Pribadi, ada baiknya kita mengetahui fungsi komunikasi pada umumnya bahwa fungsi komunikasi secara umum adalah:

- a. Kendali: komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota dalam beberapa cara, setiap organisasi mempunyai wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.
- b. Motivasi: komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan bagaimana mereka

bekerja baik dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu di bawah standar.

- c. Pengungkapan emosional: bagi banyak karyawan kelompok kerja mereka merupakan sumber utama untuk interaksi sosial, komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dengan mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka oleh karena itu komunikasi menyiarkan ungkapan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.
- d. Informasi: komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenai dan menilai pilihan-pilihan alternatif (Robbins, 2002 : 310-311).

Fungsi-Fungsi Komunikasi Antar (KAP) pribadi memiliki dua fungsi, yaitu fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan.

##### 1. Fungsi Sosial

- a. Untuk kebutuhan biologis dan psikologis. Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan. Melalui komunikasi pula kita dapat memenuhi kebutuhan emosional kita dan meningkatkan kesehatan mental kita. Kita belajar makna cinta, kasih yang, keintiman, simpati, rasa hormat, rasa bangga, bahkan iri hati dan kebencian. Melalui komunikasi kita dapat mengalami berbagai kualitas perasaan itu dan membandingkannya antara perasaan yang satu dengan perasaan yang lain.
- b. Mengembangkan hubungan timbal balik. Komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan baik secara verbal atau nonverbal, seseorang penerima bereaksi dengan jawaban verbal atau mengangguk kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan

balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya. Jadi, hubungan timbal balik ini berfungsi sebagai unsur pemerkaya, pemerkuat Komunikasi Antar Pribadi sehingga harapan-harapan dalam proses komunikasi menjadi sungguh-sungguh terjadi.

- c. Untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu diri sendiri. Komunikasi itu penting membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri. Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Pernyataan eksistensi diri Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau pernyataan eksistensi diri. Ketika berbicara, kita sebenarnya menyatakan bahwa kita ada.
- d. Menangani konflik. Untuk melakukan komunikasi dengan baik, sebaiknya kita mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik lawan bicara kita. Sebagaimana yang kita tahu, bahwa setiap manusia itu seperti sebuah radar yang melingkupi lingkungan. Manusia bisa menjadi sangat sensitif pada bahasa tubuh, ekspresi wajah, postur, gerakan, intonasi suara yang akan membantu individu untuk memberi penekanan pada kebenaran, ketulusan dan reliabilitas dari komunikasi itu sendiri sehingga komunikasi itu sendiri dapat mempengaruhi pola pikir lawan bicara kita. Dengan demikian Komunikasi Antar Pribadi berfungsi untuk mengurangi atau mencegah timbulnya suatu konflik di dalam suatu organisasi atau kelompok masyarakat. Dengan adanya Komunikasi Antar Pribadi maka permasalahan kecil yang timbul dapat ditekan.

## **2. Fungsi pengambilan keputusan**

- a. Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi. Dalam proses member atau bertkar informasi, komunikasi sangat memiliki pengaruh yang sangat efektif diduniakan karena dalam hal ini komunikasi dapat mewakili informasi yang dikehendaki dalam pesan yang ia

sampaikan sebagai bahan perakapan pada kegiatan komunikasi.

- b. Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain. Komunikasi yang berfungsi seperti ini mengandung muatan persuasif dalam arti pembicara ingin pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui. Bahkan komunikasi yang sifatnya menghiburpun secara tidak langsung membujuk khalayak untuk melupakan persoalan hidup mereka.

Pekerjaan Sosial adalah suatu pelayanan yang didalamnya terdapat pekerja yang profesional yang mempunyai ilmu pengetahuan khusus dalam bidang sosial yang dapat membantu individu atau pun kelompok untuk dapat kembali kedalam keberfungsian kembali didalam masyarakat. Namun, pada dasarnya, tidak ada definisi pekerjaan sosial (social work) yang baku karna pekerjaan sosial ini sangat berkaitan erat dengan waktu, tempat, situasi, sudut pandang, atau perkembangan masyarakat yang selalu berubah. Dengan kata lain tidak ada definisi pekerjaan sosial yang dapat diterima oleh berbagai masyarakat atau negara secara mutlak karena pengertian pekerja sosial ini sangat ditentukan oleh keadaan, kebudayaan, mau pun perkembangan kehidupan sosial disuatu negara (Hermawanti, 2001). Menurut Walter A. Friedldabder (dalam Hermawati, 2001) mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai suatu pelayanan profesional yang didasarkan pada pengetahuan ilmiah dan keterampilan dalam hubungan kemanusiaan yang membantu individu-individu, baik secara perorangan maupun dalam kelompok untuk pencapaian kepuasan dan kebebasan sosial dan pribadi.

