DILEMA ETIK DALAM PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL DI UPT DISABILITAS: KETEGANGAN ANTARA KETERBATASAN SUMBER DAYA ORGANISASI DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN KLIEN

Sadira Sinta Agistya[1], Moch. Ilham Noer Sunan[2]
[1] *Program studi Pekerjaan Sosial, Program Magister Terapan, Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, Indonesia*
[2] *Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, Indonesia..*
agistyadira18@gmail.com

Abstrak: Pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas merupakan bidang praktik pekerjaan sosial yang sarat dengan kompleksitas etis, khususnya dalam konteks organisasi pelayanan yang memiliki keterbatasan sumber daya. Pekerja sosial kerap dihadapkan pada dilema etik ketika tuntutan pemenuhan kebutuhan klien berhadapan dengan keterbatasan anggaran, kebijakan organisasi, dan kapasitas layanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Disabilitas. Kondisi ini menimbulkan ketegangan antara nilai-nilai profesi pekerjaan sosial dan realitas struktural organisasi sebagai human service organization. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis dilema etik pekerja sosial dalam praktik pelayanan disabilitas di UPT, dengan menekankan ketegangan antara keterbatasan sumber daya organisasi dan pemenuhan kebutuhan klien. Penulisan artikel menggunakan pendekatan kualitatif melalui kajian literatur dan analisis konseptual, dengan mengkaji kode etik International Federation of Social Workers (IFSW), Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI), serta literatur ilmiah terkait etika pekerjaan sosial dan organisasi pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dilema etik dalam pelayanan disabilitas tidak semata-mata bersumber dari keputusan individual pekerja sosial, melainkan merupakan persoalan struktural yang dipengaruhi oleh desain kebijakan, tata kelola organisasi, dan distribusi sumber daya. Pekerja sosial berada dalam posisi rentan terhadap tekanan moral ketika nilai keadilan sosial dan kepentingan terbaik klien tidak sepenuhnya dapat diwujudkan dalam kerangka kebijakan organisasi. Artikel ini berkontribusi pada pengembangan kajian etika pekerjaan sosial di Indonesia dengan menegaskan pentingnya pendekatan etik yang tidak hanya berfokus pada tanggung jawab individu, tetapi juga pada tanggung jawab organisasi dalam menciptakan praktik pelayanan yang adil, etis, dan berorientasi pada pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Kata kunci: *Dilema etik: Pekerjaan Sosial; Disabilitas: Keterbatasan sumber daya: Organisasi pelayanan sosial.*

ETHICAL DILEMMAS IN SOCIAL WORK PRACTICE AT DISABILITY SERVICE CENTERS: TENSIONS BETWEEN ORGANIZATIONAL RESOURCE CONSTRAINTS AND MEETING CLIENTS NEEDS

Sadira Sinta Agistya[1], Moch. Ilham Noer Sunan[2]

[1] *Program studi Pekerjaan Sosial, Program Magister Terapan, Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, Indonesia*

[2] *Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, Indonesia*

agistyadira18@gmail.com

Abstract: *Social services for persons with disabilities constitute a field of social work practice fraught with ethical complexities, particularly within service organizations constrained by limited resources. Social workers frequently encounter ethical dilemmas when clients' needs conflict with budgetary restrictions, organizational policies, and service capacity within Technical Implementation Units (UPTs) for Disability Services. This situation generates tension between the core values of the social work profession and the structural realities of human service organizations. This article aims to analyze the ethical dilemmas faced by social workers in disability service practice at UPTs, emphasizing the tension between organizational resource limitations and the fulfillment of clients' needs. The study employs a qualitative approach through literature review and conceptual analysis, drawing on the ethical codes of the International Federation of Social Workers (IFSW) and the Indonesian Professional Social Workers Association (IPSPI), as well as scholarly literature on social work ethics and human service organizations. Findings indicate that ethical dilemmas in disability services are not merely the result of individual practitioners' decisions but are fundamentally structural issues shaped by policy design, organizational governance, and resource allocation. Social workers occupy a morally vulnerable position when core professional values such as social justice and the best interests of clients cannot be fully realized within existing organizational policy frameworks. This article contributes to the development of social work ethics discourse in Indonesia by underscoring the need for an ethical approach that extends beyond individual accountability to include organizational responsibility in creating equitable, ethical, and rights-based disability services.*

Keywords: *Ethical dilemmas: social work: disability: resource constraints: human service organizations.*

Pendahuluan

Pelayanan terhadap penyandang disabilitas merupakan salah satu bidang praktik pekerjaan sosial yang memiliki kompleksitas tinggi, baik ditinjau dari keragaman kebutuhan klien maupun dari tata kelola organisasi pelayanan sosial. Penyandang disabilitas kerap menghadapi hambatan multidimensional yang mencakup keterbatasan akses terhadap layanan dasar, diskriminasi sosial, serta ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak-hak sosial dan kesejahteraan (United Nations, 2016). Kondisi tersebut menempatkan penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan yang memerlukan intervensi profesional berbasis nilai, hak asasi manusia, dan keadilan sosial.

