

KONSELING DI ERA DIGITAL: NILAI DAN ETIKA KONSELING SOSIAL DALAM KONTEKS PERUBAHAN SOSIAL

Miftahur Ridho¹

Abstract

Rapid advancement in the area of information and communication technology has bring humanity new worlds in which technology paved the road to flashy and instant way of interactions through, one of them, international networking system or internet. The internet affected almost every previous pattern of traditional interaction, including professional realtion between social counselors and their clients. Such situation poses a great challenge to all parties related to social counseling process since it related closely to values and ethics hold very dearly by social workers. This paper, thus, aims at shedding some lights on the issue of social counseling in the digital era by discussing some of the most debated opinions regarding the issue.

Keywords: Social Counselor, information and communication technology, social worker.

Abstrak

Kemajuan yang pesat di bidang teknologi informasi telah menghadirkan dunia baru yang memungkinkan interaksi untuk berlangsung secara cepat dan instant, salah satunya adalah melalui internet. Kehadiran internet mempengaruhi hamper semua pola interaksi tradisional, termasuk pola interaksi professional antara pada konselor social dengan kelian mereka. Situasi ini memberikan tantangan yang besar kepada seluruh pihak yag terlibat dalam proses konseling social karena bersinggungan langsung dengan nilai-nilai dan etika yang dianut dengan sangat patuh oleh para pekerja social. Tulisan ini, oleh karena itu, berusaha mengetengahkan isu konseling social di era digital dengan menghadirkan gagasan-gagasan yang selama ini banyak diperdebatkan.

Kata Kunci: Konselor social, teknologi informasi dan komunikasi, pekerja social.

¹ Dosen Tetap pada Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (FUAD) di IAIN Samarinda. Korespondensi dapat dilakukan via email pada ridho@iain-samarinda.ac.id

Pengantar

Alvin Tofler dalam sebuah bukunya mengatakan bahwa umat manusia dalam rentang sejarah peradaban dapat dibagi menjadi tiga kelompok (generasi), yaitu: agraris, Industri dan informasi. Alvin menamai masing-masing kelompok tersebut sebagai gelombang peradaban, dan menyebut bahwa masing-masing peradaban tersebut memiliki *platform* kehidupannya sendiri-sendiri yang berbeda antara satu dengan yang lain. Alvin menyebut bahwa gelombang pertama ditandai dengan penemuan cara-cara bercocok tanam, gelombang kedua dimulai pada saat terjadinya revolusi industri, dan sementara dampak revolusi industri masih terasa, gelombang informasi telah mulai melanda dunia melalui penemuan-penemuan baru di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut Alvin, berbagai masalah yang dihadapi orang-orang di seluruh dunia merupakan dampak dari terjadinya konflik antar gelombang tadi. Ia mencurigai adanya keterkaitan antara beragam masalah yang muncul di berbagai belahan bumi saat ini dengan penemuan-penemuan teknologi informasi yang terjadi di belahan bumi lainnya. Alvin melihat fenomena ini sebagai transisi dari peradaban industri menuju peradaban informasi. Terkait itu, Alvin menulis:

Many of today's changes are not independent of one another. Nor are they random. For example, the crack-up of the nuclear family, the global energy crisis, the spread of cults and cable television, the rise of flextime and new fringe-benefit packages, the emergence of separatist movements from Quebec to Corsica, may all seem like isolated events. Yet precisely the reverse is true. These and many other seemingly unrelated events or trends are niter-connected. They are, in fact, parts of a much larger phenomenon: the death of industrialism and the rise of a new civilization.²

Sejalan dengan Alvin, Anthony Giddens, salah seorang sosiolog paling berpengaruh saat ini, dalam sebuah pidatonya di Universitas Cambridge menyatakan bahwa setidaknya terdapat tiga penemuan paling penting hingga saat

