



MODUL
PELATIHAN PEJABAT FUNGSIONAL PEMBIMBING
KEMASYARAKATAN PERTAMA

DASAR-DASAR
MANAJEMEN KASUS

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
TAHUN 2019

Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Ali Muhammad,A.K.S., S.Sos., M.Si

Modul Pelatihan Pejabat Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan
Pertama

Dasar-Dasar Manajemen Kasus/ oleh Ali Muhammad,A.K.S.S.Sos.M.Si
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM –
Depok, 2019.

vi, 58 hlm; 15 x 21 cm

ISBN : 978 – 602 – 0000 – 00 – 6

Diterbitkan oleh :

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Jalan Raya Gandul – Cinere, Depok 16512
Telp. (021) 7540077, 7540124 Fax. (021) 7543709

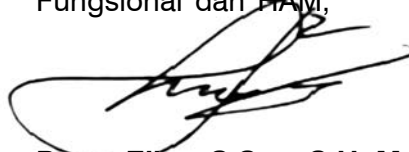
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya Modul Pelatihan Pejabat Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan Pertama telah selesai disusun. Modul ini disusun untuk bahan pembelajaran Calon Pejabat Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan dalam mengikuti pelatihan tingkat dasar untuk memperoleh kompetensi dan keterampilan tentang tugas, fungsi, dan peran Pembimbing Pemasyarakatan.

Modul ini juga dimaksudkan sebagai panduan bagi peserta dan pengajar dalam proses pembelajaran. Selain itu, sekaligus sebagai sarana penyamaan persepsi antar para Pembimbing Kemasyarakatan dalam melaksanakan tugasnya.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Modul Pelatihan Pejabat Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan Pertama ini dari awal sampai akhir. Semoga Modul ini dapat bermanfaat bagi pengguna, khususnya peserta dan pengajar Pelatihan Pejabat Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan Pertama.

Jakarta, Desember 2018
Kepala Pusat Pengembangan Diklat
Fungsional dan HAM,



Pocut-Eliza, S.Sos.,S.H.,M.H.

**BPSDM HUKUM DAN HAM
FUNGSIONAL DAN HAM**

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	2
C. Hasil Belajar	3
D. Tujuan Pembelajaran	3
E. Pokok Bahasan	4
BAB II PENGERTIAN MANAJEMEN KASUS.....	5
A. Pengertian Manajemen Kasus.....	5
B. Dasar Hukum Pelaksanaan Manajemen Kasus	7
C. Rangkuman.....	9
D. Latihan	10
BAB III FUNGSI MANAJEMEN KASUS	11
A. Fungsi Manajemen Kasus	11
B. Prinsip Manajemen Kasus	17
C. Tugas Manajer Kasus.....	21
D. Peran Manajer Kasus	22
E. Rangkuman	24
F. Latihan	25

BAB IV	TAHAPAN DAN STRATEGI MANAJEMEN KASUS.....	27
A.	Tahapan Manajemen Kasus.....	27
B.	Model Skematik Manajemen Kasus.....	50
C.	Rangkuman.....	53
D.	Latihan.....	54
	DAFTAR PUSTAKA.....	55
	DAFTAR DOKUMEN.....	58

**BPSDM HUKUM DAN HAM
FUNGSIONAL DAN HAMA**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Modul “Manajemen kasus” ini merupakan salah satu model pembelajaran bagi petugas Pembimbing Kemasyarakatan (PK) sebagai bagian dari keseluruhan pelaksanaan tugas Penelitian kemasyarakatan, Pendampingan, Pembimbingan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh petugas Pembimbing Kemasyarakatan.

Pembimbing Kemasyarakatan yang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 22 tahun 2016 tentang Jabatan Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan dalam pasal 5 memiliki tugas jabatan untuk melaksanakan kegiatan bimbingan kemasyarakatan yang merupakan unsur utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dalam jabatan fungsional. Peran PK dalam melaksanakan bimbingan kemasyarakatan terhadap klien masyarakat meliputi kegiatan; penelitian masyarakat, pendampingan, pembimbingan dan pengawasan serta terlibat dalam kegiatan sidang tim pengamat masyarakat, yang menuntut kecakapan dan keterampilan dari PK sehingga menghasilkan kualitas pelayanan klien yang efektif dan efisien.

Paradigma pelayanan klien seiring dengan perubahan sosial dan permasalahan sosial yang semakin kompleks, khususnya dengan semakin tingginya tingkat hunian Warga Binaan Pemasyarakatan di setiap Rumah Tahanan dan Lembaga Pemasyarakatan dan jumlah klien yang harus mendapatkan bimbingan menuntut adanya perubahan paradigma layanan yang lebih terukur dan dapat dijalankan dengan baik.

Manajemen kasus merupakan pendekatan perlakuan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan yang diadopsi secara luas diberbagai bidang pelayanan sosial, kesehatan, dan termasuk pemasyarakatan. Perlakuan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan dalam praktek manajemen kasus diawali dari adanya penelitian kemasyarakatan/assesment terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan, dengan melibatkan seluruh sistem sumber yang tersedia agar mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

B. Deskripsi Singkat

Mata diklat Pengantar Manajemen Kasus diberikan kepada peserta diklat Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan konseptual, prosedural dan operasional dalam menerapkan manajemen Warga Binaan Pemasyarakatan, materi bahasan didalamnya meliputi : pengertian, fungsi, prinsip dan tahapan strategi manajemen kasus.

C. Hasil Belajar

1. Pembimbing Kemasyarakatan sebagai pejabat fungsional yang berada di lingkungan pemasyarakatan dapat mempunyai pengetahuan yang memadai tentang konsep manajemen kasus dan dapat menerapkannya dalam proses perlakuan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan.
2. Pembimbing Kemasyarakatan dapat memiliki kemampuan dan pemahaman mengenai pengertian, fungsi, prinsip dan tahapan manajemen kasus.
3. Pembimbing Kemasyarakatan dapat menentukan layanan pembinaan atau pembimbingan yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus Warga Binaan Pemasyarakatan secara efektif dan efisien.

D. Tujuan Pembelajaran

1. Kompetensi Dasar
Peserta mampu memahami manajemen Kasus dan dapat menerapkan tahapan manajemen kasus dalam menyelesaikan permasalahan Warga Binaan Pemasyarakatan.
2. Indikator Keberhasilan
Peserta diklat diharapkan mampu menjelaskan :
 - a. Menjelaskan definisi manajemen kasus;
 - b. Fungsi manajemen kasus.
 - c. Tahapan manajemen kasus

E. Pokok Bahasan

1. Pendahuluan, didalamnya memuat latar belakang, Deskripsi Singkat, Manfaat modul bagi peserta, Tujuan Pembelajaran dan Materi Pokok serta Sub Materi Pokok.
2. Prinsip dan fungsi manajemen kasus; kompetensi khusus, prinsip manajemen kasus, fungsi manajemen kasus dan tujuan manajemen kasus.
3. Tahapan dan strategi manajemen kasus; Kompetensi khusus, Tahapan manajemen kasus.
4. Penutup

BAB II

PENGERTIAN MANAJEMEN KASUS

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta diharapkan mampu memahami pengertian manajemen kasus.

A. Pengertian Manajemen Kasus

Pembimbing Kemasyarakatan dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsinya selalu dihadapkan dengan permasalahan klien masyarakat. Permasalahan klien masyarakat memerlukan penanganan yang spesifik dan berbeda-beda. Untuk menangani kasus tersebut diperlukan keahlian dan keterampilan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh klien masyarakat. Untuk dapat memahami dan menyelesaikan permasalahan klien diperlukan pemahaman dan pengertian tentang manajemen kasus yang dijelaskan oleh beberapa ahli.

1. Pengertian manajemen kasus
 - a. Manajemen kasus adalah suatu pelayanan bagi klien yang memiliki masalah yang spesifik dalam sistem penyelenggaraan pelayanan (Rotman,1991).
 - b. Manajemen kasus berarti membantu klien untuk mengakses sumber pelayanan dengan mengatur sumber yang ada dari masyarakat (Rose, 1992 dalam Compton, 1999).