Sedangkan menurut Allan Pincus dan Anne Minahan (dalam Hermawanti, 2001) mengemukakan bahwa pekerjaan sosial menitikberatkan pada permasalahan interaksi manusia dengan lingkungan sosialnya sehingga mereka mampu melaksanakan tugas-tugas kehidupan, mengurangi ketegangan, serta mewujudkan aspirasi dan nilai-nilai mereka. Universitas Sumatera Utara Ikatan Pekerjaan Sosial Nasional Indonesia (IPSNI) mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai

aktivitas yang ditujukan kepada usaha mempertahankan dan memperkuat kesanggupan manusia sebagai perseorangan dalam kehidupan kelompok maupun antar kelompok agar manusia tetap dapat berfungsi dalam tata kehidupan sosial dan kebudayaan masyarakat yang sedang membangun guna mencapai kesejahteraan bersama.

Undang-undang No.6 Tahun 1974 Tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan Sosial, pekerjaan sosial didefinisikan sebagai semua keterampilan teknis yang dijadikan sebagai wahana bagi pelaksanaan usaha kesejahteraan sosial. Jika definisi pekerjaan sosial dikaji dengan seksama, maka dapat diperoleh beberapa pengertiannya yaitu sebagai berikut :

1. Pekerjaan sosial merupakan kegiatan profesional. Artinya, kegiatan tersebut berlandaskan pada ilmu pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai ilmiah.
2. Kegiatan pekerjaan sosial adalah kegiatan pertolongan atau pelayanan sosial agar orang yang ditolong dapat menolong dirinya sendiri dan tidak tergantung pada bantuan yang diterimanya atau pertolongan orang lain secara terus-menerus.
3. Sasaran dari pekerjaan sosial adalah seseorang, baik sebagai individu mau pun kolektivitas (keluarga, kelompok, organisasi dan masyarakat) yang mengalami permasalahan dalam menjalankan interaksi sosial dengan lingkungannya. Universitas Sumatera Utara
4. Dalam menjalankan pekerjaan sosial diperlukan metode tertentu seperti, social case work, social group work dan community organization yang merupakan metode pokok.
5. Dalam pekerjaan sosial mengarahkan untuk meningkatkan kemampuan dan kemauannya secara optimal.
6. Pekerjaan sosial selalu mengarah pada terciptanya kesejahteraan sosial, baik secara khusus (kepada orang yang ditolong dan lingkungan sosialnya), maupun secara umum (kepada umat manusia secara keseluruhan) (Hermawati, 2001).

## 1. Prinsip-Prinsip Pekerjaan Sosial

### A. Pengertian Prinsip-prinsip

Pekerjaan Sosial Prinsip-prinsip pekerjaan sosial merupakan pedoman praktek bimbingan sosial perseorangan, prinsip-prinsip tersebut bersumber pada rumusan dari Walter A. Friedlander. Prinsip-prinsip ini kiranya demikian penting untuk dipahami dan di internalisasikan oleh mereka yang ingin mempunyai dasar-dasar pemahaman dan keterampilan praktek baik dalam bimbingan sosial perseorangan pada khususnya maupun praktek pekerjaan sosial umumnya. Pemahaman yang mendalam atas prinsip-prinsip ini akan memberikan bekal bagi pematangan pribadi maupun professional pada para pekerja sosial yang tugas utamanya adalah membantu orang untuk dapat melaksanakan fungsi sosialnya, yang secara khususnya mengacu kepada posisi dan peran orang tersebut, karena seperti telah dikemukakan bahwa proses pemberian bantuan ditentukan oleh pemberian bantuan dan bukan oleh teknik-teknik pemberi bantuan. Adapun prinsip-prinsip dasar Pekerjaan Sosial menurut Henry S Maas :

#### a. Prinsip Penerimaan (*acceptance*)

Prinsip penerimaan mengandung arti bahwa pekerja sosial harus merasakan, menyatakan, menerima dan mengadakan hubungan dengan klien sebagaimana adanya, tidak mengharapkan klien menjadi apa atau memikirkan klien bagaimana. Ini artinya pekerja sosial tidak mempersoalkan seberapa jauh klien telah menyimpang dari kenyataan ataupun menerima klien dalam kondisi cacat contohnya seperti cacat netra, tidak mempersoalkan berapa jauh klien dan pekerja sosial mengalami perbedaan persepsi atau sangat berbedanya nilai-nilai yang dianut pekerja sosial dengan klien. Pekerja sosial harus menerima klien apa adanya.