² Alvin Toffler, *The Third Wave*, (USA: Bantham Books, 1980), hlm. 7

ini, yang telah mengubah cara kerja dunia dengan spektakuler. Menurut Giddens, ketiganya adalah: Penemuan cara bercocok tanam, Penemuan mesin cetak dan penemuan teknologi komunikasi elektromagnetik. Dua dari tiga hal paling berpengaruh sepanjang perjalanan umat manusia versi Giddens merujuk pada cara-cara informasi didapatkan dan disebarluaskan. Pendapat subjektif Giddens tersebut paling tidak mengisyaratkan bahwa informasi mesti ditempatkan pada posisi sentral dalam pengembangan masyarakat.³

Informasi, tidak diragukan lagi, mempengaruhi hampir semua dimensi kehidupan manusia di planet ini. Kekurangan informasi membawa sebagian masyarakat terjebak dalam kubangan kesusahan hidup yang bagi mereka tampak seperti tidak berkesudahan. Bagi sebagian kelompok yang mampu mengelola dan memanfaatkannya, informasi-informasi tersebut memberi berjuta kemudahan. Kelompok pengendali informasi bahkan cenderung untuk memiliki kekuasaan yang nyaris tidak terbatas. Melalui beragam media informasi, kelompok yang disebut terakhir dapat memaksakan kehendak mereka langsung menuju pusat kesadaran individu-individu di tengah masyarakat.

Tidak seorangpun dapat menyangkal pentingnya mengakses sumber-sumber informasi terbaru dalam upaya meningkatkan kualitas di hampir semua lini pekerjaan. Informasi tidak hanya penting, namun juga mutlak diperlukan. Tanpa informasi yang benar, semua pekerjaan akan berujung pada kegagalan. Informasi yang didapatkan oleh orang-orang terkait dengan peningkatan kualitas pekerjaan mereka juga berpengaruh terhadap kualitas kehidupan mereka di luar pekerjaan. Kualitas kerja yang memuaskan akan mendorong seseorang untuk merasa lebih berharga dan memiliki penilaian diri yang lebih positif.

Bagaimanapun juga, penting untuk dicermati bahwa paparan informasi yang mendera masyarakat global seperti yang terjadi dewasa ini tidak hanya menyamarkan batas-batas antara dunia kerja dan dunia kehidupan pribadi, tapi

³ Antony Giddens, *Understanding Society Lecture Series: A Sociologist's Perspective*, 16 Oktober 2012, (<http://www.crash.cam.ac.uk>, University Of Cambridge), diunduh melalui situs <http://www.youtube.com>, pada 27 September 2013

menghapus batas-batas tersebut dan membawa jenis-jenis permasalahan baru yang hanya dapat diantisipasi dengan pemanfaatan informasi dengan lebih baik. Permasalahan tersebut umumnya muncul sebagai dampak langsung dari berkembangnya beban keputusan yang mesti diambil sejalan dengan meningkatnya jumlah informasi yang diserap.

Dalam beberapa dekade terakhir, ledakan informasi yang dimulai dengan penggunaan internet secara masal telah merambah hampir setiap tempat di muka bumi ini. Hampir setiap orang terhubung ke dalam jaringan kerja internasional yang tidak melulu berkaitan dengan pekerjaan sebagaimana yang dipahami oleh orang-orang dari dekade-dekade sebelumnya. Istilah jam kerja yang merujuk pada waktu bekerja yang sifatnya produktif, dewasa ini, tidak lagi terbatas antara pukul delapan pagi sampai dengan pukul empat sore,⁴ namun bisa jadi kapan saja tanpa batasan apapun.

Dalam kenyataan sehari-hari, informasi pada dasarnya adalah wacana yang paling akrab diperbincangkan di tengah masyarakat. Corong-corong informasi seperti televisi, koran, radio, dan internet membuat masyarakat dunia tidak hanya menyadari paparan informasi yang *massive* tersebut. Lebih dari itu, paparan tersebut setidaknya berkontribusi besar dalam membentuk cara pandang masyarakat dalam melihat dan menilai informasi itu sendiri. Karenanya, pandangan seseorang terhadap dunianya, termasuk masalah-masalah sosial yang dihadapi di dalamnya, bergantung pada cara orang tersebut memandang dan menilai informasi tentang dunia dan masalah-masalah tersebut.