Dalam konteks tersebut, pekerja sosial memiliki peran strategis sebagai profesi yang berkomitmen pada perlindungan, pemberdayaan, dan peningkatan keberfungsian sosial individu maupun kelompok rentan. International Federation of Social Workers (IFSW) menegaskan bahwa pekerjaan sosial berlandaskan pada prinsip penghormatan terhadap martabat dan nilai manusia, pemajuan hak asasi manusia, serta keadilan sosial (IFSW, 2018). Prinsip-prinsip ini menjadi dasar normatif bagi pekerja sosial dalam merespons kebutuhan penyandang disabilitas secara profesional dan etis.

Di Indonesia, pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas banyak diselenggarakan melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. UPT Pelayanan Disabilitas berfungsi sebagai lembaga penyedia layanan rehabilitasi sosial, pendampingan, serta pengembangan keberfungsian sosial penyandang disabilitas. Namun demikian, praktik pelayanan di tingkat UPT seringkali dihadapkan pada keterbatasan sumber daya organisasi, baik dalam bentuk anggaran, jumlah tenaga profesional, ketersediaan sarana prasarana, maupun dukungan kebijakan yang belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan klien (Kementerian Sosial RI, 2020). Keterbatasan tersebut berimplikasi langsung pada kualitas dan jangkauan layanan yang dapat diberikan.

Kondisi keterbatasan sumber daya organisasi tidak jarang berujung pada munculnya dilema etik dalam praktik pekerjaan sosial. Dilema etik merujuk pada situasi ketika pekerja sosial dihadapkan pada dua atau lebih pilihan tindakan yang sama-sama memiliki dasar nilai profesional, namun tidak seluruhnya dapat

diwujudkan secara bersamaan (Banks, 2021). Di satu sisi, pekerja sosial terikat pada nilai-nilai profesi yang menekankan kepentingan terbaik klien (best interest of the client), keadilan sosial, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Di sisi lain, pekerja sosial juga merupakan bagian dari organisasi pelayanan yang memiliki aturan, target kinerja, serta batasan struktural tertentu sebagai Human Service Organization (HSO). Ketegangan antara tuntutan profesional dan realitas organisasi inilah yang menjadi sumber utama dilema etik dalam praktik pekerjaan sosial di layanan disabilitas.

Berbagai kajian mengenai etika pekerjaan sosial telah banyak dikembangkan, baik dalam perspektif normatif maupun praktis. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih menempatkan etika pada tataran individual pekerja sosial dan belum secara spesifik mengulas dilema etik dalam konteks pelayanan disabilitas di tingkat organisasi layanan, khususnya dalam konteks Indonesia. Padahal, dinamika praktik etis pekerja sosial sangat dipengaruhi oleh konteks lokal, sistem pelayanan kesejahteraan sosial, serta kebijakan nasional yang mengatur penyelenggaraan layanan disabilitas (Gray & Webb, 2010; Reamer, 2019). Ketiadaan analisis yang kontekstual berpotensi mengaburkan kompleksitas dilema etik yang dihadapi pekerja sosial di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, artikel ini berupaya mengisi celah kajian dengan menganalisis dilema etik dalam praktik pekerjaan sosial di UPT Pelayanan Disabilitas, khususnya yang berkaitan dengan ketegangan antara keterbatasan sumber daya organisasi dan pemenuhan kebutuhan klien. Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan teori etika, nilai dan kode etik profesi pekerjaan sosial, serta konteks praktik pelayanan disabilitas di Indonesia. Adapun tujuan penulisan artikel ini adalah untuk: (1) mengidentifikasi bentuk-bentuk dilema etik yang muncul akibat keterbatasan sumber daya organisasi dalam pelayanan disabilitas; (2) menganalisis dilema tersebut berdasarkan nilai, prinsip, dan kode etik pekerjaan sosial; serta (3) merumuskan rekomendasi strategis bagi pekerja sosial dan organisasi layanan disabilitas dalam menghadapi dilema etik secara profesional dan bertanggung jawab.

Metode

Artikel ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif melalui kajian literatur dan analisis konseptual dengan fokus pada isu etika pekerjaan sosial dalam konteks pelayanan disabilitas (Creswell, 2018). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penulisan tidak berorientasi pada pengukuran empiris, melainkan pada pendalaman pemahaman teoretis dan refleksi kritis terhadap dilema etik yang dihadapi pekerja sosial dalam praktik organisasi pelayanan (human service organization).