#### b. Prinsip Komunikasi (*communication*)

Agar terjadi hubungan yang baik antara pekerja sosial dengan klien, prinsip komunikasi ini harus dijalani agar permasalahan yang dihadapi oleh klien dapat terselesaikan dengan baik. Prinsip komunikasi dalam bimbingan sosial perseorangan mencakup klasifikasi, dan jika diperlukan, klasifikasi ulang mengenai kondisi-kondisi yang ada pada dua orang yang terlibat dalam hubungan klien-caseworker secara profesional. Dengan demenstrasi dan dengan pernyataan eksplisit, caseworker

menjadikan perasan caseworker menjadi jelas bagi klien. Pada gilirannya caseworker perlu mengklasifikasikan peranan klien dalam situasi masalahnya serta dalam interaksi diantara mereka.

**c. Prinsip Individualisasi  
(*individualitation*)**

Individualisasi adalah pemahamandan pengakuan terhadap kualitas keunikan setiap klien dan penggunaan prinsip dan metode yang berlainan dalam setiap klien dan penggunaan prinsip dan metode dalam setiap pemberian bantuan untuk tujuan mewujudkan penyesuaian yang lebih baik diantara klien dengan lingkungan sosialnya. Individualisasi di dasarkan atas hak manusia untuk menjadi individu dan untuk diperlakukan tidak hanya sebagai manusia secara umum, melainkan bagaimana manusia dengan keunikan pribadinya masing-masing. Agar mempunyai kemampuan untuk memahami dan menerapkan prinsip ini, maka caseworker harus memenuhi beberapa syarat yaitu :

1. Bebas dari prasangka
2. Memiliki pengetahuan mengenai tingkah laku manusia
3. Memiliki kemampuan untuk mendengar dan mengamati
4. Memiliki kemampuan untuk menggerakkan tindakan klien
5. Memiliki kemampuan untuk merasakan perasaan-perasaan klien
6. Memiliki kemampuan untuk memandang kedepan

**d. Prinsip Partisipasi (*participation*)**

Prinsip partisipasi (*ikuit serta*) ini mengandung pengertian bahwa klien sendiri yang akan ditolong oleh caseworker dan harus berpartisipasi (*ikuit serta*) secara aktif dalam usaha-usaha pertolongan karena kemampuan-kemampuan klien haruslah dapat dipergunakan. Berhasilnya bimbingan perseorangan kepada klien, tidak hanya terletak pada caseworker yang bersangkutan, tetapi juga tergantung kepada diri klien itu sendiri yang ikut serta menentukan dan bertanggung jawab atas langkah-langkah yang akan ditempuhnya, sedangkan caseworker hanya mengantarkan, memberikan kemungkinan-kemungkinan serta bimbingan yang diperlukan. Tanpa adanya partisipasi dari klien yang bersangkutan, maka hasilhasil yang mungkin atau diperkirakan baik, hakekatnya

adalah cap / dikte case worker itu sendiri yang diwujudkan dari klien. Hal ini tidak dalam pekerja sosial karena pengingkaran terhadap martabat manusia/klien yang bersangkutan.

Apabila seorang klien diberikan pelayanan dengan tujuan agar ia dapat melepaskan dirinya dari situasi yang menekankan, maka klien tersebut haruslah dilibatkan secara aktif, diikutsertakan dalam kegiatan yang bersifat memperbaiki atau menyelesaikan masalahnya itu, sebab kita belajar bukan untuk klien, akan tetepi dengan klien. Namun demikian caseworker harus waspada, sebab bila ia hanya menyerahkan begitu saja kepada klien untguk menyelesaikan masalahnya, maka reaksi klien dapat menyimpang dan bergantung kepada penyelesaiannya sendiri atas dasar keinginannya yang dominan. Dalam setiap kasus caseworker berhubungan dengan klien dan menganggap bahwa klien tidak mampu berbuat untuk dirinya pada saat itu.