Pekerjaan Sosial di Era Digital

Pekerja sosial terutama harus dapat memanfaatkan perkembangan di bidang teknologi informasi karena masalah-masalah dari klien yang mereka tangani sebenarnya tidak jauh-jauh dari informasi apa yang dikonsumsi oleh klien

⁴ Jam kerja normal di Indonesia. Pada wilayah-wilayah tertentu jam kerja normal tersebut dapat saja berbeda.

mereka. Klien, sebagaimana banyak orang lainnya, mengkonsumsi informasi melalui media-media informasi saat ini yang jumlah dan ragamnya begitu tinggi. Media-media tersebut, selain berperan menyampaikan informasi, juga sekaligus membentuk cara pandang individu yang menggunakannya.

Media informasi, terutama media massa, memainkan peranan yang besar dalam dinamika perubahan yang terjadi di tengah masyarakat. Informasi tidak dapat disepadankan dengan komoditas-komoditas seperti bahan bakar, makanan dan barang-barang habis pakai lainnya, karenanya, mengkonsumsi informasi dari sebuah media massa berarti turut serta menyebarkan informasi tersebut secara berkelanjutan. Seseorang dapat mengkonsumsi sebuah informasi berkali-kali tanpa menghabiskannya sama sekali.⁵ Bagi orang-orang dalam sebuah masyarakat, hal ini berarti bahwa penyebaran informasi, yang pada dasarnya mengandung gagasan-gagasan pemilik media, merupakan hal yang tidak dapat dielakkan. Media massa menggerakkan perubahan kearah yang sepenuhnya diinginkan oleh pemilik media, yang tentu saja menguntungkan baginya.

Bagi pekerja sosial, perubahan-perubahan tersebut tentu harus diantisipasi sedemikian rupa sehingga mereka tetap dapat memainkan peranan vital dalam menolong masyarakat. Masalah-masalah sosial yang muncul dari dinamika penyebaran informasi yang menggila haruslah dikelola dengan cara-cara yang relevan. Informasi, dengan begitu, haruslah menjadi kata kunci utama dalam praktik-praktik pertolongan, termasuk dalam praktik pekerjaan sosial. Masyarakat yang berfungsi secara sosial, jika begitu, adalah masyarakat yang mengetahui cara-cara yang benar terkait dengan pemanfaatan informasi di era global dewasa ini.

Media-media informasi itu sendiri sebenarnya merupakan perpanjangan pikiran dari orang-orang yang merancanginya. Bahkan, semua media pada dasarnya adalah perpanjangan dari pikiran, yaitu gambaran abstrak dalam otak

⁵ R. L. Lutsky, *Information Wants To Be Consumed*, dalam "Consumption In The Age Of Information" Sande Cohen dan R. L. Lutsky (Editors), (New York: Berg, 2005), hlm. 69

manusia. Karenanya, media-media informasi tersebut memainkan peranan yang vital dalam membentuk pikiran seseorang, yang pada gilirannya akan membentuk tindakan serta kehidupannya secara keseluruhan.⁶

Disadari atau tidak, perkembangan industri kreatif di bidang layanan-layanan sosial seperti sms nasihat, sms konseling keuangan, dan layanan-layanan lain yang berbasis internet, memaksa para pekerja sosial untuk tanggap dan tangkas dalam penggunaan teknologi-teknologi informasi terbaru. Tentu tidak masuk akal jika menuntut para pekerja sosial untuk menciptakan teknologi-teknologi yang *fits* dengan masalah-masalah sosial yang muncul setiap saat. Tuntutan yang rasional untuk diajukan kepada para professional di bidang ini tentunya adalah menyadari perlunya penggunaan teknologi baru dan mengetahui jenis-jenis teknologi tersebut sehingga mereka dapat memanfaatkannya dengan maksimal.