Sumber data dalam artikel ini berasal dari dokumen-dokumen normatif dan akademik yang relevan, meliputi kode etik pekerjaan sosial internasional dan nasional, yaitu Global Social Work Statement of Ethical Principles yang dikeluarkan oleh International Federation of Social Workers (IFSW) serta Kode Etik Pekerja Sosial Profesional Indonesia yang ditetapkan oleh Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI). Selain itu, artikel ini juga mengkaji literatur ilmiah berupa buku teks dan artikel jurnal internasional dan nasional yang membahas etika pekerjaan sosial, dilema etik dalam praktik profesional, organisasi pelayanan sosial, serta pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka analisis etik berbasis prinsip (principle-based ethical analysis), yang menitikberatkan pada pengkajian nilai inti pekerjaan sosial, seperti penghormatan terhadap martabat manusia, keadilan sosial, dan kepentingan terbaik klien (Banks, 2021). Kerangka ini digunakan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk dilema etik yang muncul akibat keterbatasan sumber daya organisasi, serta untuk menelaah ketegangan antara tuntutan profesional pekerja sosial dan kebijakan organisasi pelayanan disabilitas

Proses analisis dilakukan secara tematik dan reflektif, dengan mengaitkan norma etika dan prinsip profesional dengan konteks struktural pelayanan disabilitas di Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pendekatan reflektif digunakan untuk menafsirkan dilema etik sebagai persoalan yang tidak semata-mata bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh desain kebijakan, tata kelola organisasi, dan sistem distribusi sumber daya (Castleberry & Nolen 2018). Dengan demikian, artikel ini berupaya menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai dilema etik dalam praktik pekerjaan sosial serta implikasinya bagi penguatan praktik etis di tingkat individu dan organisasi.

Hasil dan Pembahasan

Keterbatasan Sumber Daya sebagai Pemicu Dilema Etik

Dalam praktik pelayanan disabilitas di Unit Pelaksana Teknis (UPT), keterbatasan sumber daya merupakan realitas struktural yang tidak dapat dihindari. Keterbatasan anggaran, sarana prasarana, serta jumlah tenaga profesional berdampak langsung pada cakupan dan kualitas layanan yang dapat diberikan kepada klien disabilitas. Kondisi ini menempatkan pekerja sosial dalam posisi yang rentan secara etis, karena mereka dihadapkan pada tuntutan profesional untuk memenuhi kebutuhan klien secara optimal, sementara kapasitas organisasi bersifat terbatas.

Situasi tersebut memunculkan dilema etik (ethical dilemma) ketika pekerja sosial menyadari bahwa tidak semua kebutuhan klien dapat dipenuhi secara bersamaan. Keputusan untuk memprioritaskan layanan bagi satu klien berpotensi mengurangi kesempatan klien lain untuk memperoleh layanan yang sama. Dalam perspektif etika pekerjaan sosial, kondisi ini menantang prinsip keadilan sosial (social justice) dan kesetaraan akses terhadap pelayanan kesejahteraan sosial, yang merupakan nilai inti profesi (IFSW, 2018).

Banks (2021) menjelaskan bahwa dilema etik dalam pekerjaan sosial sering kali muncul bukan karena ketiadaan nilai, melainkan karena adanya konflik antara nilai-nilai yang sama-sama sah secara moral. Dalam konteks pelayanan disabilitas, konflik tersebut terlihat jelas antara komitmen terhadap pemenuhan hak klien dan keterbatasan struktural organisasi pelayanan. Dengan demikian, dilema etik yang dihadapi pekerja sosial tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan moral individual, melainkan sebagai persoalan etika struktural dalam Human Service Organization (HSO).

Dilema ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan profesional dalam pelayanan disabilitas sering berlangsung dalam kerangka bounded ethical decision-making, yaitu pengambilan keputusan etis yang dibentuk dan dibatasi oleh kebijakan, sumber daya, serta sistem organisasi (Reamer, 2019). Pekerja sosial tidak selalu memiliki kebebasan penuh untuk bertindak sesuai dengan penilaian profesionalnya, karena keputusan tersebut harus dinegosiasikan dengan realitas organisasi dan kebijakan pelayanan.

Ketegangan antara Kepentingan Klien dan Tuntutan Organisasi

Kode Etik International Federation of Social Workers (IFSW) dan Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) menegaskan bahwa kepentingan terbaik klien harus menjadi prioritas utama dalam praktik pekerjaan sosial. Prinsip penghormatan terhadap martabat dan nilai manusia menuntut pekerja sosial untuk merespons kebutuhan klien disabilitas secara manusiawi, adil, dan berorientasi pada pemenuhan hak. Namun, dalam konteks organisasi pelayanan, pekerja sosial juga terikat pada kebijakan internal, prosedur administratif, serta target kinerja yang ditetapkan oleh lembaga.

