

## Nilai dan Etika Pekerja Sosial dalam Proses Pertolongan: Analisis Penerapan dan Dilema Etis

Aryohaji Istyawan

Pekerjaan Sosial, Politeknik Kesejahteraan Sosial

e-mail: [istyawan@outlook.com](mailto:istyawan@outlook.com)

### Abstrak

Penerapan nilai dan etika pekerja sosial sangat penting dalam keberhasilan proses pertolongan. Namun, proses pertolongan dalam pemberian layanan sosial masa kini cukup dinamis karena perkembangan teknologi dan masalah sosial yang semakin kompleks. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara jelas bagaimana penerapan nilai dan etika pekerjaan sosial dalam proses pertolongan serta dilema etis yang dihadapi oleh pekerja sosial. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan terdiri dari pekerja sosial, pengemis, gelandangan, dan orang terlantar. Hasil penelitian menunjukkan gambaran proses pertolongan pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial melalui lima tahapan. Selanjutnya, penelitian ini menggambarkan penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial melalui kepatuhan pada kode etik profesi dari KODEPEKSOS Independensi Pekerja Sosial Profesional Indonesia. Kemudian, penelitian menggambarkan tentang penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam menggunakan teknologi dan media sosial. Terakhir, penelitian ini membahas dilema etis yang dihadapi pekerja sosial dalam penerapan nilai dan etika.

**Kata kunci:** *Nilai dan Etika, Pekerja Sosial, Proses Pertolongan, Dilema Etis*

### Abstract

The application of social worker values and ethics is essential for the success of the relief process. However, the relief process in providing social services today is quite dynamic due to technological developments and increasingly complex social problems. This study was conducted to clearly describe how the application of social work values and ethics in the relief process and the ethical dilemmas faced by social workers. This study is a type of qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation with informants consisting of social workers, beggars, vagrants, and abandoned people. The results of the study show a picture of the social worker's relief process in providing social services through five stages. Furthermore, this study describes the application of social worker values and ethics in providing social services through compliance with the professional code of ethics from KODEPEKSOS Independence of Indonesian Professional Social Workers. Then, the study describes the application of social worker values and ethics in using technology and social media. Finally, this study discusses the ethical dilemmas faced by social workers in applying that.

**Keywords :** *Values and Ethics, Social Workers, Helping Process, Ethical Dilemmas*

### PENDAHULUAN

Pekerja sosial merupakan salah satu di antara beragam profesi yang dikenal saat ini. Sebagai profesi pertolongan, pekerja sosial bertujuan untuk membantu sesama yang membutuhkan. Jika dokter menangani kesehatan psikolog menangani kejiwaan, dan perawat untuk untuk memelihara tubuh, maka pekerja sosial bekerja untuk menangani keberfungsian sosial. Hal inilah yang membuat pekerja sosial sebagai profesi pertolongan yang unik dan selalu dibutuhkan. Bukan hanya disebabkan oleh keunikan dalam fokus pertolongan saja melainkan seni dalam dinamika proses menolong itu sendiri.

National Association of Social Workers mengemukakan bahwa pekerjaan sosial merupakan aktivitas profesional untuk membantu individu, kelompok, atau masyarakat guna meningkatkan keberfungsian sosial serta meniptakan lingkungan sosial yang mendukung mereka mencapai tujuan (Zastrow, 2017). Aktivitas profesional tersebut biasa dilakukan pekerja sosial melalui pemberian layanan sosial. Siporin menjelaskan bahwa pelayanan sosial mempunyai beberapa bentuk antara lain pelayanan akses dasar, rehabilitasi, dan pengembangan (Huraerah, 2024). Adi Fahrudin juga menerangkan bahwa pemberian layanan sosial oleh pekerja sosial akan membantu klien yang kurang mampu dan yang sedang mengalami masa sulit dalam mengakses lembaga atau layanan yang sedang dibutuhkan (Hilmawan & Hamid, 2024).