- c. Manajemen kasus sebagai suatu sistem pelayanan yang mengorganisasikan, mengoordinasi, melanjutkan suatu jaringan dukungan formal dan ijformal, dan aktivitas yang direncanakan untuk mengoptimalkan fungsi kesejahteraan orang dengan kebutuhan yang beraneka ragam (Moxley,1989).
- d. Manajemen kasus adalah pendekatan dalam pelayanan sosial yang berfokus pada pengembangan dukungan lingkungan untuk meningkatkan pertumbuhan dan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam sistem lembaga pelayanan (NASW,1989).
- e. Manajemen kasus adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, mengoordinasikan, dan memonitor pelayanan-pelayanan serta sumber-sumber yang dibutuhkan untuk merespon kebutuhan individu terhadap kesehatan dan pelayanan sosial (American Hospital Association, 1987).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen kasus adalah kegiatan pelayanan bagi klien yang dilaksanakan secara terorganisasikan dengan perencanaan serta didukung oleh sumber formal dan informal dan jaringan kemitraan untuk memenuhi kebutuhan klien secara efektif dan efesien. Dalam manajemen kasus harus terdapat unsur-unsur berikut:

- a) Pelayanan terorganisasi
 - b) Adanya sumber formal dan informal
 - c) Aktivitas yang direncanakan
 - d) Fungsi sosial yang optimal
 - e) Kebutuhan klien dan keluarga terjawab.
 - f) Terlaksana secara efektif dan efisien.
2. Manajemen kasus berarti pengorganisasian layanan bagi klien yang ditujukan untuk menjamin agar klien dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan secara tepat. Dalam prosesnya, terdapat kegiatan yang memiliki prosedur untuk mengoordinasikan seluruh aktivitas pelayanan yang diberikan kepada klien, baik secara perseorangan maupun secara kelompok.

B. Dasar Hukum Pelaksanaan Manajemen Kasus

Manajemen Kasus dalam sistem pemasyarakatan Indonesia sudah berkembang sejak Undang-Undang no. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan di berlakukan. Dalam Undang-Undang Pemasyarakatan sudah diamanatkan dalam pasal 2, 3 dan 9 bahwa sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggungjawab.

Selanjutnya dalam pasal 3 “sistem pemasyarakatan berfungsi menyiapkan Warga Binaan Pemasyarakatan dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas bertanggungjawab. Dalam pasal 9 ayat 1 mengenai peran serta masyarakat juga dijelaskan “dalam rangka menyelenggarakan pembinaan dan pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan, menteri dapat mengadakan kerjasama dengan instansi pemerintah terkait, badan-badan kemasyarakatan lainnya atau perorangan yang kegiatannya sering dengan penyelenggaraan sistem pemasyarakatan sebagaimana dimaksud pasal 2 dan 3”.

Berdasarkan undang-undang Pemasyarakatan tersebut dapat dipahami bahwa Sistem Pemasyarakatan Indonesia sudah mengamanatkan untuk segera dilakukan kerjasama dengan masyarakat dan melibatkan sistem sumber dalam penyelenggaraan pembinaan dan perawatan Warga Binaan Pemasyarakatan.

Dalam pola pembinaan Narapidana dan Tahanan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman No.M.02.PK.0410. tgl 10 April 1990 Balai Pemasyarakatan menerima permintaan pembuatan Laporan Penelitian Kemasyarakatan dari Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara dan Instansi Lain sebagai bahan penentuan program pembinaan Narapidana, Anak Didik Pemasyarakatan dan program perawatan Tahanan,

sehingga assesment dalam pelaksanaan sistem pemasyarakatan di Indonesia sebenarnya sudah tertuang dalam regulasi, namun kondisi ini yang menjadi perhatian kita bersama untuk memastikan penelitian kemasyarakatan dapat dilaksanakan dalam sistem pemasyarakatan secara konsisten dan benar, sehingga tujuan pemasyarakatan dapat dicapai sesuai dengan visi dan misi pemasyarakatan.

Selanjutnya dalam pelaksanaan pembinaan dan pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan, dalam sistem pemasyarakatan sudah dijelaskan bahwa wujud pembinaan dan pembimbingan yang diberikan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan harus didasarkan kepada masalah dan kebutuhan klien pada saat Warga Binaan diterima di dalam sistem pemasyarakatan, dan diselaraskan dengan kehidupan keluarga dan lingkungan masyarakat dimana warga binaan bertempat tinggal, kondisi ini sangat sejalan dengan prinsip-prinsip pelaksanaan manajemen kasus yang sedang dikembangkan saat ini.

C. Rangkuman

1. Manajemen kasus berkembang dari suatu pelayanan bagi klien sampai dengan pengembangan berbagai model praktik yang menggunakan ilmu pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai tertentu.
2. Manajemen kasus membantu mengidentifikasi dukungan sosial yang diinginkan dan dibutuhkan klien.

3. Untuk menentukan tempat pelayanan tersebut, diperlukan koordinasi antara lembaga dan instansi terkait.

D. Latihan

1. Jelaskan pengertian manajemen kasus menurut NASW, 1989?
2. Sebutkan dan jelaskan tujuan dari sistem pemasyarakatan?
3. Buatlah definisi operasional manajemen kasus yang saudara pahami?

BPSDM HUKUM DAN HAM
FUNGSIONAL DAN HAM

BAB III

FUNGSI MANAJEMEN KASUS

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta diharapkan mampu menjelaskan fungsi dan prinsip serta tujuan dari manajemen kasus.

A. Fungsi Manajemen Kasus.

Pembimbing Kemasyarakatan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya selalu dihadapkan dengan permasalahan klien permasyarakatan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam menghadapi permasalahan klien permasyarakatan tersebut PK harus memerankan fungsi sebagai seorang manajer kasus untuk dapat membantu menyelesaikan permasalahan klien, sehingga PK harus memahami fungsi dari seorang menejer kasus. Fungsi seorang manajer kasus menurut Rothman, 1991 adalah :

1. Identifikasi kebutuhan klien,

Sebagai manajer kasus PK harus mampu mengidentifikasi kebutuhan klien yang ingin dicapai terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh klien, seperti kualitas hidup, layanan yang dapat diberikan, dan perencanaan layanan yang akan diberikan.

Contoh :

Pada saat klien melapor atau dihadapkan dengan PK, PK harus melakukan identifikasi permasalahan klien dengan memeriksa data (surat dan berkas Klien). Identifikasi dapat dilakukan dengan melakukan wawancara kepada klien untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan untuk identifikasi dan membuat rencana program pembimbingan.

2. **Litmas/Assesment Klien**

Fungsi ini mengacu kepada kegiatan pengumpulan data dan menggali informasi serta mendalami dan analisis permasalahan klien dari berbagai sumber data dan perumusan suatu tujuan pelayanan. kemudian PK harus mengidentifikasi kebutuhan klien secara menyeluruh, situasi latar belakang kehidupannya, permasalahan klien dan sistem sumber yang dapat dimanfaatkan dalam penyelesaian masalah klien.

Contoh :

Kegiatan wawancara yang dilakukan PK pada saat menerima klien pada saat diserahkan ke Bapas, disini PK sudah dapat melakukan Litmas/assesment untuk menyiapkan rencana program baik untuk upaya Diversi, Persidangan, Pembinaan/Pembimbingan, asimilasi atau untuk re-integrasi sosal. aktifitas yang dilakukan meliputi; wawancara, menghimpun data, mengolah data, analisis data, kesimpulan dan rekomendasi.

3. Menggali potensi klien

PK sebagai manajer kasus juga menggali potensi klien atau faktor-faktor pendukung yang dimiliki oleh klien termasuk faktor-faktor yang menjadi kelemahan dari klien untuk selanjutnya untuk melakukan inventarisasi dukungan yang dapat digunakan atau dilibatkan. Dalam menghadapi permasalahan klien PK harus menyusun skala prioritas mana permasalahan yang menjadi akar permasalahan klien untuk selanjutnya menentukan program pembinaan/pembimbingan (intervensi).

Contoh :

Klien pada saat dihadapkan kepada PK pada saat mendapatkan Pembebasan Bersyarat pada saat dilakukan litmas/*assessment* didapat data dan informasi dan setelah dianalisis didapat kesimpulan bahwa yang bersangkutan menghadapi masalah tidak memiliki pekerjaan dan mata pencaharian yang menyebabkan klien tersangkut tindak pidana kriminal. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembinaan di Lapas didapat informasi bahwa klien selama di Lapas mendapatkan program pembinaan latihan keterampilan dengan mengikuti latihan kerja bengkel motor, sehingga program yang dapat diberikan untuk menyelesaikan permasalahan klien adalah dengan memberikan program bimbingan latihan keterampilan yang dapat menjadi modal klien

untuk mendapatkan pekerjaan agar dapat menghidupi dirinya dan keluarganya termasuk PK dapat melibatkan sistem sumber yang ada di masyarakat seperti lembaga swadaya masyarakat atau dinas tenaga kerja dan dinas sosial yang memungkinkan memiliki program untuk menindaklanjuti program bimbingan latihan kerja yang akan diberikan kepada klien.