Ketegangan antara kepentingan klien dan tuntutan organisasi sering memunculkan konflik nilai profesional, terutama ketika kebijakan organisasi membatasi fleksibilitas pekerja sosial dalam merancang dan melaksanakan intervensi. Hasenfeld (2010) menekankan bahwa organisasi pelayanan manusia pada dasarnya beroperasi dalam logika administratif dan birokratis, yang tidak selalu selaras dengan nilai kemanusiaan yang menjadi dasar profesi pekerjaan sosial.

Misalnya, pembatasan jumlah penerima layanan, durasi pendampingan, atau jenis layanan yang dapat diberikan dapat bertentangan dengan kebutuhan aktual klien disabilitas yang memerlukan dukungan jangka panjang dan berkelanjutan. Dalam situasi ini, pekerja sosial dihadapkan pada pilihan yang sama-sama memiliki implikasi etis, yaitu antara mempertahankan loyalitas terhadap organisasi atau memperjuangkan kepentingan klien secara lebih optimal.

Konflik ini menunjukkan bahwa dilema etik dalam pelayanan disabilitas tidak hanya bersifat interpersonal, tetapi juga bersifat institusional. Gray dan Webb (2010) menyatakan bahwa etika pekerjaan sosial dalam HSO harus dipahami sebagai praktik kolektif yang dipengaruhi oleh struktur kekuasaan, kebijakan, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, analisis dilema etik perlu melampaui pendekatan individual dan mempertimbangkan tanggung jawab etis organisasi secara lebih luas.

Moral Distress sebagai Konsekuensi Praktik Etik dalam Keterbatasan

Ketidakmampuan untuk sepenuhnya memenuhi tuntutan profesional dan organisasi secara simultan berpotensi menimbulkan tekanan moral (moral distress) pada pekerja sosial. Moral distress terjadi ketika pekerja sosial mengetahui tindakan yang secara etis paling tepat, namun tidak dapat melaksanakannya karena adanya hambatan struktural, kebijakan organisasi, atau keterbatasan sumber daya (Reamer, 2019).

Dalam konteks pelayanan disabilitas, moral distress dapat muncul ketika pekerja sosial menyadari bahwa klien membutuhkan layanan lanjutan, alat bantu tertentu, atau pendampingan intensif, tetapi organisasi tidak memiliki kapasitas untuk memenuhinya. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan rasa frustrasi, tetapi juga dapat berdampak pada kelelahan emosional dan penurunan kepuasan kerja pekerja sosial.

Banks dan Gallagher (2009) menegaskan bahwa moral distress yang tidak dikelola dengan baik dapat berujung pada erosi integritas profesional dan menurunnya sensitivitas etik dalam praktik. Oleh karena itu, keberadaan dilema etik yang berulang tanpa mekanisme refleksi dan dukungan institusional berpotensi melemahkan kualitas pelayanan sosial secara keseluruhan.

Banks dan Gallagher (2009) menegaskan bahwa moral distress yang berlangsung secara berulang dan tidak direspons melalui mekanisme kelembagaan yang memadai berpotensi mengikis integritas profesional pekerja sosial. Dalam konteks organisasi pelayanan disabilitas, kondisi ini tidak hanya berdampak pada individu pekerja sosial, tetapi juga mencerminkan kegagalan sistemik dalam menyediakan ruang refleksi etik, dukungan supervisi, dan kebijakan yang sensitif terhadap kompleksitas kebutuhan klien. Moral distress yang dibiarkan tanpa intervensi struktural dapat mendorong normalisasi praktik-praktik kompromistis yang menjauh dari nilai inti pekerjaan sosial, sehingga melemahkan kualitas pelayanan dan tujuan kesejahteraan sosial itu sendiri. Oleh karena itu, pengelolaan moral distress perlu dipahami sebagai tanggung jawab organisasi dan kebijakan pelayanan, bukan semata-mata sebagai persoalan ketahanan personal pekerja sosial.

Peran Kode Etik sebagai Instrumen Navigasi Etik

Dalam menghadapi dilema etik dan tekanan moral, kode etik profesi memiliki peran strategis sebagai instrumen navigasi etik bagi pekerja sosial. Kode Etik IFSW dan IPSPI tidak dimaksudkan sebagai seperangkat aturan kaku yang memberikan jawaban instan atas setiap situasi, melainkan sebagai kerangka reflektif untuk menimbang nilai, prinsip, dan konsekuensi dari tindakan profesional (IFSW, 2018).