Fenomena berupa klien sebagai individu yang memiliki masalah, datang dan berkonsultasi dengan pekerja sosial mesti dilihat sebagai bukti nyata bahwa pekerja sosial belum tersingkir oleh gilasan informasi yang memapar klien setiap saatnya. Pekerja sosial masih diperlukan sebagai pihak 'bijaksana' yang diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan beserta cara-cara memanfaatkan informasi tersebut untuk menanggulangi masalah-masalah sosial mereka. Fenomena ini juga mesti di lihat sebagai sebuah bentuk kegagalan dalam memanfaatkan informasi yang tersedia di berbagai sumber yang ada. Bagaimanapun juga, hal ini pada dasarnya merupakan dampak langsung dari tindakan mengkonsumsi informasi itu sendiri.

Tugas utama pekerja sosial di era informasi, dengan begitu, adalah membuat klien-klien mereka memiliki kemampuan untuk mengakses informasi yang benar dengan cara-cara yang benar. Untuk melakukan hal itu, pertama-tama pekerja sosial perlu untuk menjadikan diri mereka sendiri *accessible* bagi klien,

⁶ Marshal McLuhan, *Understanding Media: The Extensions Of Man*, (London: The MIT Press, 1994), hlm. 5-8

lalu kemudian membangun media yang relevan sehingga selain mudah diakses, juga memberikan kenyamanan bagi klien. Mengiklankan diri sepertinya akan menjadi agenda besar selanjutnya dari profesi pekerjaan sosial, terutama di negara-negara di mana profesi ini masih berusia cukup muda.

Pekerja sosial diwajibkan, secara etik, untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai layanan sosial seperti apa saja yang tersedia bagi klien. Di masa lalu, menjelaskan berbagai layanan yang tersedia kepada klien bukanlah pekerjaan sederhana. Saat ini, dengan memanfaatkan teknologi audio-visual, penjelasan mengenai layanan yang tersedia untuk klien bisa jadi sangat mudah. Melalui simulasi-simulasi bentuk layanan, –seperti simulasi konseling– klien bahkan dapat membayangkan proses pelayanan yang akan ia terima serta respon-respon seperti apa yang mungkin ia berikan terhadap sebuah layanan sosial.

Perluakah Pekerja Sosial Menguntit Klien di Dunia Maya?

Pemanfaatan informasi oleh pekerja sosial sebagai bagian dari upaya pertolongan bagi klien mereka bukanlah tanpa kesulitan. Dilema etik tampaknya menjadi isu paling penting dalam wacana penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pertolongan bagi klien. Kode etik pekerjaan sosial menuntut para profesional di bidang ini untuk menghargai privasi klien. Pekerja sosial dilarang untuk memaksa klien menyampaikan informasi-informasi yang mereka tidak ingin sampaikan.

Saat ini, penggunaan jejaring sosial sebagai sarana pertemanan adalah hal jamak terjadi di tengah masyarakat. Tidak hanya remaja, orang tua bahkan anak-anak (usia sekolah dasar) pun cukup akrab dengan berbagai macam layanan jejaring sosial yang saat ini tersedia gratis. Facebook, twitter, kaskus dan berbagai macam layanan jejaring sosial yang ada memungkinkan para pengguna mereka untuk selalu terhubung satu sama lain sepanjang waktu. Hubungan-hubungan jenis ini tentu saja memainkan peran yang serius dalam menentukan tingkat keberfungsian klien.

Kegagalan dalam membangun pertemanan yang produktif via jejaring sosial mengindikasikan bahwa orang yang bersangkutan mungkin saja gagal membangun hubungan pertemanan yang produktif di dunia nyata, meskipun pada kenyataannya tidak selalu demikian. Jejaring sosial dalam konteks produktifitas dan keberfungsian, bagaimanapun juga, adalah solusi brilian dalam menjembatani dua tuntutan sosial dan ekonomi sekaligus, yaitu tuntutan untuk tetap berhubungan intensif dengan banyak orang dan tuntutan untuk menggunakan seminimal mungkin waktu untuk melakukannya (tuntutan pertama).