4. Rencana intervensi

PK sebagai manajer kasus, harus dapat mengidentifikasi layanan yang dapat dijangkau dari berbagai sumber untuk membantu menangani masalah klien dengan memberikan informasi yang diperoleh dari berbagai sistem pelayanan, termasuk sistem kebijakan dan prosedurnya. Setelah itu, PK harus dapat menginterpretasikan tujuan dan fungsi rencana kasus kepada pemberi layanan.

Contoh :

Setelah ada kesepakatan antara PK dan klien untuk merencanakan program pelatihan mengemudi, PK mengadakan kerjasama dengan pihak penyelenggara kursus mengemudi, antara lain mengenai waktu pelaksanaan, jumlah peserta, pendaftaran, dan kriteria peserta. Semua itu merupakan kegiatan penyusunan rencana intervensi dan sasaran program intervensinya adalah klien.

5. Koordinasi hubungan dan pelayanan

Seorang manajer kasus harus dapat menghubungkan klien dengan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, PK juga harus berkoordinasi dengan berbagai sumber daya yang dapat dimanfaatkan klien sehingga hal itu merupakan jawaban dari kebutuhan klien yang diperoleh melalui jejaring sosial dan pembangunan kemitraan.

Contoh :

Pelaksanaan kegiatan pelatihan mengemudi oleh pihak lembaga pelatihan merupakan program kerjasama dengan pemberi pelayanan keterampilan. Oleh karena itu, koordinasi dengan pihak lain harus dilakukan karena bapas tidak memiliki fasilitas yang berupa sarana dan tenaga penyelenggara kegiatan tersebut.

6. Tindak lanjut dan monitoring pelaksanaan pelayanan

PK sebagai manajer kasus, harus membuat kesepakatan dan kontak tindak lanjut yang terus-menerus dengan klien. Hal itu dilakukan untuk meyakinkan penyedia layanan bahwa pelayanan yang diperlukan memang benar-benar diterima dengan baik serta digunakan oleh klien secara tepat dan bermanfaat.

Contoh :

Setelah mengikuti pelatihan mengemudi dan berhasil memperoleh surat izin mengemudi (SIM), klien mendapat pekerjaan sebagai pengemudi di sebuah perusahaan. Sehubungan dengan itu, PK perlu melakukan pengawasan dan pemantauan sekaligus pembimbingan agar klien dapat bekerja dengan baik dan bertanggung jawab terhadap keluarga dan perusahaan tempat ia bekerja.

7. Mendukung klien

Selama masa pelayanan yang diberikan dari berbagai jenis penyedia layanan, manajer kasus harus membantu klien dan keluarganya untuk memperoleh pelayanan pada saat mereka menghadapi masalah yang tidak diharapkan; misalnya, membantu mengatasi konflik pribadi, memberikan konseling, menyediakan informasi, memberikan dukungan emosional, melakukan pembelaan atas nama klien untuk menjamin bahwa klien menerima pelayanan sesuai dengan haknya.

Contoh :

Setelah klien memperoleh pekerjaan sebagai pengemudi dengan penghasilan yang rendah, PK harus dapat memberikan penjelasan kepada klien bahwa orang yang baru kerja pasti gajinya kecil. Sesuatu selalu dimulai dari yang kecil, tidak serta

merta menjadi besar. Kalau mau maju, kita harus bersabar dan terus berusaha. Seperti itulah kira-kira PK dalam memberikan dukungan moral kepada kliennya.



Gambar 2

Koordinasi antar profesi dan antar lembaga sangat penting dalam manajemen kasus.

B. Prinsip Manajemen Kasus (Gerhart, 1990)

Manajemen kasus banyak diterapkan dilembaga pelayanan sosial, begitu juga di Bapas. Agar PK dapat menerapkan manajemen kasus ini dengan mudah, disarankan PK juga memiliki kemampuan untuk memahami klien dan menerjemahkannya ke dalam 5 (lima) prinsip manajemen kasus berikut :

1. Individualisasi pelayanan

Bahwa pelayanan yang diberikan PK kepada seorang klien akan berbeda dengan pelayanan terhadap klien lainnya. Prinsip individualisasi dalam pelayanan pada hakikatnya adalah menjunjung tinggi hak asasi manusia, dalam arti bahwa manusia memiliki keunikan tersendiri dan ingin mendapatkan perlakuan yang berbeda dari orang lain. Kebutuhan klien yang satu dengan yang lain tidak akan pernah sama. Oleh karena itu, assesmentt dilakukan kepada klien pada setiap saat sesuai dengan tujuan pelayanan.

Contoh :

Untuk klien bapas, cara pelayanan perkara tindak pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak tentu berbeda dengan perkara tindak pidana pencurian dengan kekerasan. Walaupun waktu pembimbingannya sama, materi dalam setiap pertemuan pasti berbeda sesuai dengan hasil assesment.

2. Pelayanan yang menyeluruh

Setiap klien ingin memperoleh pelayanan seperti yang diterima orang lain walaupun sebenarnya jenis pelayanan tersebut belum tentu sesuai dengan pribadi dan kebutuhannya. Pelayanan yang diterima dari awal sampai akhir harus memperoleh persetujuan kedua belah pihak. PK harus dapat memahami dan memberikan penjelasan bahwa tidak

semua pelayanan sesuai dengan kebutuhan klien. Semua klien mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan, tetapi yang membedakannya adalah sifat pelayanan dan tujuan pembimbingan pada setiap individu.

3. Pelayanan yang teratur

Untuk keberhasilan program pembimbingan, diperlukan kerjasama dan partisipasi klien secara maksimal. Klien, sebagai penerima pelayanan, diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas yang diberikan secara baik dan benar sesuai dengan petunjuk yang disarankan ahli. Saran yang diberikan ahli atau PK dapat ditentukan waktunya selama berapa kali pertemuan (sesi) dalam setiap bulan sampai akhir masa pembimbingan. Pelayanan yang teratur sangat dibutuhkan dalam program perubahan perilaku atau penyembuhan supaya tidak terjadi pengulangan tindak pidana.

Contoh :

Klien perkara tindak pidana narkoba memerlukan pelayanan yang teratur dan berkesinambungan untuk menghindari kekambuhan, apalagi yang masih terdeteksi kecanduan, memerlukan penanganan dan pelayanan khusus. Sebagai pembimbing, PK harus membuat jadwal pembimbingan yang tepat untuk menghindari risiko yang lebih berat setelah klien menjalani pembebasan bersyarat.

4. **Kemandirian**

Tujuan semua pelayanan pembimbingan yang dilakukan PK adalah menciptakan kemandirian, baik secara pribadi maupun secara ekonomis, dan tidak ada rasa ketergantungan klien dengan siapapun atau pihak manapun. Kemandirian adalah tujuan pembimbingan yang dilakukan PK terhadap klien. Oleh karena itu, masa pembimbingan dan pendampingan kepada setiap klien mempunyai batas waktu yang ditentukan dan disepakati kedua belah pihak melalui kontrak. Karena program pembimbingan klien mempunyai batas waktu, targetnya ialah bahwa klien mampu menyelesaikan masalahnya sendiri dan bertanggungjawab kepada keluarga dan masyarakat.

5. **Keberlanjutan pelayanan**

Apabila program pelayanan atau program pembimbingan belum memungkinkan untuk diakhiri, PK akan melanjutkan pembimbingan sampai klien telah dianggap mampu hidup mandiri. Hal tersebut tentu harus memperoleh persetujuan kedua belah pihak, antara klien dan PK, selaku pembimbing. Boleh jadi pembimbingan dilanjutkan sebagai upaya penyembuhan atau perubahan perilaku, tetapi klien menolak karena merasa telah mampu dan sanggup untuk belajar hidup (mandiri).



Gambar 3

Anak dengan keterbatasannya dipaksa bekerja kejalan yang akan menimbulkan banyak masalah.

C. Tugas Manajer Kasus

Sebagai manager kasus, pembimbing kemasyarakatan bertugas :

1. Mengumpulkan informasi dan menilai situasi klien agar dapat mengidentifikasi kebutuhan dan masalah serta segala sesuatu yang dapat dilakukan terhadap klien;
2. Memformulasikan suatu rencana pelayanan yang memungkinkan untuk pemenuhan kebutuhan klien;
3. Menempatkan dan menyediakan pelayanan, menyusun dan menyampaikan pelayanan yang dibutuhkan bagi klien, serta mengkoordinasikan bantuan pelayanan tersebut;

4. Memantau keefektifan rencana pelayanan dalam memenuhi kebutuhan klien dan menyesuaikan rencana tersebut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik;
5. Memberikan pelayanan kepada klien merupakan fokus kegiatan manajemen kasus, komunikasi merupakan alat penting untuk menjangkau akses pelayanan yang cepat, PK dapat menjelaskan hal itu ketika muncul pertanyaan dan masalah selama pemberian pelayanan.
6. Melakukan pembelaan kepada klien apabila pelayanan yang direncanakan sulit diperoleh karena minim akses;
7. Melakukan koordinasi dengan badan sosial dan lembaga serta masyarakat untuk mengembangkan program pelayanan yang dibutuhkan klien.