Dalam kondisi keterbatasan sumber daya, kode etik membantu pekerja sosial untuk tetap menjaga orientasi pada nilai keadilan sosial dan penghormatan terhadap martabat klien. Selain itu, kode etik juga memberikan legitimasi profesional bagi pekerja sosial untuk melakukan advokasi, baik terhadap kebijakan internal organisasi maupun terhadap sistem pelayanan yang lebih luas. Dengan demikian, penerapan kode etik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga transformatif dalam mendorong perubahan praktik dan kebijakan yang lebih berkeadilan.

Strategi Pengambilan Keputusan Etik dalam Konteks Human Service Organization

Menghadapi dilema etik dalam kondisi keterbatasan sumber daya, pekerja sosial dituntut untuk mengembangkan strategi pengambilan keputusan yang sistematis, reflektif, dan berbasis nilai profesi. Analisis berbasis prinsip etika menjadi salah satu pendekatan yang relevan, dengan mempertimbangkan nilai inti pekerjaan sosial, ketentuan kode etik, serta dampak keputusan terhadap klien, organisasi, dan masyarakat luas (Banks, 2021).

Selain itu, mekanisme konsultasi profesional, supervisi etik, dan diskusi tim menjadi elemen penting dalam praktik etika di HSO. Gray dan Webb (2010) menekankan bahwa tanggung jawab etis tidak hanya berada pada individu pekerja sosial, tetapi juga pada organisasi dalam menciptakan lingkungan praktik yang mendukung pengambilan keputusan etis secara kolektif. Oleh karena itu, penguatan kapasitas etika organisasi menjadi prasyarat penting dalam mengelola dilema etik secara berkelanjutan.

Dalam situasi keterbatasan sumber daya, pekerja sosial tidak hanya dituntut untuk bertindak responsif terhadap kebutuhan klien, tetapi juga untuk mengembangkan proses pengambilan keputusan etik yang sistematis, reflektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. Analisis berbasis prinsip etika (principle-based ethical analysis) menjadi pendekatan yang relevan dalam konteks

ini, karena memungkinkan pekerja sosial untuk menimbang nilai inti pekerjaan sosial seperti penghormatan terhadap martabat manusia, keadilan sosial, dan kepentingan terbaik klien secara seimbang dengan ketentuan kode etik dan konsekuensi keputusan terhadap klien, organisasi, serta masyarakat luas (Banks, 2021). Pendekatan ini membantu pekerja sosial untuk menghindari pengambilan keputusan yang bersifat reaktif atau semata-mata administratif, serta menempatkan pertimbangan etik sebagai landasan utama praktik profesional.

Namun demikian, dalam kerangka human service organization, pengambilan keputusan etik tidak dapat direduksi menjadi tanggung jawab individual pekerja sosial semata. Pekerja sosial beroperasi dalam sistem organisasi yang membentuk batas-batas kewenangan, prosedur kerja, dan alokasi sumber daya. Gray dan Webb (2010) menegaskan bahwa organisasi memiliki tanggung jawab etis untuk menyediakan struktur dan budaya kerja yang memungkinkan praktik refleksi etik secara kolektif. Mekanisme seperti supervisi etik, konsultasi profesional, dan diskusi tim lintas disiplin berperan penting sebagai ruang deliberasi etik, di mana dilema praktik dapat dibahas secara terbuka tanpa menempatkan beban moral secara eksklusif pada individu pekerja sosial.

Penguatan kapasitas etika organisasi dengan demikian menjadi prasyarat penting dalam pengelolaan dilema etik yang berkelanjutan. Organisasi pelayanan disabilitas perlu mengintegrasikan pertimbangan etika ke dalam kebijakan internal, sistem pengambilan keputusan, serta indikator kinerja layanan. Pendekatan ini tidak hanya melindungi integritas profesional pekerja sosial, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya praktik pelayanan yang lebih adil, transparan, dan berorientasi pada pemenuhan hak penyandang disabilitas. Dengan demikian, strategi pengambilan keputusan etik dalam HSO harus dipahami sebagai proses institusional yang kolektif, bukan semata-mata keterampilan personal pekerja sosial.

Dilema Etik sebagai Persoalan Struktural dalam Human Service Organization

Dilema etik dalam praktik pekerjaan sosial di pelayanan disabilitas tidak dapat dilepaskan dari karakteristik organisasi sebagai Human Service Organization (HSO). HSO beroperasi dalam kerangka kebijakan publik, sistem pendanaan, serta tuntutan akuntabilitas administratif yang sering kali membatasi fleksibilitas praktik profesional. Dalam konteks ini, dilema etik yang dihadapi pekerja sosial tidak semata-mata merupakan persoalan pilihan moral individual, melainkan refleksi dari persoalan struktural yang melekat pada sistem pelayanan kesejahteraan sosial (Hasenfeld, 2010; Lipsky, 2010).