Pengguna layanan jejaring sosial umumnya menulis apa yang mereka rasakan dan berbagi informasi tersebut dengan orang lain dalam lingkup pertemanan mereka. Hal ini mereka anggap penting sebagai sebuah *personal statement* yang tujuannya adalah untuk memberitahu orang-orang dalam lingkup pertemanan mereka tentang apa yang terjadi dalam dunia mereka. Pekerja sosial tentu dapat memanfaatkan hal ini sebagai bagian dari *assessment* terhadap klien. Klien yang ditangani oleh pekerja sosial, dewasa ini, sangat mungkin untuk memiliki jejaring sosial, bahkan mungkin lebih dari satu. Apa yang mereka sampaikan kepada para pekerja sosial dan bagaimana mereka memandang relasi tersebut tentu sangat mungkin untuk dibagi di dunia maya. Informasi mengenai klien beserta penilaian terhadap hubungan yang terbangun dengan pekerja sosial tentu merupakan informasi berharga dalam menentukan arah pemberian layanan terhadap mereka.

Namun, pekerja sosial juga tidak dapat semena-mena menguntit klien mereka di dunia maya. Isu penyadapan melalui email yang dilakukan pemerintah Amerika di beberapa negara beberapa waktu lalu sempat menyulut protes di berbagai tempat. Edward Snowden, tokoh utama dalam membongkar tindakan penyadapan tersebut mengakui bahwa perbuatannya itu dilakukan karena baginya tindakan tersebut bertentangan dengan etika dan nilai-nilai universal. Terjadinya aksi protes yang mendunia, bahkan hingga saat ini, cukuplah menjadi peringatan penting bagi para pekerja sosial untuk mengindahkan aspek-aspek etik dalam pekerjaan mereka di dunia digital.

Menguntit klien di dunia maya terjadi jika hal itu tidak dikehendai oleh klien. Pekerja sosial dituntut untuk dapat menjalin relasi dengan klien mereka tidak hanya pada dunia konvensional namun juga di dunia digital seperti jejaring sosial. Pertemanan klien dengan pekerja sosial di dunia maya semisal facebook, twitter dan jejaring-jejaring global lainnya tentu tidak boleh dipandang sebagai bentuk hubungan di luar waktu kerja. Pekerja sosial tidak dapat menutup mata atas keberadaan relasi-relasi yang demikian serta kemungkinan untuk memanfaatkannya dengan maksimal.

Pekerja sosial di era kontemporer seperti sekarang ini harus dapat keluar dari kungkungan cara kerja konvensional yang membatasi efektifitas pekerja sosial itu sendiri dengan berbagai cara. Perubahan yang terjadi dengan sangat cepat harus dihadapi dengan strategi-strategi yang juga memungkinkan pekerja sosial untuk inovatif dan tanggap dalam menghadapinya. Jika hubungan diluar jam kerja masih dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap kode etik, akankah pekerja sosial harus patuh begitu saja, sementara dengan kapasitas ilmu pengetahuan yang ada, menyadari bahwa hal tersebut tidak sejalan dengan tuntutan cara kerja modern yang menuntut setiap orang untuk bertindak cepat.

Nilai-nilai yang terejawantah dalam bentuk kode etik pekerjaan sosial merupakan bagian integral dari sistem kerja pekerjaan sosial. Namun, alih-alih melayani sistem tersebut, pekerja sosial tentu lebih patut untuk melayani orang-orang yang harusnya dilayani oleh sistem itu sendiri, yaitu klien. Sistem harus ditempatkan pada posisi yang seharusnya, yaitu sebagai perangkat metode untuk mempermudah pekerjaan, bukan sebagai tujuan yang harus dilayani. Kesalahan dalam cara pandang terhadap masalah sistem ini akan membuat pekerjaan sosial melanggar tujuan-tujuan dasarnya, yaitu melayani manusia dengan berlandaskan nilai-nilai kemanusiaan universal. Terlalu patuh pada sistem berarti penentangan terhadap nilai-nilai kemanusiaan karena menempatkan alat di atas tujuan.