D. Peran Manajer Kasus

Pembimbing Kemasyarakatan, sebagai manajer kasus, berperan sebagai :

1. *Advocat*,

PK melakukan pembelaan terhadap kepentingan klien sebagai upaya memecahkan masalah yang menjadi tujuan pelayanan.

2. *Penghubung (broker)*,

PK menghubungkan klien dengan sistem sumber

daya yang tersedia di masyarakat ataupun yang berada di lembaga dan badan sosial.

3. Perencana (*planner*),

PK merencanakan kegiatan pelayanan dengan melakukan pengumpulan data dan inventarisasi sumber daya yang tersedia bersama-sama dengan klien.

4. Pengorganisasi masyarakat,

PK melakukan penggalangan untuk mengumpulkan potensi sosial di masyarakat agar dapat digunakan untuk pemberian pelayanan bagi kepentingan klien.

5. Konsultan,

PK melakukan strategi pendampingan dalam pelaksanaan implementasi kegiatan bersama klien, badan sosial atau lembaga sosial dan masyarakat secara terorganisir berdasarkan tujuan yang telah disepakati.

6. Penilai (*evaluator*),

PK memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi dengan penilaian yang objektif dalam membuat laporan sebagai bahan perbaikan dan kemajuan pada sistem pelayanan.

7. Terapis,

PK memiliki kemampuan untuk melakukan penyembuhan melalui konseling dan teknik tertentu untuk pengubahan perilaku ataupun untuk menumbuhkan sikap positif bagi kemandirian klien.

E. Rangkuman

1. Prinsip manajemen kasus antara lain berupa identifikasi klien dan kebutuhan, assesment klien, penggalan potensi dan sumber daya yang tersedia, rencana intervensi, koordinasi hubungan pelayanan, tindak lanjut dan monitoring pelayanan, serta memberikan dukungan kepada klien.
2. Fungsi dalam manajemen kasus adalah individualisasi pelayanan, pelayanan yang teratur, pelayanan komprehensif, kemandirian, dan keberlanjutan.
3. Tujuan manajemen kasus adalah memberikan peluang kepada klien untuk mendapat fasilitas pelayanan, membangun jejaring yang dapat meningkatkan keberfungsian sosial klien, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
4. Tugas manajer kasus yang paling utama untuk kepentingan klien ialah mengumpulkan informasi, menyusun rencana, menyediakan pelayanan, memonitor, melakukan pembelaan, dan bekerja di masyarakat pada badan dan lembaga sosial.
5. Manajer kasus berperan sebagai advokat, pialang (*broker*), perencana (*planner*), pengorganisasi masyarakat (*community organizer*), penilai (*evaluator*), konsultan (*consultant*), dan terapis (*therapist*).

F. Latihan

Apakah PK telah memahami materi yang tersaji diatas?
Apabila telah paham, kerjakan latihan di bawah ini :

1. Bagaimanakah penerapan manajemen kasus dalam tugas dan fungsi PK?
2. Jelaskan salah satu fungsi manajemen kasus?
3. Bagaimana cara PK mengetahui kebutuhan-kebutuhan klien?
4. Apa yang PK pahami dengan prinsip pelayanan yang menyeluruh?
5. Jelaskan salah satu tujuan manajemen kasus?

**BPSDM HUKUM DAN HAM
FUNGSIONAL DAN HAM**

BAB IV TAHAPAN DAN STRATEGI MANAJEMEN KASUS

Setelah mempelajari pokok bahasan ini, diharapkan PK mampu menjelaskan tahapan dan strategi manajemen kasus.

A. Tahapan Manajemen Kasus

Tahapan-tahapan yang harus diikuti secara berurutan dan tidak saling tumpang tindih dalam proses pembimbingan klien agar tujuan pembimbingan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Menurut Frankel (2004), tahapannya adalah sebagai berikut :

1. Litmas (assesment),

Pengertian Litmas (assesment)

Litmas menurut Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang pembinaan dan pembimbingan adalah “Penelitian Kemasyarakatan yang selanjutnya disebut litmas adalah kegiatan penelitian untuk mengetahui latar belakang kehidupan Warga Binaan Pemasyarakatan yang dilaksanakan oleh Bapas”. Sedangkan Assesment adalah upaya untuk memahami masalah, mengenai sebab-sebab dan akibatnya untuk menentukan tindakan pemecahan terhadap masalah tersebut, baik individu, kelompok, maupun masyarakat (Max Siporin, 1975). Sementara

itu, Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI nomor 12 tahun 2013 tentang *assessment* risiko dan *assessment* kebutuhan bagi Narapidana dan Klien Pemasyrakatan menjelaskan bahwa *assessment* Risiko adalah penilaian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat risiko pengulangan tindak pidana narapidana atau klien pemasyrakatan dan *assessment* kebutuhan adalah penilaian yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pembinaan atau pembimbingan yang paling tepat bagi narapidana atau klien pemasyrakatan berdasarkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tindak pidana yang dilakukannya.

Assesment merupakan langkah yang penting dan menentukan di dalam proses pelayanan kepada klien karena melalui assesment, PK dapat menentukan fokus permasalahan yang dialami klien serta potensi, sumber daya, dan kemauan/harapan klien. Informasi mengenai masalah dan situasi klien dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik, dianalisis, lalu diimplementasikan agar dapat dibuat suatu putusan pelayanan/pertolongan yang tepat.

Proses assesment digunakan untuk menggali dan memahami masalah klien, kebutuhan, potensi yang dimiliki klien ataupun keluarga dan lingkungannya. Melalui wawancara awal dilakukan penerimaan/ pelaporan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data. Berbagai informasi yang diperoleh dari klien dan

orang lain yang berhubungan dengannya, baik dengan keluarga maupun dengan masyarakat, dihimpun sebagai data. Dengan demikian, kegiatan penting dalam assesment adalah sebagai berikut :

- a. **Identifikasi masalah**, yang berupa wawancara awal yang dilakukan antara PK dan klien untuk menentukan kebutuhan, masalah yang dihadapi saat melakukan PB, CB, dan CMB, dan pertolongan yang dibutuhkan. Pertanyaan yang diajukan mengarah pada latar belakang terjadinya masalah dan substansi masalah. Data yang diperoleh dapat berupa penyebab masalah, usaha klien untuk mengatasi masalah, persepsi klien terhadap masalahnya, jenis pertolongan yang diperlukan pada saat ini, pelayanan yang tersedia, kebutuhan klien, kesulitan yang dihadapi klien, dan persepsi PK terhadap masalah yang dihadapi klien.
- b. **Perumusan masalah**, Berdasarkan data yang terkumpul, semua permasalahan dirumuskan, ada masalah yang perlu segera ditangani dan ada masalah yang tidak perlu segera ditangani, baik oleh PK maupun oleh klien. PK memotivasi dan meningkatkan kemampuan klien untuk berhubungan dan terlibat langsung dalam penanganan masalah.

Misalnya:

Kasus klien sebagai penyandang HIV/AIDS yang menjalani pembebasan bersyarat (PB) memerlukan penanganan yang cepat, tepat, dan akurat. Ketepatan dalam menangani kasus tersebut dengan cara memberikan bantuan dan pertolongan akan menguntungkan klien, masyarakat, juga lembaga pemasyarakatan.

Assesment adalah suatu produk atau hasil pemahaman seseorang terhadap situasi dimana tindakan pertolongan diberikan kepada orang yang membutuhkan, (Meity Subardhini, 2008). Untuk klien bapas hampir semua klien yang datang kepada PK adalah orang-orang yang memerlukan pertolongan, bukan orang yang tanpa masalah. Oleh karena itu, dibutuhkan kecermatan PK untuk dapat mengungkapkan atau mendalami masalah yang dihadapi oleh klien. Adapun tujuan kegiatan *assesment* ialah untuk :

- a. Mengidentifikasi kebutuhan setiap klien,
- b. Menjamin bahwa aktivitas pertolongan dilakukan secara selektif,
- c. Menciptakan sesuatu secara rasional sebagai dasar untuk menyusun rencana intervensi,
- d. Menciptakan kesepahaman tentang kenyataan, kesulitan, dan/atau kebutuhan klien serta tindakan yang harus dilakukan,
- e. Memberikan pengertian/pemahaman dan penjelasan tentang kesulitan klien,

- f. Memberikan penilaian/evaluasi terhadap tujuan dan perilaku yang ingin dicapai,
- g. Menjelaskan kemungkinan tertentu yang terjadi atas putusan klien,
- h. Menentukan atau menciptakan program tindakan setelah mengetahui kasus atau kebutuhan klien.