Ketidak mampuan klien dalam menghadapi masalahnya itu harusnya dihilangkan oleh caseworker, sehingga klien kembali merasa mampu. Dengan demikian tujuan memberikan pelayanan dalam setiap kasus adalah membangun dan memperhatikan kemampuan klien. Klien harus didorong dengan aktif menyelesaikan masalahnya. Prinsip partisipasi itu selalu membimbing caseworker untuk dapat menimbulkan dan mendorong klien untuk menentukan situasinya sendiri, menganalisa sendiri serta memilih sendiri cara-cara menyelesaikan dan mengadakan kegiatan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia, tapi pekerja sisoal perlu selalu membimbing, mendorong dan menimbulkan semangat klien untuk menentukan situasi dan permasalahannya sendiri, memilih cara-cara penyelesaiannya yang sesuai dengan dirinya, serta mendukung kegiatan yang dilaksanakan.

Dengan cara ini klien juga bertanggung atas keberhasilan kegiatan pertolongan yang dilaksanakan pekerja sosial karena dirinya selalu dilibatkan dalam semua proses kegiatan. Pada prinsip ini praktisi kesejahteraan sosial didorong untuk menjalankan peran sebagai fasilitator. Dan peran ini, peraktisi akan diharapkan mengajak kliennya untuk ikut serta berperan aktif dalam menghadapi permasalahan yang sedang dihadapi klien, karena tanpa peran aktif klien, makan tujuan dan terapi tersebut sulit untuk

dicapai.

**e. Prinsip Kerahasiaan (*confidentiality*)**

Jika klien diharapkan berpartisipasi secara penuh didalam pemecahan masalahnya untuk menerima caseworker sebagai orang yang bisa dipercaya dan berkomponen untuk berkomunikasi dengan pertahanan sosial mengenai peranan yang dikandungnya membantu untuk mengindividualisasikan yang dihadapinya, makan apa yang dikatakan klien kepada caseworker tidak pernah dibicarakan diluar batas-batas hubungan profesional yang ditujukan untuk membatu klien. Dalam prakteknya, kerahasiaan berarti bahwa isi catatan kasus tidak pernah dibicarakan didepan umum, misalnya dalam bis, kereta api, dan lain-lain. Dalam memasuki hubungan profesional diantara klien dengan caseworker, maka secara umum klien diharapkan untuk tetap dilindungi dalam batas-batas hukum dari ancaman terhadap dirinya sendiri yang berasal dari keterbukaannya kepada sang casewporker, inilah sesensi dari prinsip kerahasiaan.

**f. Prinsip kesadaran diri dari pekerja sosial (*work selfawareness*)**

Pekerja sosial seperti juga kliennya adalah seorang manusia biasa yang mempunyai motivasi pribadi yang kompleks, caseworker telak belajar dan hidup dengan keyakinan dan nilai-nilai dari kebudayaan yang dominan dalam kehidupannya. Setiap caseworker dalam hubungannya dengan berbagai macam klien yang mengalami beranekaragam masalah serta mengungkapkan fakta bahwa mereka mempunyai latar belakang kultur yang sangat beraneka ragam pula, akan menemukan dorongan-dorongan pribadinya atau sikap pribadinya akan mewarnai hubungannya dengan klien. Prinsip kesadaran diri menyatakan bahwa caseworker harus cukup menyadari akan respons-responsnya terhadap kliennya, sehingga dapat memisahkan apa yang terjadi dalam hubungan profesional yang dimotivasikan secara profesional yaitu ditujukan untuk memenuhi dorongan-dorongan pribadi caseworker itu sendiri. Dengan berlangsungnya waktu, artinya bertambahnya pengalaman para caseworker akan mampu memahami dan mengendalikan kelemahan-kelemahan dan keterbatasan-keterbatasan pribadi mereka yang mencampuri praktek profesional mereka (Adi, 2004).

**2. Nilai-Nilai Dasar Pekerja Sosial**

Nilai-nilai dasar pekerjaan sosial berdasarkan pada nilai-nilai masyarakat demokratis, yang seperti dikemukakan oleh Helen Northen, mengandung makna bahwa :

1. Setiap orang bebas untuk mengungkap dirinya sendiri.
2. Setiap orang bebas untuk menjaga kerahasiaannya sendiri.
3. Setiap orang bebas untuk berpartisipasi di dalam pembuatan keputusan yang menyangkut kepentingan pribadinya.
4. Setiap orang berkewajiban untuk mengarahkan kehidupan pribadinya secara bertanggung jawab agar dapat bertindak secara konstruktif dalam kehidupan masyarakat.