Menurut penulis, informasi yang didapat dengan menguntit klien di dunia maya lebih berharga dari informasi yang didapat dari bertanya dan berdiskusi dengan klien itu sendiri. Informasi yang dibagi klien di dunia maya merupakan

intisari dari pengetahuan, pengalaman dan perasaan klien terhadap dunia yang dihadapinya. Sementara informasi yang didapatkan pekerja sosial dari diskusi dan wawancara dengan klien di kehidupan nyata cenderung terkontaminasi oleh lingkungan dan konteks terjadinya interaksi ketika itu. Jejaring sosial memberikan waktu yang diperlukan oleh seorang klien untuk merenungkan hal-hal yang dialaminya untuk kemudian diartikulasikan dalam bentuk pernyataan yang unik.

Bagaimanapun juga, pertanyaan sederhana mengenai perlunya menguntit klien di dunia maya telah memantik kesadaran pekerja sosial untuk memikirkan kembali sistem nilai dan etika pekerjaan sosial secara keseluruhan. Pekerja sosial yang menyadari dunia digital yang mereka hadapi tentu tidak serta merta memandang kode etik sebagai teks sakral yang harus dipatuhi begitu saja, melainkan harus diterjemahkan kedalam praktik-praktik yang bumi dan relevan dalam menanggulangi permasalahan sosial yang ada di tengah masyarakat.

Selama tindakan menguntit klien tersebut dilakukan dengan alasan-alasan yang dapat diterima akal sehat dan berdampak positif terhadap layanan sosial yang diberikan kepada klien itu sendiri, penulis beranggapan bahwa hal itu bukanlah bentuk pelanggaran terhadap kode etik, terutama sebagai bentuk hubungan di luar waktu kerja.⁷ Melayani orang alih-alih melayani system adalah kata kunci utama dalam memandang dilema-dilema etik yang tampaknya akan muncul lebih sering di masa-masa mendatang. Kesadaran seperti ini menghasilkan model-model pekerjaan sosial yang lebih efektif dan efisien.

Menciptakan Layanan Sosial Online

⁷ Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial Indonesia, sebagaimana yang disahkan oleh IPSPI menyatakan bahwa pekerja sosial “tidak menggunakan hubungan profesional demi kepentingan pribadi” (Pasal 2 ayat 2). Kenyataan bahwa terdapat banyak jejaring sosial yang tersedia dan digunakan baik oleh klien maupun pekerja sosial telah mengacaukan konsep “hubungan profesional” dan “kepentingan pribadi”. Namun, tampaknya hal ini belum akan dikaji oleh IPSPI dalam waktu dekat.

Terdapat kecenderungan dalam dunia kerja dewasa ini, yaitu membawa pekerjaan ke dalam jaringan kerja internasional (*international network*) yang terhubung melalui koneksi elektromagnetik. *Trend* ini berkembang semakin cepat seiring dengan maraknya kemunculan layanan-layanan komunikasi *via* satelit yang kini banyak tersedia secara gratis. Masyarakat tentu saja sangat dipermudah dengan kehadiran layanan-layanan, terutama sektor jasa, yang kini dapat diakses melalui site mereka di dunia maya. Lembaga-lembaga penyedia layanan sosial tentu dapat memanfaatkan kecenderungan ini dengan maksimal.

Kehadiran layanan ini tidak hanya mengubah cara klien mendapatkan informasi mengenai pekerjaan sosial beserta layanan-layanan yang mereka butuhkan. Layanan-layanan yang sifatnya online ini memungkinkan klien untuk memilih jenis-jenis layanan yang sesuai dengan biaya yang jauh lebih murah. Bagi klien dengan kemampuan ekonomi yang lemah, layanan sosial online bisa menjadi salah satu solusi yang tepat.

Di Indonesia, misalnya, kode etik pekerjaan sosial mengamanatkan bahwa pemberhentian layanan tidak boleh semata-mata dilakukan karena klien tidak mampu membayar biaya pelayanan.⁸ Hal ini mengisyaratkan bahwa isu biaya merupakan masalah serius yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Masalah biaya memang merupakan isu utama terkait dengan penyelenggaraan usaha-usaha kesejahteraan sosial di tengah iklim neo-liberalisme dan swastanisasi di hampir semua sektor, termasuk sektor kesejahteraan sosial.