Untuk memudahkan PK dalam membuat pertanyaan yang berkaitan kegiatan assesment, perlu diketahui bahwa ada empat pertanyaan kunci dalam pertanyaan Litmas (*assesment*) :

- a. Data apa yang diperlukan dalam *assesment*?
- b. Siapa yang memiliki data?
- c. Bagaimana data akan dikumpulkan/diperoleh?
- d. Siapa yang memproses data dan mengembangkan rencana pelayanan?

Litmas (*Assesment*) klien mengacu pada pengumpulan informasi dan perumusan tujuan pelayanan berdasarkan kebutuhan komprehensif klien, situasi kehidupan, dan sumber daya yang tersedia. Dalam hal ini, termasuk juga melakukan penggalan atas potensi klien, baik kekuatan maupun kelemahannya, mana yang memerlukan pelayanan dan mana yang tidak. Tugas PK dalam kegiatan Litmas (*assesment*) ini ialah :

- a. Menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan karena informasi yang dikumpulkan bergantung pada kepercayaan klien kepada PK;

- b. Menjadi pendengar dan pengamat yang baik terhadap perkataan dan sikap klien serta orang-orang yang berpengaruh lainnya;
- c. Melakukan pencatatan terhadap respons klien, baik yang verbal maupun nonverbal;
- d. Melakukan pengumpulan data secara bertahap;
- e. Mencarilah data dari sumber lain yang berhubungan dengan klien;
- f. Melakukan konfirmasi pada pihak lain jika terdapat informasi yang berlawanan dan tidak boleh membuat simpulan sendiri;
- g. Memberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang permasalahan klien jika dirujuk kepada ahli atau profesi lainnya.

Litmas (*Assesment*) merupakan proses berpikir yang menjadi alasan bagi PK dalam melaksanakan kegiatan pengumpulan data sampai dengan membuat simpulan sementara. Fungsi ini merujuk pada pengumpulan informasi dan memformulasikan berbagai kebutuhan, situasi kehidupan, dan sumber daya yang ada, serta penggalian potensi yang dimiliki oleh klien. Beberapa hal praktis yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan assesment (Bradford W. Sheafor, Charles R. Horesjsi, 2002) berikut ini :

- a. *Pada saat pengumpulan data*
 - 1) Lakukan wawancara dan observasi melalui interaksi tatap muka di tempat yang disepakati oleh klien dan manajer kasus/PK.

- 2) Adakan kontak dengan berbagai latar/*setting*; misalnya melalui telepon, melalui pertemuan di bapas, atau kunjungan rumah (bila memungkinkan atau disetujui klien).
 - 3) Usahakan untuk memperoleh informasi lainnya yang relevan dari kelompok primer: keluarga, tokoh masyarakat, pimpinan lembaga, atau badan pelayanan sosial.
 - 4) Upayakan untuk menggali informasi lain yang berkaitan dengan klien dari berbagai sumber.
- b. *Pada pelaksanaan assesment, PK sudah memahami:*
- 1) kebutuhan bantuan yang diperlukan klien saat ini dengan pelayanan yang tersedia yang dapat diakses klien (persepsi klien dengan PK tentang kebutuhan harus sama);
 - 2) kesulitan yang dihadapi klien saat ini dan bantuan yang dicari;
 - 3) usaha yang sudah dilakukan untuk mengatasi masalah dan rencana pelayanan yang akan diberikan.
- c. *Prinsip dasar assesment*
- 1) PK harus mampu membedakan, mengidentifikasi secara akurat, serta mengevaluasi masalah yang dihadapi klien dan situasinya dalam intervensi pertolongan.

- 2) Dalam mengembangkan studi sosial terhadap klien, pemahaman masa lalu selalu berkaitan dengan pemahaman masalah yang dihadapi klien saat ini.
- 3) Assesment dan rekomendasi dilakukan secara sistematis dan secara langsung pada intervensi yang telah direncanakan.
- 4) Assesment harus memberikan penilaian dan rekomendasi untuk tindakan pertolongan.

2. Perencanaan

Tahap pengembangan rencana pelayanan sangat penting dalam upaya manajemen kasus dan rencana ini disusun berdasarkan informasi yang dihimpun dalam tahap penilaian. PK dan klien bekerja sama untuk menyusun daftar masalah dan isu serta merumuskan sasaran jangka panjang dan jangka pendek yang mendukung tujuan menyeluruh sesuai dengan prioritas kebutuhan klien.

Diperlukan perencanaan spesifik dengan sasaran realistik untuk memprioritaskan kegiatan dan mengidentifikasi cara memperoleh bantuan, pemantauan, dan pengkoordinasian pelayanan di kalangan lembaga penyedia pelayanan. Perlu diidentifikasi dengan jelas tanggung jawab semua pihak dan batas waktu realistik untuk mencapai sasaran kegiatan yang relevan. Jika pilihan pelayanan tidak tersedia untuk memenuhi kebutuhan, PK

mungkin perlu mempertimbangkan pilihan antara upaya membantu menentukan pilihan dan/atau mendesain pemecahan masalah. Hal ini akan terjadi jika nilai-nilai budaya atau perilaku klien tidak sejalan dengan program yang ada.

Perencanaan dapat mengidentifikasi berbagai pelayanan yang dapat diakses untuk memenuhi kebutuhan klien dan keluarganya serta orang lain yang berpengaruh. Secara bersama-sama dapat dirumuskan tujuan dan rancangan rencana intervensi yang terintegrasi. Pada tahap ini menyusun dan mengembangkan layanan yang menyeluruh dilakukan sesuai dengan hasil *assessment*.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan PK dalam menyusun perencanaan dan program pembimbingan dengan klien :

- a. Perencanaan hanya dibuat oleh PK yang melakukan *assessment* bersama dengan klien.
- b. PK harus dapat melibatkan partisipasi klien dalam rencana pengembangan pelayanan.
- c. PK harus menyediakan beberapa pilihan dalam penentuan pelayanan; jika dibutuhkan, rencana pelayanan diperbaiki sesering mungkin, tetapi minimal sekali dalam masa pembimbingan. Bagi klien yang hanya memerlukan informasi, perbaikan dapat dilakukan melalui telepon atau alat komunikasi lainnya.

- d. PK harus mengutamakan prioritas pelayanan yang dibutuhkan klien.
- e. PK bersama klien menetapkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang dapat diukur agar dapat digunakan untuk mengevaluasi kemajuan klien.
- f. PK menyediakan pilihan pelayanan bagi klien dan klien menentukan pilihan serta membuat putusan bagi dirinya.
- g. PK menjadwalkan waktu yang paling realistis atau waktu yang mungkin dicapai untuk melakukan seluruh kegiatan.
- h. PK mengidentifikasi berbagai potensi hambatan dalam memanfaatkan dan menerima pelayanan, seperti kriteria yang tidak dapat dipenuhi, sikap dan pertahanan diri yang dimiliki klien, atau kemungkinan tidak diperolehnya pelayanan yang dibutuhkan, dan mengusulkan jalan keluarnya.
- i. PK menentukan hasil yang akan dicapai dan metode yang digunakan.
- j. PK menentukan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, dan kapan dilakukan.
- k. PK harus menentukan permulaan kegiatan.
- l. PK juga harus menentukan sumber daya lain yang akan dilibatkan.
- m. PK harus dapat mengantisipasi masalah baru yang mungkin akan terjadi.

Rencana pelayanan perlu didokumentasi dengan jelas dalam dokumen klien berikut salinan korespondensi tertulis dan formulir aplikasi program. Ringkasan rencana, berikut informasi orang-orang atau lembaga yang dapat dihubungi mungkin akan berguna bagi klien.

PK harus mengetahui dengan pasti ketersediaan layanan yang memungkinkan klien dapat mengaksesnya. Jadwal harian dan jumlah kasus yang ditangani PK serta lokasi tempat tinggal klien merupakan elemen penting yang harus diperhatikan karena perencanaan yang tidak memperhatikan beberapa hal tersebut dapat juga berakibat negatif terhadap pencapaian tujuan kemajuan klien yang telah terencana.