Sebagai sebuah profesi, pekerja sosial harus memiliki tiga aspek utama dalam memberikan praktik pelayanan sosial. Hal ini menjadi kualifikasi bagi para pekerja sosial sehingga praktik yang dilakukan benar-benar profesional. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial menegaskan bahwa pekerja sosial harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik dibuktikan dengan adanya sertifikat kompetensi. Hal ini untuk bertujuan untuk memberikan tanggung jawab yang jelas mengenai aktivitas pertolongan profesional yang dilakukan baik secara mandiri maupun kelembagaan.

Apabila melihat fakta di lapangan, maka pekerja sosial dapat dikatakan lebih eksis dalam memberikan pelayanan sosial di berbagai lembaga kesejahteraan sosial. Hal ini dapat dilihat dari beragam sumber penelitian ilmiah seperti pada penelitian Susanti et al. (2024) tentang peran pekerja sosial di Panti Asuhan Sahabat Keluarga Indonesia dalam membentuk karakter anak-anak panti, penelitian Humairoh (2021) tentang penerapan prinsip pekerja sosial dalam praktik menangani kemiskinan di UPTD Liposos Jember, serta penelitian Andriani et al. (2020) tentang peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial kepada lanjut lansia di Panti Sosial Tresna Werdha. Dari hal tersebut, dapat diketahui bahwa pekerja sosial menjadi profesi pertolongan yang banyak diandalkan dalam pemberian pelayanan sosial dalam praktik profesional kelembagaan.

Akan tetapi praktik pekerjaan sosial tidak serta merta mudah untuk dilakukan. Khususnya pada penerapan nilai dan etika profesi yang menjadi tantangan terkini bagi pekerja sosial. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa penerapan nilai dan etika pada masa kini mengalami dinamika tersendiri. Bahkan, terkadang pekerja sosial mengalami dilema etis dalam menerapkannya. Hal ini disebabkan karena adanya dua atau lebih pilihan tindakan yang saling bertentangan, sehingga sulit untuk menentukan keputusan terbaik tanpa melanggar nilai dan etika. Khususnya pada penggunaan teknologi yang saat ini menjadi pisau berbilah dua dan hal ini cukup menarik untuk dikaji.

Hingga saat ini, cukup banyak penelitian yang membahas mengenai penerapan dan dilema etis mengenai nilai dan etika pekerja sosial. Pertama, penelitian Putri (2019) yang membahas mengenai penerapan nilai dan etika serta dilema etis pekerja sosial dalam menangani pengemis. Kedua, penelitian Afiah (2020) membahas mengenai penerapan dan dilema etis pekerja sosial dalam program pemberdayaan pada kelompok pemulung Mardiko Piyungan Bantul. Ketiga, penelitian Efendi & Rofiah (2022) yang membahas mengenai penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam pendampingan relawan sosial bagi lansia di Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia Sunan Drajat Banyuwangi. Terakhir, penelitian Muflihati et al. (2022) yang membahas mengenai penerapan dan dilema etis pekerja sosial dalam penanganan anak terlantar di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Wiloso Projo Yogyakarta.

Meskipun sudah ada banyak penelitian serupa, namun terdapat tiga hal yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini. Hal pertama adalah penelitian ini berfokus pada penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam mengani pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT). Hal ini berbeda dari objek penelitian sebelumnya yang hanya berupa pengemis, pemulung, anak, dan lansia saja. Kedua, penelitian ini akan menggali mengenai bagaimana pekerja sosial menerapkan nilai dan etika khususnya dalam penggunaan teknologi. Hal ini untuk memperbaiki *research gap* pada penelitian serupa karena belum ada penelitian sebelumnya yang membahas terkait hal ini.