Melalui internet, penyedia-penyedia layanan sosial dalam menjangkau klien-klien mereka setiap saat, memberikan informasi yang diperlukan dan mengevaluasi perkembangan keberfungsian mereka, dan yang terpenting, semuanya bisa dilakukan dengan biaya yang relative jauh lebih murah. Layanan sosial semisal konseling pribadi, konseling keluarga dan konseling keuangan kini dapat diberikan secara online. Baik klien maupun pekerja sosial tidak mesti harus

⁸ Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial Indonesia, pasal 11 ayat 4.

bertatap muka untuk dapat mengakses layanan-layanan seperti ini sehingga biaya dapat ditekan.

Pemberian layanan secara online tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri-sendiri. Namun, jika ditinjau lebih seksama, kelebihan dari layanan sosial online tentu saja jauh lebih banyak dari kerugian yang mungkin terjadi. Istilah online itu sendiri membawa serta sebuah kesadaran lain, yaitu kesadaran mengenai pentingnya beradaptasi dalam dunia baru yang setiap saatnya disesaki oleh beragam informasi dan bentuk-bentuk informasi baru. Menolak penggunaan layanan sosial online via internet sama saja dengan menolak untuk menyadari bahwa dunia yang dihadapi pekerja sosial telah berubah.

PENUTUP

Profesi pekerjaan sosial kontemporer, sebagaimana semua profesi pada umumnya, dituntut untuk beradaptasi dengan lingkungan sosial yang berubah. Perubahan adalah kata kunci yang membuat pemahaman kita mengenai dunia kontemporer menjadi lebih jernih dan terarah. Tanpa kesadaran seperti itu, masalah-masalah sosial yang terjadi dewasa ini akan menjadi tampak buram dan tidak terpahami. Penggunaan media online sebagai sarana pelayanan sosial dibangun di atas keyakinan bahwa perubahan sosial digerakkan oleh pemahaman yang menyeluruh atas realitas sosial dan kecepatan dalam memahami realitas tersebut.

Pada layanan sosial berbasis internet, kebaruan informasi menempati posisi sentral yang urgensinya tidak dapat ditawar lagi. Di masa-masa mendatang, memperbaharui informasi bagi klien barangkali akan identik dengan melakukan intervensi ataupun pemberian layanan.

Informasi yang selalu diperbaharui tentu tidak cukup. Untuk meningkatkan dan mempertahankan keberfungsian klien pada level sejahtera, pekerja sosial perlu juga untuk merumuskan model-model penyebaran informasi

yang sifatnya meta-konsumsi berupa *FAQs*, *service guides*, *top ten service*,⁹ dan lain sebagainya. Melalui sub-layanan seperti itu, klien tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk menavigasi layanan-layanan yang tersedia, kecuali beberapa klien yang mungkin memang memiliki kebutuhan-kebutuhan yang berbeda dan agak khusus.

⁹ Layanan-layanan bersifat meta-konsumsi seperti ini bertujuan untuk mengefektifkan waktu yang dimiliki oleh klien. Bagaimanapun juga, sebagai sumber daya yang berharga waktu harus ditempatkan pada posisi terhormat.

DAFTAR PUSTAKA

Alvin Toffler, 1980, *The Third Wave*, USA: Bantam Books

Antony Giddens, *Understanding Society Lecture Series: A Sociologist's Perspective*, 16 Oktober 2012, (<http://www.crassh.cam.ac.uk>, University Of Cambridge), diunduh melalui situs <http://www.youtube.com>, pada 27 September 2013.

Marshal McLuhan, 1994, *Understanding Media: The Extensions Of Man*, London: The MIT Press

Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial Indonesia, 2013, IPSSI

R. L. Lutsky, 2005, *Information Wants To Be Consumed*, dalam "Consumption In The Age Of Information" Sande Cohen dan R. L. Lutsky (Editors), New York: Berg