3. Intervensi/Implementasi

Intervensi adalah program perubahan perilaku yang terencana ditujukan bagi klien agar memperoleh kehidupan yang lebih baik. Dalam tahap implementasi, PK dan klien membuat rencana pelayanan yang telah disusun dengan target perubahan yang disepakati. Pada tahap ini klien dan PK bersama-sama melaksanakan kesepakatan untuk suatu perubahan yang ingin dicapai dan tujuan yang telah direncanakan bersama. Sebelum melaksanakan intervensi, PK mengidentifikasi berbagai sumber daya yang mungkin dapat dilibatkan.

Contoh :

Sebelum melayani konseling, PK bekerjasama dengan lembaga yang melaksanakan kegiatan konsultasi, yaitu psikolog. Apabila di bapas tidak tersedia tenaga yang berkompeteren melakukan konseling, harus dilakukan kerjasama dengan lembaga lain yang menyediakan petugas konselor.

Pencatatan dalam formulir pembimbingan mengenai kemajuan dan hambatan yang dihadapi klien dalam bentuk pelayanan atau intervensi yang telah direncanakan bersama merupakan hal yang harus dilakukan sehingga dapat diketahui implementasi dengan tujuan dan sasaran yang direncanakan. Bentuk catatan/laporan bermacam-macam jenisnya, yang isinya berupa catatan setiap kemajuan dan hambatan klien dalam pelaksanaan intervensi.

Tujuan intervensi adalah untuk memenuhi kebutuhan klien dengan berbagai strategi yang telah disepakati, klien dapat memperolehnya dari layanan yang tersedia di lingkungan sekitarnya (Saleebey, D. 1997). Intervensi atau juga implementasi adalah upaya menjamin terpenuhinya kebutuhan klien sesuai dengan perencanaan dan potensi sumber yang tersedia serta seberapa jauh manajemen kasus dapat memberikan pelayanan kepada klien untuk memenuhi kebutuhannya.

Contoh:

Apakah kegiatan bimbingan mental atau keterampilan dapat dilaksanakan sendiri oleh bapas atau harus bekerjasama dengan lembaga atau instansi lain? Apabila fasilitas tidak tersedia di bapas, kerjasama dapat dilakukan untuk menjangkau pelayanan dengan instansi pemerintah dan lembaga masyarakat lain.

Sebagaimana perannya, yakni sebagai penghubung, manajer kasus harus menghubungkan klien dengan sumber-sumber daya yang tepat. Peran manajer kasus dapat berbeda-beda walaupun PK, sebagai partisipan aktif dalam melaksanakan pembimbingan dan pelayanan klien, keluarga, dan masyarakat. PK dapat menekankan pembimbingan pada koordinasi dengan sumber daya lain yang digunakan klien sebagai saluran dan komunikasi secara aktif.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan usaha observasi/pengamatan dan pencatatan reguler atas semua kegiatan atau pelayanan yang diberikan kepada klien. Hasil dari pengawasan ini akan menjadi penilaian tentang kemajuan pelayanan kepada lembaga pemberi pelayanan. Oleh karena itu, pengawasan menjadi aspek yang penting dalam perencanaan dan pelaksanaan pelayanan.

Pada tahap ini PK bertanggungjawab memonitor apakah klien memperoleh pelayanan yang diharapkannya dan sesuai dengan kebutuhannya. Untuk itu, PK dan klien harus terlibat terus-menerus dalam mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sampai terlihat adanya perubahan. Evaluasi memberikan umpan balik yang memungkinkan manajer kasus dan klien secara kontinyu meninjau kembali ketepatan data dan/atau merundingkan kembali mengenai pengubahan rumusan masalah, tujuan, dan rencana pelayanan. Hasil evaluasi tersebut dapat menunjukkan bahwa masalah perlu dirumuskan kembali atau perlu dirumuskan strategi pemecahan masalah yang sama sekali baru, perlu menilai kembali tujuan yang telah disusun atau mungkin juga mengembangkan tujuan baru, atau mengubah rencana pelayanan.

PK bertanggungjawab atas hasil evaluasi dan hal itu selalu dirundingkan dengan klien. Setiap pengubahan yang akan dilakukan harus jelas dan terperinci, PK tidak boleh menetapkan secara sepihak.

Dengan demikian, tujuan pengawasan adalah :

- a. Memastikan bahwa semua kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana;
- b. Memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;

- c. Meyakinkan bahwa klien diakses kepada lembaga yang dibutuhkan melalui hubungan yang tepat;
- d. Mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang mungkin diperoleh klien selama menerima pelayanan;
- e. Menentukan kebutuhan klien dalam pelayanan manajemen kasus;
- f. Mengakses kembali dan memperbaiki rencana supaya selalu tepat;
- g. Menyediakan dokumentasi yang tepat.

Perlu dipahami bahwa prinsip pelayanan adalah individualisasi. Oleh sebab itu, setiap klien, sebagai penerima pelayanan, perlu mendapatkan perhatian dan perlakuan yang berbeda antara satu dan lainnya, begitu juga dalam pemberian pelayanan.

Hal-hal yang harus diperhatikan PK pada tahap pengawasan ialah :

- a. Menentukan jumlah pertemuan dengan klien dalam rangka menindaklanjuti kebutuhan-kebutuhannya;
- b. Merevisi dan mengevaluasi rencana pelayanan untuk meyakinkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan sudah tepat sesuai dengan kebutuhan klien;
- c. Mengadakan kontak dengan klien yang hanya membutuhkan pelayanan minimal, seperti

- informasi dan rujukan, dalam hal ini, mereka hanya mendapatkan kontak secara periodik dari PK.
- d. Mengecek semua file klien setiap 6 bulan;
 - e. Merevisi/memperbaiki rencana pelayanan minimal setiap 6 bulan; kemungkinan ada hal-hal di luar kontrol PK yang memengaruhi jadwal kegiatan atau rencana pelayanan dan kontak pemberi pelayanan, misalnya jika PK sakit.
 - f. Mendokumentasikan kemajuan klien secara saksama, termasuk tanggal lapor, siapa yang pertama kali menghubungi PK, dan tindakan yang dilakukan sebagai tindak lanjut dari laporan bimbingan itu, termasuk juga hambatan pelaksanaan, rencana, kepuasan klien dalam pelaksanaan pembimbingan, perubahan yang terjadi dalam pelaksanaannya, serta kemajuan yang diraih dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran.

5. Pendampingan

PK dapat memainkan beberapa peran untuk memfasilitasi klien menerima pelayanan, termasuk sebagai perantara, pemantau, pendukung, dan pembimbing. Sebagai perantara, PK menghubungi penyedia pelayanan lainnya untuk memudahkan perujukan klien dan mungkin juga mengatur pelayanan tambahan seperti pengantaran klien ke tempat rujukan pada waktu yang ditentukan.

Selanjutnya, PK dapat pula menjadi pendamping yang baik dengan karakteristik seperti berikut :

- a. Memiliki kepribadian hangat;
- b. Sabar dan toleran serta mampu menerima dan menghormati perbedaan-perbedaan;
- c. Tidak cepat melakukan penilaian dan tidak mudah marah;
- d. Memperlihatkan perhatian yang tulus;
- e. Kehadiran dan sikapnya menginspirasi harapan dan kepercayaan pada semua orang;
- f. Berminat untuk memberi dan memfasilitasi pertumbuhan orang lain tanpa mendominasi;
- g. Mendengar secara aktif dan merefleksikan yang disampaikan orang yang didampingi;
- h. Mampu menerima dan menghormati perbedaan, termasuk apabila pendamping tidak setuju dengan yang diyakini orang atau masyarakat yang didampingi;
- i. Memiliki minat ataupun pengetahuan untuk sungguh-sungguh mempelajari permasalahan yang ada;
- j. Dapat mengatasi masalah yang dihadapi klien dan dapat memisahkan masalah klien dengan masalah pribadinya secara matang dan profesional;
- k. Kreatif dan memiliki pengendalian diri yang baik, tidak cepat tersinggung dan panik dalam menghadapi situasi di lapangan yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya.

Jika diperhatikan, karakteristik diatas berbicara tentang sifat dan keterampilan yang harus dimiliki dan dilatihkan bagi seorang pendamping. Sifat mana yang cenderung lebih dominan harus dimiliki PK. Seseorang yang memiliki sifat sabar akan cenderung mampu mendengarkan keterangan dari sudut pandang yang berbeda-beda, mampu mengendalikan ekspresi dan emosi saat menghadapi hal-hal yang tidak menyenangkan.