Terakhir, penelitian ini menggunakan latar tempat di Panti Pelayanan Sosial (PPS) Pengemis Gelandangan dan Orang Terlantar (PGOT) Mardi Utomo Semarang sebagai lokasi penelitian. Latar setting ini dipilih karena terdapat fenomena yang menjadi fokus penelitian. Ketiga

hal di atas menjadi alasan mengapa penelitian ini menarik untuk dikaji lebih mendalam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dari dinamika penerapan nilai dan etika pekerja sosial serta dilema etis yang dihadapi termasuk pada penggunaan teknologi dan media sosial

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yakni berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang orang dan atau bersumber dari perilaku yang dapat diamati (Anjasmari & Nor'aini, 2023). Creswell juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif biasanya familiar dengan hubungan masalah sosial dan manusia yang bersifat *interdisipliner*, *naturalistic*, dan *interpretative* (Fadli, 2021). Hal ini sangat sesuai dengan topik yang dibahas yaitu nilai dan etika pekerja sosial yang notabennya berkaitan dengan masalah-masalah sosial. Sedangkan, analisis deskriptif menurut Sugiyono adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Elisabeth & Novanti, 2023). Pendekatan dan metode ini digunakan memperoleh gambaran yang mendalam mengenai penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial.

Adapun penelitian ini dilakukan di Panti Pelayanan Sosial PGOT (Pengemis, Gelandangan, dan Orang Terlantar) Mardi Utomo Semarang. Informan penelitian terdiri dari empat pekerja sosial profesional, satu pengemis, satu gelandangan, dan satu orang terlantar yang menjadi klien atau penerima manfaat lembaga. Teknik Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan maka dilakukan analisa data. Dalam proses analisis data, penelitian menggunakan tiga tahapan dari model Miles dan Huberman dimulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan (Muflihati et al., 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Proses Pertolongan Pekerja Sosial dalam Memberikan Layanan Sosial**

Pekerja sosial merupakan profesi kemanusiaan untuk membantu dan menolong klien. Adapun klien dapat berupa individu, kelompok, atau beragam pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Salah satu klien yang menjadi penanganan pekerja sosial adalah pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT). Sebagai profesi pertolongan, pekerjaan sosial memiliki prosedur dalam menangani klien. Praktik pekerjaan sosial dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang disebut dengan proses pertolongan (Sukoco, 2021). Setiap tahapan sangat penting untuk dilalui karena berpengaruh terhadap keberhasilan praktik. Lebih lanjut, Siporin membagi proses pertolongan pekerjaan sosial ke dalam lima tahapan (Sukoco, 2021). Kelima tahapan tersebut antara lain dimulai dari *engagement intake and contract*, *assessment*, *planning*, *intervention*, hingga tahapan *evaluation and termination*.

#### **Tahapan dalam Proses Pertolongan Pekerjaan Sosial**

Proses pertolongan pekerjaan sosial dimulai dari tahapan *engagement intake and contract*. Tahapan ini dilakukan pekerja sosial membangun hubungan awal dengan klien secara empatik. Kemudian, dilanjutkan dengan proses mengidentifikasi masalah utama dan menetapkan tujuan bersama melalui persetujuan *informed-consent*. Tahapan yang kedua adalah melakukan *assessment*. Tahapan ini dilakukan untuk menganalisis hal-hal mengenai potensi, kebutuhan, riwayat masa lalu, serta kondisi biopsikososial klien. Ketiga, tahapan *planning*. Dalam tahapan ini pekerja sosial merancang cara, program, atau alternatif pemecahan masalah untuk klien. Keempat tahapan *intervention*. Tahapan ini untuk mengimplementasikan rencana yang telah disusun. Terakhir adalah *evaluation and termination* yang berupa kegiatan untuk mengevaluasi hasil serta menyelesaikan hubungan profesional.

#### **Proses Pemberian Layanan Sosial pada Klien**

Proses pertolongan terhadap klien di Panti Pelayanan Sosial (PPS) PGOT Mardi Utomo Semarang dapat dilakukan sesuai dengan prosedur generalis praktik pekerjaan sosial. Hal ini dipengaruhi oleh status penerimaan klien. Menurut Luhpuri terdapat tiga cara pekerja sosial dalam menjangkau klien yaitu klien datang secara sukarela untuk meminta bantuan (*voluntary client*), klien tidak mau datang secara suka rela (*involuntary client*), atau pekerja sosial berusaha untuk

mencari klien (*reaching out effort by worker*) (Rahmadina, 2018). Di antara tiga cara tersebut, cara pertamalah yang banyak dilakukan pekerja sosial di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo.