Keterbatasan sumber daya organisasi, seperti keterbatasan anggaran, rasio pekerja sosial terhadap klien yang tidak seimbang, serta tekanan pencapaian target kinerja berbasis output, membentuk kondisi yang dapat disebut sebagai structural ethical dilemma. Pekerja sosial berada pada posisi sebagai street-level bureaucrats yang harus menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik konkret, sering kali dengan sumber daya yang tidak memadai. Kondisi ini memaksa pekerja sosial untuk melakukan prioritisasi layanan yang berimplikasi langsung pada pemenuhan hak klien disabilitas (Lipsky, 2010).

Dalam perspektif etika pekerjaan sosial, situasi tersebut menimbulkan ketegangan antara nilai keadilan sosial dan realitas organisasi yang berorientasi pada efisiensi. Banks (2021) menegaskan bahwa dilema etik dalam HSO kerap muncul ketika nilai-nilai profesi berhadapan dengan logika manajerial organisasi. Sementara itu, Houston (2015) menekankan bahwa etika pekerjaan sosial perlu dipahami dalam konteks relasi kuasa dan struktur institusional yang membingkai praktik, sehingga tanggung jawab etis tidak hanya dibebankan pada individu pekerja sosial, tetapi juga pada sistem organisasi.

Dengan demikian, dilema etik dalam pelayanan disabilitas perlu dipahami sebagai fenomena sistemik. Organisasi pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk iklim etis (ethical climate) yang memungkinkan pekerja sosial menjalankan praktik profesional secara berkeadilan. Ketika struktur organisasi tidak mendukung nilai-nilai profesi, pekerja sosial berisiko terjebak dalam praktik kompromistis yang berpotensi menggerus integritas etika pekerjaan sosial (Gray & Webb, 2010; Morley et al., 2019).

Penting untuk ditegaskan bahwa dilema etik yang dihadapi pekerja sosial dalam pelayanan disabilitas tidak dapat dipahami semata-mata sebagai kegagalan moral atau keterbatasan kapasitas individu. Dilema tersebut merupakan manifestasi dari persoalan struktural dan kebijakan organisasi pelayanan sosial yang membatasi ruang pengambilan keputusan profesional. Dalam konteks Unit Pelaksana Teknis (UPT) sebagai human service organization, pekerja sosial beroperasi dalam kerangka regulasi, target kinerja, serta distribusi sumber daya yang telah ditetapkan secara institusional. Oleh karena itu, pilihan-pilihan etis yang diambil pekerja sosial seringkali bersifat terbatas (bounded ethical choices), di mana tindakan yang paling sesuai dengan nilai profesi tidak selalu dapat diwujudkan secara penuh. Pemahaman ini menegaskan bahwa dilema etik dalam pelayanan disabilitas harus diposisikan sebagai persoalan sistemik yang menuntut tanggung jawab organisasi dan kebijakan, bukan semata-mata tanggung jawab individual pekerja sosial.

Implikasi Dilema Etik terhadap Profesionalitas dan Keberlanjutan Praktik Pekerja Sosial

Dilema etik yang muncul secara berulang dalam konteks keterbatasan sumber daya organisasi memiliki implikasi signifikan terhadap profesionalitas pekerja sosial. Ketika pekerja sosial secara konsisten dihadapkan pada situasi di mana tindakan yang secara etis dianggap tepat tidak dapat dilakukan akibat hambatan struktural, kondisi tersebut berpotensi memunculkan tekanan moral (moral distress). Moral distress terjadi ketika pekerja sosial mengetahui tindakan yang sesuai dengan nilai profesi, namun tidak memiliki kewenangan, dukungan kebijakan, atau sumber daya untuk melaksanakannya (Reamer, 2019; Austin et al., 2016).

Tekanan moral yang berlangsung secara terus-menerus dapat berdampak pada kelelahan emosional, penurunan kepuasan kerja, serta melemahnya komitmen terhadap nilai-nilai profesi. Studi menunjukkan bahwa pekerja sosial yang bekerja dalam lingkungan organisasi dengan dilema etik struktural yang tinggi cenderung mengalami risiko burnout dan ethical disengagement (Kim & Stoner, 2008; Lloyd et al., 2016). Dalam konteks pelayanan disabilitas, kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas relasi profesional antara pekerja sosial dan klien, serta mengurangi sensitivitas terhadap kebutuhan spesifik klien disabilitas.

Lebih jauh, dilema etik struktural juga berdampak pada keberlanjutan praktik pekerjaan sosial secara profesional. Normalisasi praktik kompromistis akibat tekanan organisasi dapat mengaburkan batas antara praktik yang "dapat diterima secara administratif" dan praktik yang "bertanggung jawab secara etis". Morley et al. (2019) menegaskan bahwa tanpa dukungan organisasi yang memadai, pekerja sosial berisiko mengalami erosi integritas profesi, yang pada akhirnya dapat melemahkan kepercayaan publik terhadap layanan kesejahteraan sosial.