Seorang yang memiliki sifat positif, sebagai pendamping akan mudah menerapkan keterampilan yang diisyaratkan. Sementara itu, keterampilan adalah sesuatu yang dapat dipelajari, dilatih, dan dibiasakan. Seseorang bisa saja memiliki sifat pendiam dan kaku, tetapi ia sadar bahwa sebagai pendamping ia harus menampilkan sifat yang luwes dan ramah, sedikit demi sedikit ia harus berusaha mengembangkan keterampilannya dalam berkomunikasi. Pada akhirnya, selain memiliki keterampilan cukup baik dan dapat memodifikasi perilakunya yang kaku, ia menjadi ramah dan luwes.

**Gambar 4**

Mendampingi berarti memberikan bimbingan lanjutan kepada klien. Tahap pendampingan dilakukan apabila memang dibutuhkan klien sebagai upaya menjamin pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan tujuan.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh bapas tidak sesuai dengan tujuan, PK dapat melakukan pengaitan dan rujukan.

Melalui dialog dan perbincangan ringan, PK dapat menilai tingkat pelayanan yang telah diberikan, seperti tampak pada gambar diatas.

6. Terminasi/pengakhiran.

Dalam praktik pekerjaan sosial, terdapat tiga tindakan terakhir yang berkaitan dengan kontrak kerja antara pekerja sosial dan klien, yaitu perujukan (*referral*), penyaluran(*transfer*), dan pengakhiran (*terminasi*). Bantuan atau intervensi PK selalu dilakukan dalam waktu yang terbatas. Secara ideal, intervensi tersebut ditujukan pada tujuan spesifik sehingga kemajuan tujuan tersebut dapat diukur.

Adapun tujuan terminasi kontrak kerja pekerja sosial dengan klien ialah :

- a. Menutup file/kasus klien yang sudah tidak lagi menginginkan atau membutuhkan pelayanan PK atau juga karena klien sudah mampu melaksanakan tugas kehidupannya dan

- mengatasi masalahnya secara mandiri;
- b. Meyakinkan terjadinya perpindahan klien kepada bapas atau lembaga pelayanan yang lain;
 - c. Menyusuri secara tepat agar pelayanan hanya diberikan kepada klien yang mengikuti pelayanan secara aktif.

Pengakhiran atau terminasi pemberian layanan harus dilakukan berdasarkan alasan berikut :

- a. Klien meninggal dunia;
- b. Permintaan klien sendiri karena kebutuhannya berubah dan lebih baik dilayani melalui penyedia layanan lain;
- c. Klien pindah tempat tinggal;
(Catatan : dalam hal ini, PK bertanggungjawab dan berusaha mengalihkan/memindahkan atau merujuk klien ke tempat pelayanan yang baru.)
- d. Masa pembimbingannya telah berakhir sesuai dengan surat keputusan yang diterima;
- e. Klien melakukan pengulangan tindak pidana sehingga pelaksanaan pembebasan bersyarat dicabut/dibatalkan.

Pada kasus klien meninggal:

- Rujukan yang sesuai diberikan kepada keluarga dan orang yang dianggap penting, termasuk lembaga dan badan sosial apabila diperlukan.
- PK menyelesaikan laporan terminasi.

Pada kasus klien dirujuk ke bapas lain:

Rujukan adalah proses pengalihan klien yang membutuhkan pelayanan pada pihak lain yang tidak tersedia pada lembaga pelayanan PK atau diluar dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut karena bapas atau lembaga itu belum mampu dan/ atau tidak mempunyai keahlian dalam memberikan pelayanan yang diinginkan klien. PK melakukan rujukan dengan pertimbangan sebagai berikut :

- PK harus mengetahui alasan klien untuk pindah ke bapas lain, misalnya karena pindah tempat tinggal, kesulitan transportasi, atau konflik dengan pihak lain.
- PK harus sama-sama menyepakati prosedur perpindahan dari pelayanan yang satu pada pelayanan yang lain, yang mencakup permohonan terminasi, pemberitahuan ke bapas/ lembaga tujuan, serta penyertaan dokumen.
- Semua dokumen klien harus dikirim ke bapas yang baru dalam waktupaling lama 10 hari kerja, sejak klien memutuskan untuk pindah (sesuaikan dengan SOP). Perpindahan dokumen ke bapas lain sangat penting untuk kelanjutan pelayanan bagi klien. Ketidakterlengkapan dokumen akan menghambat bapas penerima dalam melanjutkan atau memberikan pelayanan yang baik pada klien.
- Pengiriman dokumen lengkap klien mencakup berkas berikut: riwayat kasus, riwayat kesehatan,

catatan kemajuan pembinaan, formulir, dan semua dokumen yang berhubungan dengan pelayanan yang telah diakses klien. Dokumen dari lembaga lain yang penting bagi rencana intervensi dan pendampingan harus juga diperoleh, disalin, dan dikirim ke bapas baru tempat klien akan menerima pelayanan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh PK dalam memberikan pendampingan klien, khususnya dalam melakukan rujukan adalah sebagai berikut :

- a. Rujukan dilakukan apabila kebutuhan klien di luar lingkup dan/atau kesanggupan lembaga atau di luar keahlian PK;
- b. Mengetahui dan memilih lembaga lain yang tepat yang menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan klien;
- c. Membicarakan kemungkinan rujukan dengan lembaga dimaksud dan apabila rujukan memungkinkan, dibicarakan dahulu dengan klien.

Apabila klien setuju, PK menyiapkan proses yang akan dihadapi klien yang meliputi :

- bantuan yang akan diberikan, persyaratan, dan kebijakan lembaga rujukan;
- kemampuan klien memenuhi persyaratan yang diminta;
- pernyataan klien tentang rujukan ke lembaga lain; serta
- cara klien menghubungi lembaga rujukan.

- d. Mengharapkan dari klien untuk menceritakan pada petugas di lembaga rujukan;
- e. Memberitahukan hal lain, seperti jam kerja, alamat, dan petugas yang akan ditemui;
- f. Menyediakan informasi tentang klien pada badan/lembaga rujukan yang meliputi :
 - masalah dan kebutuhan klien secara jelas;
 - bantuan yang telah diberikan secara ringkas;
 - perasaan klien tentang rujukan yang dilakukan;
 - kesediaan klien bekerjasama apabila diperlukan oleh lembaga rujukan
- g. Menyusun panduan rujukan:
 - panduan rujukan merupakan dokumen yang “hidup”.
 - panduan ini harus diperbaharui secara terus-menerus.

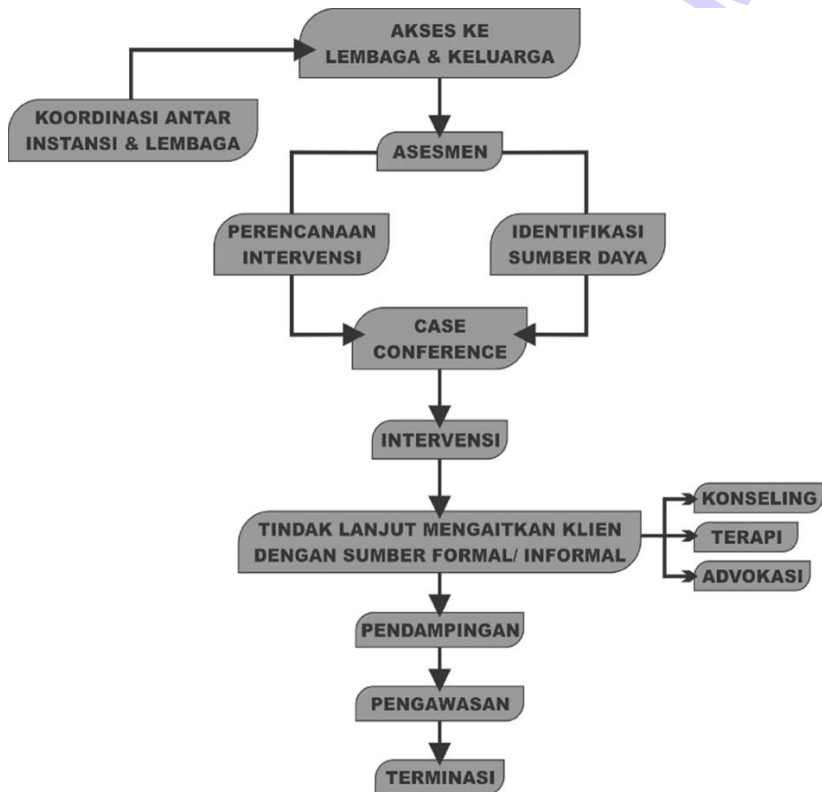
Panduan harus diorganisasi agar penggunaannya efektif. Panduan harus dipilah-pilah sesuai dengan jenis pelayanan, seperti pelayanan medis, pelayanan kesehatan jiwa, pendampingan dan rehabilitasi para pengguna narkoba, pendampingan masalah perkawinan dan keluarga, pendampingan individual, pelayanan untuk pemuda, pelayanan anak (kesulitan belajar), pelayanan lansia, pelayanan kekerasan terhadap keluarga, pelayanan untuk orang cacat, pelayanan pendidikan, dsb.