UPT Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Kediri dengan alamat di Desa Butuh, kecamatan kras, kabupaten Kediri-kode pos 64172. Nomor Telepon : (0354) 411081-fax. (0354) 411082 yang berkapasitas tampung : 200 orang/jiwa Kapasitas isi : 160 orang/jiwa dan sasaran garapan yaitu penderita eks psikotik . Visi yaitu terwujudnya taraf kesejahteraan sosial eks psikotik melalui usahbersama UPT Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik dan masyarakat. Misi yaitu meningkatkan taraf kesejahteraan sosial melalui optimalisasi kemauan dan kemampuan serta pemanfaatan sistem pelayanan kesejahteraan sosial di dalam asrama. Maksudnya yaitu untuk :

- a. Meningkatkan harkat dan martabat, kualitas hidup, dan kesadaran hidup.
- b. Menumbuhkan harga diri, kepercayaan diri, kemauan dan kemampuan dalam menghadapi kehidupan dan penghidupan.

Tujuannya yaitu terfasilitasinya kepentingan medik, sosial dan penghidupan sosial eks psikotik yang meliputi tumbuhnya kemampuan dan kemauan menolong diri sendiri. Fungsinya untuk:

- a. Menumbuhkan kesadaran klien akan pentingnya pelayanan rehabilitasi sosial.
- b. Membantu klien melakukan berbagai kegiatan yang berkenaan dengan kehidupan sehari-hari.
- c. Membantu klien memenuhi kebutuhan dasar.
- d. Membantu klien mengembangkan potensinya.
- e. Membantu klien berperilaku normatif

Sasaran garapannya adalah: Eks Psikotik keadaannya tidak mampu/miskin, Eks Psikotik dari Dinas Sosial Kab./Kota. Eks Psikotik kiriman dari RSJ. Eks Psikotik kiriman dari Keputih Persaratan. Telah dirawat di RSJ dan sudah dinyatakan sembuh secara medis. Memiliki kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Surat pengantar dari Dinas Sosial Kab/Kota, Surat keterangan tidak mampu/telantar dari desa/kelurahan, Foto kopi KTP yang bertanggung jawab, Foto kopi KK (Kartu Keluarga), Surat rujukan dari puskesmas setempat, Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 4 lembar, Laki-laki/perempuan usia 17 tahun s/d 50 tahun, Tidak berpenyakit ganda.

Kegiatan Operasional yaitu bimbingan Fisik dengan serangkaian kegiatan bimbingan/tuntunan untuk pengenalan dan praktek cara-cara hidup sehat, secara teratur dan disiplin agar kondisi badan/fisik dalam keadaan sehat selalu. Bimbingan mental yaitu serangkaian kegiatan bimbingan/tuntunan untuk memahami diri sendiri, orang lain dengan belajar tentang keagamaan, cara berfikir positif dan keinginan untuk berprestasi. Bimbingan Sosial yaitu dengan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memulihkan dan meningkatkan kemampuan berfungsi sosial klien melalui metode bimbingan sosial perorangan dan kelompok. Bimbingan ketrampilan yaitu serangkaian kegiatan yang diarahkan untuk mengetahui, mendalami dan menguasai suatu bidang ketrampilan sehingga menjadi tenaga yang terampil dibidangnya dan siap untuk berusaha dalam memenuhi kebutuhan kehidupan dan penghidupannya, seperti : ketrampilan membuat batako, ketrampilan membuat sapu ijuk, ketrampilan belajar mengaji, kegiatan rekreatif senam dangdut. Fungsi komunikasi antar pribadi pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) antara lain:

### **3. Fungsi Sosial**

a. Untuk kebutuhan biologis dan psikologis. Fungsi komunikasi antar pribadi pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dapat

memenuhi kebutuhan dasar dan psikologis dari para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

b. Mengembangkan hubungan timbal balik  
Cara mengembangkan hubungan timbal balik pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan lebih intensif dalam melakukan komunikasi antarpribadi sehingga menimbulkan hubungan yang saling membutuhkan antara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dengan para keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) seperti kondisi para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) apakah menunjukkan kemajuan atau tidak.

c. Untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu diri sendiri.

Para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu diri sendiri selalu meningkatkan sumber daya manusia dengan mengikuti pelatihan, seminar yang menunjang pelaksanaan tugasnya sebagai pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri. Dan kegiatan seperti seminar sering kali ada hampir setiap bulan para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri melaksanakan seminar dan pelatihan.

d. Menangani konflik.