Dengan menerima klien yang datang secara sukarela, pekerja sosial di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo Semarang dapat melakukan intervensi dengan lebih maksimal karena klien mudah untuk bekerja sama. Hal berkaitan erat dengan pernyataan Sukoco (2021) bahwa pertolongan pekerjaan sosial dilakukan bukan untuk klien (*working for client*), tetapi pekerja sosial harus bekerja bersama dengan klien (*working with client*) dalam mencapai tujuan. Proses pertolongan pekerja sosial dilakukan untuk memberikan pelayanan sosial berupa akses dasar klien (rumah, tempat tinggal, permakanan dan lingkungan), rehabilitasi (*terapi kognitif-perilaku*), serta pengembangan (peningkatan kapasitas melalui vokasional yang ditentukan oleh pekerja sosial).

### **Penerapan Nilai dan Etika Pekerja Sosial dalam Proses Pertolongan**

Nilai dan etika merupakan bagian yang penting dan tidak terpisahkan bagi pekerja sosial. Mempelajari nilai dan etika pekerja sosial tidak berarti hanya menghafalkannya saja, melainkan perlu untuk diterapkan sebagai standar pelayanan praktik. Bagi pekerja sosial, menerapkan nilai dan etika memerlukan kesadaran diri profesional, pemikiran kritis, kemampuan untuk mengelola informasi, serta menjalani tantangan yang kompleks dalam segala situasi. Apabila mengacu pada definisi, nilai diartikan pada kondisi ideal yang diaspirasikan oleh individu, keluarga, kelompok, organisasi, atau komunitas (Barsky, 2019). Adapun etika mengacu pada aturan yang menentukan jenis perilaku apa yang pantas dan jenis perilaku apa yang tidak pantas untuk dilakukan (Barsky, 2019). Dengan demikian, nilai dan etika dalam pekerjaan sosial sangat penting untuk membentuk sikap dan perilaku profesional pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial kepada para kliennya.

#### **Kode Etik Profesi Pekerja Sosial**

Nilai dan etika dalam profesi pekerjaan sosial secara umum diatur dan tercantum dalam kode etik profesi asosiasi. Kode etik ini memuat prinsip-prinsip yang secara langsung terkait dengan pelaksanaan aktivitas pekerja sosial profesional. Sebagai pedoman utama, nilai dan etika berfungsi untuk memandu praktik profesional serta batasan ruang lingkup kerja dalam konteks profesional. Dalam proses pertolongan, pekerja sosial di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo Semarang selalu mengedepankan penggunaan kode etik profesi khususnya dari asosiasi Independensi Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI). Pelaksanaan kode etik ini bertujuan menerapkan prinsip-prinsip pekerjaan sosial dan sebisa mungkin untuk tidak melanggarnya.

Menurut hasil kongres ke VII Independensi Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI, 2022) telah dikemukakan sembilan prinsip yang diidentifikasi sebagai kode etik pekerja sosial (KODEPEKSOS). Bagi seluruh pekerja sosial di Indonesia wajib untuk berkomitmen terhadap prinsip-prinsip umum profesi tersebut. Kesembilan prinsip tersebut yaitu pengakuan martabat inheren kemanusiaan, mempromosikan hak asasi manusia, mempromosikan keadilan sosial, mempromosikan hak untuk menentukan diri sendiri (*self-determinism*), mempromosikan hak untuk berpartisipasi, menghargai kerahasiaan dan privasi, memperlakukan manusia sebagai manusia seutuhnya, menerapkan etika dalam penggunaan teknologi dan media sosial, serta integritas profesional.