B. Model Skematik Manajemen Kasus

Dari skema dibawah ini dapat dijelaskan bahwa PK, sebagai manajer kasus, ialah orang yang memimpin penanganan kasus. Sebagai manajer, PK harus mengetahui dan memahami permasalahan yang dihadapi klien, kemudian mencari sumber-sumber yang berkaitan dengan pertolongan yang dibutuhkan. Dalam hal ini PK dapat berkoordinasi dengan tim ahli atau lembaga pelayanan yang dapat memberikan bantuan pelayanan kepada klien.

Berdasarkan hasil assesment, tim manajemen kasus melakukan *case conference* (sidang TPP) yang dipimpin oleh manajer kasus. PK dapat melakukan assesment pendahuluan dan membuat rencana penanganan kasus, kemudian mengundang tim ahli untuk melakukan sidang TPP untuk membahas kasus tersebut secara bersama-sama dan membagi peran/pekerjaan masing-masing, sebagaimana terlihat pada skema dibawah ini.

MODEL SKEMATIK MANAJEMEN KASUS



Gambar 5

Skema diatas dapat dijelaskan bahwa kegiatan manajemen kasus dimulai dari koordinasi antar instansi/antar lembaga untuk membagi tugas sesuai dengan peran lembaga setelah memperoleh informasi, rujukan, pelimpahan, dan serah terima klien dari babas atau permintaan litmas dari kepolisian atau instansi/lembaga lain dan keluarga.

Setelah data dan informasi dari berbagai instansi, lembaga, dan keluarga terkumpul, dilakukan assesment untuk menentukan kebutuhan yang dianggap prioritas dan spesifik dari klien itu sendiri. Langkah selanjutnya ialah pembuatan rencana penanganan kasus (*case plane*) sekaligus pada tahap ini pengidentifikasian sumber-sumber layanan yang tersedia dan potensi yang dimiliki klien, keluarga, dan masyarakat. Tujuannya adalah untuk menyiapkan rencana intervensi.

Sebelum pelaksanaan intervensi, dilakukan sidang TPP (*case conference*) untuk memastikan bahwa intervensi telah sesuai dengan tingkat kebutuhan klien. Intervensi adalah perubahan yang terencana dan terprogram yang dilaksanakan oleh klien bersama PK dan lembaga terkait yang mendukung perubahan. Tindak lanjutnya harus berkaitan dengan sumber layanan lain yang relevan dan menjadi kebutuhan klien, misalnya konseling bagi klien/keluarga, terapi bagi pecandu narkoba dan depresi, atau pembelaan bagi kepentingan klien.

Pelaksanaan pendampingan biasanya dilakukan bagi klien yang membutuhkan layanan khusus atau layanan berisiko untuk klien HIV/AIDS, napza, dan tuberculosis serta anak berhadapan dengan hukum (ABH). Pendampingan dilakukan sebagai upaya untuk mendorong perubahan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sementara itu, pengawasan merupakan kegiatan untuk memantau kesesuaian pelaksanaan program pelayanan dengan rencana, sekaligus untuk

mengawasi kesesuaian pelaksanaan program dengan sasaran dan hambatan yang dialami.

Pengakhiran/terminasi merupakan tahap paling akhir proses pelayanan dalam model manajemen kasus ini. Pengakhiran harus dilakukan untuk menghindari ketergantungan, memastikan bahwa pelayanan telah dituntaskan sesuai dengan target capaian secara efektif dan tepat sasaran.

C. Rangkuman

1. PK harus memiliki kemampuan merumuskan tujuan pelayanan dengan berpedoman pada tahapan manajemen kasus. Tahapan tersebut meliputi assesment, perencanaan, intervensi, pengawasan, pendampingan, dan terminasi. Dalam menerapkan keenam tahapan tersebut, PK harus memiliki keterampilan dan memahami budaya setempat yang harus dipertimbangkan dalam merumuskan tujuan pelayanan.
2. Hal penting yang harus dipahami PK dalam proses manajemen kasus adalah pengembangan perencanaan kegiatan dilakukan dengan orientasi untuk pemenuhan kebutuhan klien. PK membantu klien dalam menentukan pilihan layanan, bukan pilihan sendiri tanpa adanya persetujuan klien. Selain itu, pendokumentasian dan pencatatan yang terperinci berkaitan dengan perkembangan klien merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan PK, sebagai pertanggungjawaban pelayanan.

D. Latihan

Apakah Saudara sudah memahami materi yang disampaikan pada Pokok Bahasan IV ini? Untuk mengetahui seberapa dalam pemahaman Saudara berkaitan dengan materi ini, jawablah beberapa pertanyaan berikut :

1. Sebutkan dan jelaskan salah satu tahapan dalam manajemen kasus!
2. Jelaskan hal-hal yang harus diperhatikan oleh PK dalam melakukan assesment!
3. Bagaimana strategi yang harus dilaksanakan PK dalam mengembangkan rencana layanan?
4. Mengapa dibutuhkan pengawasan pada proses manajemen kasus? Hal-hal apa sajakah yang perlu diperhatikan dalam pengawasan?
5. Mengapa layanan pembimbingan perlu diterminasi? Jelaskan apa yang harus dilakukan pada salah satu kasus!

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Manajemen kasus merupakan pendekatan perlakuan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan yang diadopsi secara luas diberbagai bidang pelayanan sosial, kesehatan, dan termasuk pemasyarakatan. Perlakuan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan dalam praktek manajemen kasus diawali dari adanya penelitian kemasyarakatan/ assesment terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan, dengan melibatkan seluruh sistem sumber yang tersedia agar mendapatkan pelayanan yang lebih efektif, efesien dan tepat sasaran.
2. Manajemen kasus adalah kegiatan pelayanan bagi klien yang dilaksanakan secara terorganisasikan dengan perencanaan serta didukung oleh sumber formal dan informal dan jaringan kemitraan untuk memenuhi kebutuhan klien secara efektif dan efesien.

B. TINDAK LANJUT

Manajemen kasus merupakan suatu upaya untuk mewujudkan tujuan dari sistem pemasyarakatan yaitu pulihnya hidup, kehidupan dan penghidupan Warga Binaan Pemasyarakatan. Untuk mewujudkan tujuan

pemasyarakatan tersebut diperlukan suatu proses pengelolaan Warga Binaan Pemasyarakatan yang terorganisir dengan baik dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen dari mulai memahami permasalahan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan seluruh potensi yang ada termasuk pengawasan dan evaluasi.

Untuk dapat mewujudkan manajemen warga binaan yang baik maka diperlukan langkah-langkah tindak lanjut mencakup aspek; pembinaan sumber daya manusia, penganggaran yang baik, dukungan sarana dan prasarana yang memadai, tatalaksana dan regulasi yang mendukung untuk terlaksananya manajemen Warga Binaan Pemasyarakatan yang baik.

Selanjutnya diperlukan sinergitas antara sub-sub sistem pemasyarakatan itu sendiri yang terdiri dari komponen petugas, masyarakat dan Warga Binaan Pemasyarakatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adi Sujatno, *Sistem Pemasyarakatan Indonesia (membangun Manusia Mandiri)*, 2004
2. Modul Pembimbing Kemasyarakatan, 2012. Kementerian Hukum dan HAM RI Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.
3. Greg O'Rourke, *Modul Pelatihan Case Note dan Case Manajemnt*, 2011

BPSDM HUKUM DAN HAM
FUNGSIONAL DAN HAM

DAFTAR DOKUMEN

1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).
2. Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP).
3. Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasarakatan.
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesai Nomor 12 Tahun 2013 Tentang *Assesment* Risiko dan *Assesment* kebutuhan bagi Narapidana dan klien Pemasarakatan.
6. Surat Edaran Dirjenpas Nomor: Pas6.PK.01.05.02 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penelitian Kemasyarakatan.
7. Surat Edaran Dirjenpas Nomor Pas6.PK.01.05.02-573 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Rekomendasi Penelitian Kemasyarakatan.
8. Departemen Kehakiman RI, Pola Pembinaan Narapidana, Jakarta; 1990.
9. Direktorat Jenderal Pemasarakatan Departemen Kehakiman RI *Sejarah Pemasarakatan (dari Kepenjara Ke Pemasarakatan)* Jakarta; 1