Cara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam menangani konflik selalu mengadakan komunikasi yang lebih dekat lagi, menyelesaikan masalah dengan bersama-sama dengan keterbukaan sehingga tidak ada kesalahpahaman. Komunikasi antarpribadi kepada para keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sering dilakukan karena untuk menghindari konflik seperti kesalahpahaman dalam penerimaan informasi tentang para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

#### 4. Fungsi pengambilan keputusan

- a. Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi.

Fungsi komunikasi antarpribadi untuk pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri untuk membagi informasi dengan para keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sehingga keluarga dari para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) tidak minim informasi, semakin banyak wawasan dalam mengatasi permasalahan para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Informasi tentang penanganannya penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sangat di butuhkan oleh para keluarga sehingga menimbulkan perasaan tenang, aman dan nyaman.

- b. Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain.

Cara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri berkomunikasi untuk mempengaruhi keluarga dari para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan melakukan komunikasi antarpribadi yang lebih dekat, memberikan sosialisasi terus menerus agar para keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) memahami pentingnya rehabilitasi bagi para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Sosialisasi kepada para keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) lebih giat dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran para keluarga dalam menangani penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

Pekerja Sosial Bimbingan Lanjut UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam memberikan pelayanan keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan melakukan prinsip-prinsip dasar pekerjaan Sosial:

- a. **Prinsip Penerimaan (*acceptance*)**

Prinsip penerimaan mengandung arti bahwa pekerja sosial harus merasakan, menyatakan, menerima dan mengadakan hubungan dengan klien/ keluarga

penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sebagaimana adanya, tidak mengharapkan klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). menjadi apa atau memikirkan klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) bagaimana. Ini artinya pekerja sosial tidak mempersoalkan seberapa jauh klien telah menyimpang dari kenyataan ataupun menerima klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dalam kondisi cacat contohnya seperti cacat netra, tidak mempersoalkan berapa jauh klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dan pekerja sosial mengalami perbedaan persepsi atau sangat berbedanya nilai-nilai yang dianut pekerja sosial dengan klien/ penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

Pekerja sosial harus menerima klien apa adanya. Untuk mengetahui bagaimanakah cara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam mengidentifikasi kebutuhan keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang sesungguhnya. Cara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam mengidentifikasi kebutuhan keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan melakukan pendekatan komunikasi antar pribadi sehingga dapat lebih mendalam untuk bisa mengetahui kebutuhan-kebutuhan atau harapan-harapan keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri sudah tersedia pelayanan bagi keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sehingga kami lebih mudah untuk melakukan konsultasi dengan para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri. Ada sistem yang mendukung pelayanan terhadap keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri sehingga misalnya ada keluhan bisa langsung melalui email atau

telepon ke UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri sehingga langsung ada tindak lanjut untuk penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dari UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri.

**b. Prinsip Komunikasi (*communication*)**

Agar terjadi hubungan yang baik antara pekerja sosial dengan klien/ penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa), prinsip komunikasi ini harus dijalani agar permasalahan yang dihadapi oleh klien dapat terselesaikan dengan baik. Prinsip komunikasi dalam bimbingan sosial perseorangan mencakup klasifikasi, dan jika diperlukan, klasifikasi ulang mengenai kondisi-kondisi yang ada pada dua orang yang terlibat dalam hubungan klien-caseworker secara profesional. Prinsip Individualisasi (*individualisation*) Individualisasi adalah pemahaman dan pengakuan terhadap kualitas keunikan setiap klien dan penggunaan prinsip dan metode yang berlainan dalam setiap klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). dan penggunaan prinsip dan metode dalam setiap pemberian bantuan untuk tujuan mewujudkan penyesuaian yang lebih baik diantara klien dengan lingkungan sosialnya. Individualisasi di dasarkan atas hak manusia untuk menjadi individu dan untuk diperlakukan tidak hanya sebagai manusia secara umum, melainkan bagaimana manusia dengan keunikan pribadinya masing-masing. Semua pekerja sosial berkomunikasi dalam bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, sebagai keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) selalu melakukan komunikasi dan kerjasama yang baik dengan para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri sehingga tercipta rasa saling menghargai.