#### **Penerapan Kode Etik Profesi**

Pekerja sosial profesional yang bekerja di PPS PGOT Mardi Utomo Semarang telah menerapkan seluruh nilai dan etika yang tercantum dalam kode etik profesi. Dalam memberikan pelayanan sosial kepada pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT), pekerja sosial selalu memerhatikan penerapan nilai dan etika dengan baik. Prinsip pertama, pengakuan martabat inheren kemanusiaan, dilakukan pekerja sosial dengan memahami bahwa meskipun klien adalah pengemis, gelandangan, dan orang yang terlantar (PGOT), tetapi mereka masih memiliki martabat sebagai manusia untuk dihormati. Kedua, prinsip mempromosikan hak asasi manusia dilakukan pekerja sosial melalui pemenuhan atas hak perlindungan dari kerentanan, hak mendapatkan dukungan psikologis yang layak, hak untuk tinggal yang layak, dan hak lainnya.

Ketiga, mempromosikan keadilan sosial, dipahami pekerja sosial dengan memandang klien sebagai korban dari ketimpangan hak untuk mendapatkan kehidupan yang layak sehingga membutuhkan layanan pengembangan sebagai bentuk keadilan yang didapatkan. Keempat,

prinsip mempromosikan hak untuk menentukan diri sendiri, dilaksanakan pekerja sosial dengan melibatkan klien untuk berpartisipasi dalam menentukan layanan vokasional pengembangan diri sebagai bentuk penentuan atas nasib dirinya sendiri. Kelima, prinsip mempromosikan hak untuk berpartisipasi. Prinsip ini dilakukan pekerja sosial dengan mendukung klien untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial secara sehat di lingkungan PPS PGOT Mardi Utomo Semarang. Keenam, menghargai kerahasiaan dan privasi, dilakukan pekerja sosial dengan menjaga data berkaitan dengan identitas, dokumen resmi pribadi, dan riwayat keluarga klien serta memastikan klien nyaman saat dalam proses pertolongan.

Prinsip ketujuh, memperlakukan manusia sebagai manusia seutuhnya, dilakukan pekerja sosial dengan memperlakukan klien sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kekurangan dan kelebihan yang dimilikinya. Prinsip kedelapan, menerapkan etika dalam penggunaan teknologi dan media sosial, dilakukan pekerja sosial dengan bijak dalam menggunakan teknologi dan media sosial sesuai kode etik profesi serta tidak sembarangan dalam menyebarkan data di internet. Terakhir, prinsip integritas profesional. Pekerja sosial melakukan praktik secara profesional melalui pengetahuan, keterampilan, dan nilai yang diterapkan. Kesembilan prinsip ini telah diterapkan oleh pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial kepada klien di PPS PGOT Mardi Utomo Semarang. Meskipun demikian pekerja sosial mendapat tantangan dalam menggunakan teknologi dan juga dihadapkan pada berbagai dilema yang membuat sulit dalam mengambil keputusan.

### **Penerapan Nilai dan Etika Pekerja Sosial dalam Menggunakan Teknologi**

Nilai dan etika penggunaan teknologi telah diatur khusus baik dalam kode etik Independensi Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) maupun Federasi Internasional Pekerja Sosial (IFSW). Dalam kode etik IPSPI, prinsip ke-8 yang dibahas adalah pentingnya penerapan prinsip dan etika dalam menggunakan teknologi dan media sosial. Di Indonesia, penggunaan teknologi dan media sosial berkaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Oleh karena itu, pekerja sosial perlu patuh terhadap peraturan yang berlaku khususnya dalam aktivitas penggunaan dan penyebaran data klien melalui teknologi dan media sosial.

#### ***Penerapan Nilai dan Etika dalam Menggunakan Telepon Seluler***

Pekerja sosial di PPS PGOT Mardi Utomo Semarang menerapkan etika penggunaan teknologi dan media sosial dengan baik. Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa cara-cara konvensional masih digunakan. Banyak berkas dari dokumen identitas dan dokumen administrasi yang disimpan dalam bentuk fisik sebagai arsip kantor. Namun, sudah ada beberapa dokumen non-fisik yang disimpan dalam komputer untuk digunakan sebagai penunjang administrasi pelayanan. Penggunaan telepon seluler dalam proses pertolongan juga intensif digunakan. Fitur teknologi kamera dan relaman suara menjadi fitur andalan untuk melaporkan kondisi terkini klien. Pekerja sosial dapat melaporkan kondisi fisik klien, dokumentasi aktivitasnya, serta pelaporan secara online.