Oleh karena itu, penguatan mekanisme dukungan etik di tingkat organisasi menjadi kebutuhan mendesak. Supervisi reflektif, ruang diskusi etik, serta pengembangan kebijakan organisasi yang sensitif terhadap nilai-nilai pekerjaan sosial merupakan elemen penting dalam menjaga profesionalitas dan keberlanjutan praktik pekerja sosial di pelayanan disabilitas. Pendekatan ini menegaskan bahwa etika pekerjaan sosial bukan hanya tanggung jawab individu, melainkan juga komitmen kolektif organisasi pelayanan kesejahteraan sosial (Banks, 2021; Houston, 2015).

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa penguatan praktik etis dalam pelayanan disabilitas tidak dapat hanya dibebankan pada kapasitas reflektif pekerja sosial secara individual. Organisasi pelayanan sosial perlu mengembangkan mekanisme kelembagaan yang mendukung pengambilan keputusan etis, seperti supervisi etik, forum diskusi kasus, serta kebijakan internal yang sensitif terhadap kebutuhan jangka panjang penyandang disabilitas. Bagi pekerja sosial, pemahaman terhadap dilema etik sebagai persoalan struktural memperkuat peran advokatif dalam mendorong perubahan kebijakan dan tata kelola organisasi yang lebih adil. Dengan demikian, praktik pekerjaan sosial yang etis tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap kode etik, tetapi juga melalui upaya kolektif untuk menciptakan sistem pelayanan yang memungkinkan nilai keadilan sosial dan penghormatan terhadap martabat manusia diwujudkan secara nyata.

Berdasarkan keseluruhan analisis, dapat disintesis bahwa dilema etik dalam praktik pekerjaan sosial di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Disabilitas merupakan fenomena kompleks yang terbentuk dari interaksi antara nilai profesi, kebutuhan klien, dan struktur organisasi pelayanan. Keterbatasan sumber daya, kebijakan internal, serta tuntutan kinerja organisasi tidak hanya membatasi pilihan tindakan pekerja sosial, tetapi juga membentuk konteks etis tempat keputusan profesional diambil. Dalam kondisi ini, dilema etik, tekanan moral (moral distress), dan

ketegangan nilai tidak dapat dipahami sebagai kegagalan individu pekerja sosial, melainkan sebagai konsekuensi dari desain sistem pelayanan dan tata kelola organisasi sebagai human service organization. Oleh karena itu, praktik etika pekerjaan sosial dalam pelayanan disabilitas menuntut pendekatan yang melampaui kepatuhan individual terhadap kode etik, dengan menempatkan tanggung jawab etis secara kolektif pada organisasi dan kebijakan pelayanan. Sintesis ini menegaskan bahwa penguatan praktik etis hanya dapat dicapai melalui integrasi refleksi etik, dukungan institusional, dan perubahan struktural yang memungkinkan nilai keadilan sosial dan penghormatan terhadap martabat penyandang disabilitas diwujudkan secara nyata dalam praktik pelayanan.

Simpulan

Praktik pekerjaan sosial dalam pelayanan disabilitas di Unit Pelaksana Teknis (UPT) menunjukkan bahwa dilema etik merupakan realitas yang melekat dalam konteks organisasi pelayanan kesejahteraan sosial. Keterbatasan sumber daya organisasi, baik dalam bentuk anggaran, tenaga profesional, maupun dukungan kebijakan, menciptakan ketegangan antara tuntutan pemenuhan kebutuhan klien disabilitas dan kewajiban organisasi untuk mengelola layanan secara efisien dan berkelanjutan. Ketegangan tersebut menempatkan pekerja sosial pada situasi konflik nilai yang kompleks dan berimplikasi langsung pada pengambilan keputusan profesional.

Analisis dalam artikel ini menunjukkan bahwa dilema etik dalam pelayanan disabilitas tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan moral individual pekerja sosial, melainkan sebagai persoalan etika struktural dalam Human Service Organization (HSO). Pekerja sosial sering kali harus mengambil keputusan dalam kerangka bounded ethical decision-making, di mana pilihan etis dibatasi oleh kebijakan dan kapasitas organisasi. Kondisi ini berpotensi memunculkan tekanan moral (moral distress) yang, apabila tidak dikelola secara memadai, dapat berdampak pada integritas profesional dan kualitas pelayanan.

Dengan mengintegrasikan nilai dan kode etik International Federation of Social Workers (IFSW) dan Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI), artikel ini menegaskan bahwa etika pekerjaan sosial berfungsi tidak hanya sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai kerangka reflektif dan kritis dalam menghadapi dilema

praktik. Kode etik memberikan landasan bagi pekerja sosial untuk menjaga orientasi pada keadilan sosial, penghormatan terhadap martabat klien, serta tanggung jawab profesional, sekaligus menjadi dasar legitimasi bagi advokasi etis di tingkat organisasi.