**c. Prinsip Individualisasi (*individualisation*)**

Prinsip partisipasi (ikut serta) ini mengandung pengertian bahwa klien penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sendiri yang akan ditolong oleh caseworker/ pekerja sosial dan harus

berpartisipasi (ikut serta) secara aktif dalam usaha-usaha pertolongan karena kemampuan-kemampuan klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) haruslah dapat dipergunakan. Berhasilnya bimbingan perseorangan kepada klien, tidak hanya terletak pada caseworker/ pekerja sosial yang bersangkutan, tetapi juga tergantung kepada diri klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) itu sendiri yang ikut serta menentukan dan bertanggung jawab atas langkah-langkah yang akan ditempuhnya, sedangkan caseworker/ pekerja sosial hanya mengantarkan, memberikan kemungkinan-kemungkinan serta bimbingan yang diperlukan. Tanpa adanya partisipasi dari klien penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang bersangkutan, maka hasilhasil yang mungkin atau diperkirakan baik, hakekatnya adalah cap/dikte caseworker/ pekerja sosial itu sendiri yang diwujudkan dari klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Hal ini tidak dalam pekerja sosial karena pengingkaran terhadap martabat manusia/klien penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang bersangkutan. Prinsip Kerahasiaan (*confidentiality*).

Jika klien atau penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). diharapkan berpartisipasi secara penuh didalam pemecahan masalahnya untuk menerima caseworker/ pekerja sosial sebagai orang yang bisa dipercaya dan berkomponen untuk berkomunikasi dengan pertahanan sosial mengenai peranan yang dikandungnya membantu untuk mengindividualisasikan yang dihadapinya, maka apa yang dikatakan klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). kepada caseworker/ pekerja sosial tidak pernah dibicarakan diluar batas-batas hubungan profesional yang ditujukan untuk membantu klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Dalam prakteknya, kerahasiaan berarti bahwa isi catatan kasus tidak pernah dibicarakan didepan umum, misalnya dalam bis, kereta

api, dan lain-lain. Dalam memasuki hubungan profesional diantara klien dengan caseworker/ pekerja sosial, maka secara umum klien diharapkan untuk tetap dilindungi dalam batas-batas hukum dari ancaman terhadap dirinya sendiri yang berasal dari keterbukaannya kepada sang caseworker/ pekerja sosial, inilah sesensi dari prinsip kerahasiaan. Cara pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam berpartisipasi melayani keluhan para keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya tanpa pamrih dan membedakan keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa), semua para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) selalu ditangani dengan penuh tanggung jawab.

**d. Prinsip Partisipasi (*participation*)**

Prinsip partisipasi (*ikut serta*) ini mengandung pengertian bahwa klien penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sendiri yang akan ditolong oleh caseworker/ pekerja sosial dan harus berpartisipasi (*ikut serta*) secara aktif dalam usaha-usaha pertolongan karena kemampuan-kemampuan klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) haruslah dapat dipergunakan. Berhasilnya bimbingan perseorangan kepada klien, tidak hanya terletak pada caseworker / pekerja sosial yang bersangkutan, tetapi juga tergantung kepada diri klien / keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) itu sendiri yang ikut serta menentukan dan bertanggung jawab atas langkah-langkah yang akan ditempuhnya, sedangkan caseworker / pekerja sosial hanya mengantarkan, memberikan kemungkinan-kemungkinan serta bimbingan yang diperlukan. Tanpa adanya partisipasi dari klien penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang bersangkutan, maka hasil yang mungkin atau diperkirakan baik, hakekatnya adalah cap/dikte caseworker / pekerja sosial itu sendiri yang diwujudkan dari klien / keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan

Gangguan Jiwa). Hal ini tidak dalam pekerja sosial karena pengingkaran terhadap martabat manusia/klien penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). yang bersangkutan. Prinsip Kerahasiaan (*confidentiality*).

Jika klien atau penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). diharapkan berpartisipasi secara penuh didalam pemecahan masalahnya untuk menerima caseworker/ pekerja sosial sebagai orang yang bisa dipercaya dan berkomponen untuk berkomunikasi dengan pertahanan sosial mengenai peranan yang dikandungnya membantu untuk mengindividualisasikan yang dihadapinya, makan apa yang dikatakan klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). kepada caseworker/ pekerja sosial tidak pernah dibicarakan diluar batas-batas hubungan profesional yang ditujukan untuk membatu klien/ keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa).

Dalam prakteknya, kerahasiaan berarti bahwa isi catatan kasus tidak pernah dibicarakan didepan umum, misalnya dalam bis, kereta api, dan lain-lain. Dalam memasuki hubungan profesional diantara klien dengan caseworker/ pekerja sosial, maka secara umum klien diharapkan untuk tetap dilindungi dalam batas-batas hukum dari ancaman terhadap dirinya sendiri yang berasal dari keterbukaannya kepada sang caseworker/ pekerja sosial, inilah sesensi dari prinsip kerahasiaan. Pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam berpartisipasi melayani keluhan para keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya tanpa pamrih dan membedakan keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa), semua para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) selalu ditangani dengan penuh tanggung jawab.