#### ***Penerapan Nilai dan Etika dalam Menggunakan Media Sosial***

Penggunaan media sosial juga dilakukan untuk publikasi dan keterbukaan proses pelayanan ke ranah publik. Hal itu dilakukan oleh pengelola akun media sosial PPS PGOT Mardi Utomo Semarang dengan koordinasi para pekerja sosial. Penggunaan media sosial ini penting dalam mewujudkan proses pertolongan yang inklusif karena masyarakat umum perlu mengetahui aktivitas penerima manfaat di lembaga kesejahteraan sosial tersebut. Namun, penerapan prinsip menghargai kerahasiaan dan privasi belum diterapkan dengan maksimal. Hal itu terlihat dalam terpublikasinya dokumentasi klien tanpa adanya sensor pada wajah. Publikasi dokumentasi klien tanpa adanya sensor pada wajah berkemungkinan menimbulkan risiko pada privasi klien. Hal ini menjadi *dilema* yang dihadapi pekerja sosial.

### **Dilema Etis Pekerja Sosial dalam Penerapan Nilai dan Etika Profesi**

Penerapan nilai dan etika menjadi tantangan bagi pekerja sosial masa kini. Apalagi zaman yang semakin berkembang, menciptakan dinamika dalam seni proses pertolongan. Salah satu dari banyak tantangan tersebut adalah dilema etis. Kondisi ini membuat pekerja sosial mengalami keraguan dalam mengambil langkah ke depan. Menurut Rahmawati & Sulastri (2022) dilema etis

merupakan situasi di mana pekerja sosial harus memilih antara dua atau lebih pilihan yang relevan, tetapi bertentangan, atau ketika setiap alternatif yang dipilih menghasilkan hasil yang tidak diinginkan. Tantangan terkait dilemma etis juga beragam. Gómez-García et al. (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pekerja sosial yang bekerja dengan populasi yang terpinggirkan (seperti pengemis, gelandangan, dan orang terlantar) sering kali menghadapi tantangan unik yang membutuhkan pemahaman lebih dalam tentang etika. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan nilai dari pekerja sosial dengan klien.

Dalam memberikan pelayanan sosial, pekerja sosial di PPS PGOT Mardi Utomo terkadang menghadapi dilema etis. Kondisi ini membuat pekerja sosial menjadi ragu-ragu dan penuh perhatian dalam mengambil pilihan sikap dan perilaku. Beberapa dilema etis yang dihadapi pekerja sosial antara lain pilihan sulit dalam menerapkan prinsip integritas profesional dengan prinsip menjaga kerahasiaan dan privasi klien. Kedua, dilema etis dalam menerapkan prinsip mempromosikan hak untuk menentukan diri sendiri dengan mempromosikan hak untuk berpartisipasi. Terakhir adalah dilema etis dalam menerapkan teknologi dan media sosial dengan prinsip menjaga kerahasiaan dan privasi klien.

### ***Dilema Etis dalam Menerapkan Prinsip Integritas Profesional dengan Prinsip Menjaga Kerahasiaan dan Privasi Klien***

Dalam proses pertolongan, pekerja sosial diwajibkan untuk berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap lembaga yaitu PPS PGOT Mardi Utomo Semarang. Komitmen ini berupa upaya untuk menggali informasi pribadi, data diri, dokumen keluarga, serta riwayat keluarga yang beresiko bagi kerahasiaan dan kenyamanan klien. Adapun proses penggalian ini juga membutuhkan waktu yang cukup lama disebabkan karena hambatan dari klien dalam mengungkapkan informasi pribadinya yang cukup sensitif. Pekerja sosial mengerti bahwa menjaga kerahasiaan khususnya kenyamanan penting bagi klien namun komitmen terhadap lembaga sebagai SOP dalam memberikan pelayanan juga dipatuhi. Dalam beberapa kasus, pekerja sosial perlu mengeluarkan usaha yang cukup besar baik tenaga, waktu, dan pikiran.