Kontribusi akademik artikel ini terletak pada penguatan perspektif etika pekerjaan sosial dalam konteks pelayanan disabilitas di Indonesia, khususnya pada level organisasi layanan. Artikel ini memperkaya diskursus etika pekerjaan sosial dengan menempatkan dilema etik sebagai fenomena kontekstual dan struktural, bukan sekadar persoalan kepatuhan individu terhadap norma profesi.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, praktik pekerjaan sosial dalam pelayanan disabilitas memerlukan penguatan kapasitas refleksi etik pada tingkat individu maupun organisasi. Pekerja sosial diharapkan mampu mengembangkan kepekaan etis dalam menghadapi keterbatasan sumber daya organisasi dengan menjadikan nilai-nilai profesi dan kode etik sebagai landasan utama dalam pengambilan keputusan. Refleksi etik yang berkelanjutan penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan profesional tetap berorientasi pada kepentingan terbaik klien disabilitas serta penghormatan terhadap martabat manusia.

Pada tingkat organisasi pelayanan, Unit Pelaksana Teknis (UPT) disabilitas perlu mengembangkan lingkungan praktik yang mendukung pengambilan keputusan etis secara kolektif. Penyediaan supervisi etik, forum diskusi profesional, serta mekanisme konsultasi internal menjadi langkah strategis untuk mengurangi tekanan moral yang dialami pekerja sosial. Dengan demikian, tanggung jawab etis tidak semata-mata dibebankan pada individu pekerja sosial, melainkan menjadi bagian dari tanggung jawab institusional sebagai Human Service Organization (HSO). Selain itu, penguatan kebijakan sosial yang mendukung pelayanan disabilitas secara berkelanjutan menjadi kebutuhan mendesak. Pemerintah dan pemangku kepentingan diharapkan dapat mempertimbangkan implikasi etis dari keterbatasan sumber daya dalam perumusan kebijakan kesejahteraan sosial. Peningkatan alokasi anggaran, pengembangan sumber daya manusia profesional, serta perbaikan sistem layanan diharapkan mampu meminimalkan munculnya dilema etik struktural dalam praktik pekerjaan sosial.

Dalam konteks pengembangan keilmuan, penelitian selanjutnya perlu mengkaji dilema etik dalam pelayanan disabilitas melalui pendekatan empiris dan kontekstual. Eksplorasi pengalaman pekerja sosial dalam menghadapi dilema etik dan tekanan moral akan memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori etika pekerjaan sosial yang lebih responsif terhadap realitas praktik di Indonesia. Kajian lanjutan semacam ini diharapkan dapat memperkuat integrasi antara teori, kode etik, dan praktik pekerjaan sosial dalam pelayanan kesejahteraan sosial.

Daftar Pustaka

Austin, W., Lemermeyer, G., Goldberg, L., Bergum, V., & Johnson, M. S. (2016). Moral distress in healthcare practice: The situation of social workers. Social Work in Health Care, 46(3), 167–182.

Banks, S. (2021). Ethics and values in social work (5th ed.). Red Globe Press.

Banks, S., & Gallagher, A. (2009). Ethics in professional life: Virtues for health and social care. Palgrave Macmillan.

Castleberry, A., & Nolen, A. (2018). Thematic analysis of qualitative research data: Is it as easy as it sounds? Currents in Pharmacy Teaching and Learning, 10(6), 807–815.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Gray, M., & Webb, S. A. (2010). Ethics and value perspectives in social work. Palgrave Macmillan.

Hasenfeld, Y. (2010). Human services as complex organizations (2nd ed.). SAGE Publications.

Houston, S. (2015). Reflective practice: A model for supervision and practice. Learning Matters.

Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia. (2019). Kode etik pekerja sosial profesional Indonesia. IPSPI.

International Federation of Social Workers. (2018). Global social work statement of ethical principles. https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/

Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. Administration in Social Work, 32(3), 5–25. https://doi.org/10.1080/03643100801922357

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). Pedoman penyelenggaraan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas. Kementerian Sosial RI.

Lipsky, M. (2010). Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.

Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2016). Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health, 11(3), 255–265. https://doi.org/10.1080/09638230020023642

Morley, C., Ablett, P., & Macfarlane, S. (2019). Engaging with social work: A critical introduction. Cambridge University Press.

Reamer, F. G. (2019). Ethical standards in social work: A review of the NASW Code of Ethics (3rd ed.). NASW Press.

United Nations. (2016). Convention on the rights of persons with disabilities. https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html