**e. Prinsip kesadaran diri dari pekerja sosial (*work self awareness*)**

Pekerja sosial seperti juga kliennya adalah seorang manusia biasa yang

mempunyai motivasi pribadi yang kompleks, *caseworker* / pekerja sosial telak belajar dan hidup dengan keyakinan dan nilai-nilai dari kebudayaan yang dominan dalam kehidupannya. Setiap *caseworker*/pekerja sosial dalam hubungannya dengan berbagai macam klien / keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang mengalami beranekaragam masalah serta mengungkapkan fakta bahwa mereka mempunyai latar belakang kultur yang sangat berneka ragam pula, akan menemukan dorongan-dorongan pribadinya atau sikap-sikap pribadinya akan mewarnai hubungannya dengan klien/keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Prinsip kesadaran diri menyatakan bahwa *caseworker*/pekerja sosial harus cukup menyadari akan respons-responsnya terhadap kliennya/keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa), sehingga dapat memisahkan apa yang terjadi dalam hubungan profesional yang dimotivasikan secara profesional yaitu ditujukan untuk memenuhi dorongan-dorongan pribadi *caseworker*/ pekerja sosial itu sendiri. Pekerja sosial selalu mengembangkan diri dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini mengenai sikap para pekerja sosial.

Pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri mempunyai kesadaran diri dengan selalu bersikap tegas tetapi ramah terhadap para keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sehingga para keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) merasa terlayani dengan baik dan dalam mendapatkan kepastian informasi. Pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri selalu menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan para keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan melakukan pendekatan komunikasi antarpribadi lebih dalam dan

berkesinambungan. Pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri mengembangkan diri dengan selalu mengontrol kualitas pelayanan kepada para keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dengan mengecek ulang dalam pelaksanaan tugasnya sehingga kualitas pelayanan kepada keluarga para penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) selalu terjamin dengan baik. Bahwa pelaksanaan komunikasi antar pribadi pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sudah berjalan dengan baik sehingga komunikasi antarpribadi ini mempunyai fungsi yang sangat besar bagi para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa)

### 3. SIMPULAN

Fungsi komunikasi antar pribadi pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di lakukan dengan cara antara lain: untuk kebutuhan biologis dan psikologis, mengembangkan hubungan timbal balik. untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu diri sendiri, menangani konflik, berkomunikasi untuk membagi informasi, berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain. Pekerja Sosial Bimbingan Lanjut UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam memberikan pelayanan keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sudah melakukan prinsip-prinsip dasar pekerjaan Sosial yaitu prinsip Penerimaan (*acceptance*), prinsip Komunikasi (*communication*), prinsip Individualisasi (*individualisation*), prinsip Partisipasi (*participation*), prinsip Kerahasiaan (*confidentiality*), prinsip kesadaran diri dari pekerja sosial (*work selfawareness*).

Pelaksanaan komunikasi antar pribadi oleh pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam

melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sudah berjalan dengan baik sehingga komunikasi antarpribadi ini mempunyai fungsi yang sangat besar bagi para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Diharapkan dengan adanya pelatihan atau seminar dalam pengembangan sumber daya manusia untuk pekerja Sosial Bimbingan Lanjut UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam memberikan pelayanan keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Dan adanya cara-cara atau strategi dalam pengembangan komunikasi antarpribadi yang lebih intens bagi para pekerja sosial bagian bimbingan lanjut di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri dalam melayani keluarga penyandang ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) untuk peningkatan sosialisasi program kerja dari UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kediri.

#### 4. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. ,1984. *Strategi Komunikasi : Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung : Armico.
- Cangara, H., 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- ..... , 2014. Edisi kedua. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. ,2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- .....,2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hamidi, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta, Penerbit Gava Media
- Hardjana, Agus M, 200. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : KANISIUS
- Hasibun, M.S.P 2005. *Organisasi Dan Motivasi; Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Realitions: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Kencana.
- Ratminto, Winarsih, A. S. (2005). *Managemen Pelayanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, R. 2008. *Kiat dan Strategi Kampanya Public Realitions*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Salusu,1996, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan.Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, T. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Toha, M. (2003). *Perilaku Organisasi, konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Perasionalisasi Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.