### ***Dilema Etis Dalam Menerapkan Prinsip Mempromosikan Hak Untuk Menentukan Diri Sendiri dengan Mempromosikan Hak Untuk Berpartisipasi***

Kedua, pekerja sosial menghadapi pilihan yang sulit dalam menerapkan nilai dan etika profesi. Hal ini disebabkan oleh konflik kepentingan antara klien dengan pekerja sosial dalam situasi tertentu. Beberapa klien yang ada di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo memang diperbolehkan untuk menggunakan waktunya bekerja di luar. Hal ini dikarenakan pelayanan sosial yang diberikan kepada klien termasuk pada akses pengembangan keterampilan melalui bekerja di luar panti sehingga pekerja sosial bertugas untuk mendampingi dan mengawasinya. Namun, di sisi lain pekerja sosial juga khawatir risiko yang dihadapi klien jika berada di luar lingkungan lembaga. Dampak yang mungkin dapat terjadi adalah terpaparnya lingkungan pergaulan yang tidak tepat serta kurangnya berpartisipasi pada kegiatan-kegiatan vokasional di lembaga. Hal ini membuat pekerja sosial menjadi dilema dalam menghormati keputusan klien atau mendorong klien untuk berpartisipasi di kegiatan internal lembaga.

### ***Dilema Etis dalam Menerapkan Prinsip Etika Penggunaan Teknologi dan Media Sosial dengan Prinsip Menjaga Kerahasiaan Dan Privasi Klien***

Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo Semarang diperuntukkan untuk menjadi lembaga publik dalam menangani pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT). Dengan demikian, aktivitas yang dilakukan dalam lembaga perlu untuk dipublikasikan ke ranah umum sebagai bentuk pertanggungjawaban anggaran pemerintah kepada masyarakat. Secara tidak langsung, hal ini berkaitan dengan proses pertolongan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan sosial.

Meskipun demikian, administrator media sosial yang berperan utama dalam mengelola media sosial lembaga. Dengan bantuan pekerja sosial, aktivitas klien dapat terpublikasi dengan baik. Meskipun demikian, hal ini menjadi keraguan bagi pekerja sosial. Di satu sisi, melakukan publikasi merupakan hal yang bijak dengan memanfaatkan teknologi untuk keterbukaan. Di sisi lainnya, konten publikasi yang tanpa menampilkan sensor pada wajah klien beresiko untuk membuat tidak nyaman dan mengurangi harga diri klien. Ini dapat memberikan dampak yang buruk pada perspsi masyarakat. Hal ini juga berkaitan penelitian Ramadhan (2024) bahwa

terdapat stigma pada pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT) yang sering dianggap sebagai kelompok orang yang malas, tidak berguna, dan tidak bermoral.

## SIMPULAN

Secara keseluruhan penelitian ini telah memberikan wawasan mengenai penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam menangani pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT). Selain itu penelitian ini telah memberikan pengetahuan baru mengenai penerapan kode etik profesi pada penggunaan teknologi dan media sosial serta dilema etis yang dihadapi pekerja sosial. Meskipun demikian, penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan peneliti yang hanya berfokus pada penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam proses pertolongan pengemis, gelandangan, dan orang terlantar. Untuk itu, disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dalam rangka mengisi kesenjangan yang ada dalam penelitian ini khususnya pada konteks penanganan pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan dari seluruh jajaran Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo Semarang dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti berharap dengan hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan kontribusi bagi keilmuan dan praktik profesional pekerjaan sosial khususnya pada nilai dan etika.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, K. N. (2020). Penerapan Nilai Dan Etika Dalam Intervensi: Dilema Etis Pekerja Sosial Dalam Program Pemberdayaan Kelompok Pemulung Mardiko Piyungan Bantul. *WELFARE: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(2), 187–209. <https://doi.org/10.14421/welfare.%25x>
- Andriani, N., Tuwu, D., & Tanzil. (2020). Peran Pekerja Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Sosial Kepada Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Minaula Kendari. *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 1(1), 81–89. <http://dx.doi.org/10.52423/jkps.v1i1.10875>
- Anjasmari, N. M. M., & Nor'aini. (2023). Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), 2163–2171. <https://ejournal.nusantaraglobal.or.id/index.php/sentri/article/view/1030>
- Barsky, A. E. (2019). *Ethics And Values In Social Work* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Efendi, F., & Rofiah, R. N. (2022). Implementasi Nilai Dan Etika Pekerja Sosial Melalui Pendampingan Relawan Sosial Bagi Lansia. *Al-Hikmah*, 20(2), 89–100. <https://doi.org/10.35719/alhikmah.v20i2.110>
- Elisabeth, C. R., & Novanti, I. K. (2023). Jurnal Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 17(1), 30–41. <https://doi.org/10.58457/akuntansi.v17i01.3068>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 35–54. <http://dx.doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Gómez-García, R., Lucas-García, J., & Bayón-Calvo, S. (2021). Social Workers' Approaches to Ethical Dilemmas. *Journal of Social Work*, 22(3), 804–823. <https://doi.org/10.1177/14680173211010251>
- Hilmawan, A., & Hamid, A. (2024). Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial pada Lanjut Usia tugasnya. *SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 2(3), 82–96. <https://doi.org/10.62383/sosial.v2i3.340>
- Humairoh, S. (2021). Dinamika Penerapan Prinsip-Prinsip Pekerjaan Sosial Dalam Upaya Menanggulangi Gelandangan Dan Pengemis. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 10(1), 67–77. <https://doi.org/10.15408/empati.v10i1.19700>
- Huraerah, A. (2024). Pekerjaan Sosial dalam Pengembangan Masyarakat : Pendekatan Pekerjaan Sosial Pembangunan. *Jurnal Publisitas*, 11(1), 86–95. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v11i1.510>
- Muflihati, A., Fiki, R. L., Zakaria, F., & Rochmasani, I. L. (2022). Application of Social Worker Values and Ethics in Handling Neglected Children in Yogyakarta City. *Welfare: Jurnal Ilmu*

*Kesejahteraan Sosial*, 11(2), 151–170.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14421/welfare.2022.112-05>

- Putri, N. P. (2019). Implementasi Prinsip Nilai dan Etika Pekerja Sosial dalam Penanganan Pengemis di IPSM Yogyakarta. *Islamic Management and Empowerment Journal*, 1(1), 63–78. <https://e-journal.iainsalatiga.ac.id/index.php/imej/article/view/2732/1231>
- Rahmadina, A. D. (2018). Pendampingan Pekerja Sosial Terhadap Anak Korban Incest Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Kota Tasikmalaya. *Jurnal Pendidikan*, 4(2), 197–208. <https://jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/83>
- Rahmawati, A., & Sulastri, S. (2022). Dilema Etika Dalam Praktik Organisasi Pelayanan Manusia Non-Profit. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 3(3), 125–130. <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i3.40608>
- Ramadhan, R. (2024). Stigma Dan Kapitalisasi Kemiskinan: Studi Kehidupan Sosial Komunitas Pengemis Di Desa Sei Buluh Kecamatan Perbaungan. *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama (JISA)*, 7(1), 161–177. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/JISA/article/view/20211/8387>
- Sukoco, D. H. (2021). *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*. Poltekesos Press.
- Susanti, S., Tussolihin, K., Lorenda, L., Elisabet, K., Natalia, D., & Natasya, W. (2024). Peran Pemimpin Pekerjaan Sosial di Panti Asuhan Sahabat Keluarga Indonesia dalam Pembentukan Karakter. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 2(7), 138–142. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/view/1730>
- Zastrow, C. (2017). *Introduction To Social Work and Social Welfare: Empowering People (12e)*. Cengage Learning.