

**Supervisi terhadap Relawan Kemanusiaan
(Studi Kasus pada Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia)**

Ahmad Shofwan Syauckani, Sri Sulastrri, & Hadiano Achmad Rachim

Program Studi Kesejahteraan Sosial, Universitas Padjadjaran

E-mail: assyaukani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses supervisi dalam aspek administrasi, edukasi, dan dukungan yang dilakukan oleh supervisor atau pengurus dari organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik yang digunakan adalah wawancara mendalam, studi literatur dan dokumentasi serta observasi partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam prosesnya, supervisi yang dilakukan terhadap relawan saling berkaitan antara satu aspek dengan aspek yang lain berdasarkan konsep Harkness dan Kadushin. Proses supervisi yang dilaksanakan oleh supervisor juga disesuaikan dengan kondisi kepengurusan maupun karakteristik relawan MRI di tingkat wilayah dan daerah. Hal ini semakin menambah substansi pembahasan mengenai mekanisme supervisi terhadap relawan dalam organisasi relawan kemanusiaan yang telah dilakukan oleh MRI sebagai salah satu organisasi relawan terbesar di Indonesia.

Kata kunci: Proses supervisi, relawan, organisasi relawan kemanusiaan.

Abstract

This study aims to identify and describe the supervision process carried out by supervisors or administrators of the Indonesian Volunteer Society (MRI) organization in terms of administrative, educational, and support aspects. This study used a qualitative method with a descriptive type of research. The techniques used were in-depth interviews, literature and documentation studies, and participatory observation. The results show that in the process, the supervision carried out on volunteers was interrelated from one aspect to another based on the concept presented by Harkness and Kadushin. The supervision process carried out by supervisors is also adjusted to the management conditions and characteristics of MRI volunteers at the local and regional levels. This adds to the substance of the discussion regarding the supervision mechanism of volunteers in humanitarian volunteer organizations that has been carried out by MRI as one of the largest volunteer organizations in Indonesia.

Keywords: Supervision process, volunteers, and humanitarian volunteer organization.

A. PENDAHULUAN

Pada tahun 2018 *Charities Aid Foundation* (CAF), sebuah lembaga donor kemanusiaan asal Inggris mempublikasikan laporan *World Giving Index* yang dinilai dari aspek membantu orang yang tidak dikenal, donasi amal, dan menjadi sukarelawan (*Charities Aid Foundation*, 2018). Berdasarkan data tersebut, Indonesia menempati urutan pertama mengalahkan Australia, New Zealand, Amerika, dan Irlandia. Temuan ini menunjukkan bahwa Indonesia sebagai negara berkembang memiliki potensi kedermawanan dan SDM relawan yang dapat dimanfaatkan oleh pegiat organisasi yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan.

Fakta tersebut didukung dengan adanya jumlah peningkatan organisasi yang bergerak di bidang sosial, keagamaan, dan kemanusiaan yang berbadan hukum di Kemenkumham selama tiga tahun terakhir, yaitu: (1) tahun 2017 berjumlah 321.482 organisasi; (2) tahun 2018 berjumlah 354.297 organisasi; dan (3) tahun 2019 berjumlah 397.497 organisasi. (*Mendagri: Ada 344 ...*, 30 Agustus 2017; *Kemendagri: 420.381 Ormas ...*, 1 Agustus 2019).

Fakta mengenai tumbuhnya organisasi sosial tidak terlepas dari sifat sukarelawan masyarakat Indonesia untuk saling membantu satu sama lain. Semangat gotong royong dan kepedulian sosial

di setiap daerah merupakan wujud dari bentuk kontribusi dalam membantu sesama warga masyarakat. Selanjutnya, masyarakat ini yang dikenal sebagai relawan (*volunteer*), yaitu seorang individu yang secara sukarela menyumbangkan energi, waktu, pemikiran, harta dan tenaganya tanpa mengharapkan imbalan (dibayar).

Melihat potensi kerelawanan yang sangat besar, sebuah organisasi kerelawanan yang bernama Masyarakat Relawan Indonesia (selanjutnya disingkat MRI) berusaha untuk mewadahi dan memfasilitasi beragam kepedulian yang ditampilkan oleh para relawan dalam bingkai kemanusiaan. Tercatat sampai tahun 2020, MRI sudah memiliki kepengurusan yang tersebar di 330 kota/kabupaten seluruh Indonesia, mulai dari tingkat pusat (nasional), wilayah (provinsi), daerah (kota/kabupaten), cabang (kecamatan), hingga ranting (kelurahan).

Selain itu, MRI sebagai organisasi kerelawanan memiliki mitra utama dalam menjalankan setiap aksinya, yaitu ACT sebagai sebuah lembaga kemanusiaan profesional yang memfokuskan kegiatannya pada program penanganan bencana, mulai dari bencana alam hingga bencana sosial yang mengakibatkan kerja sama dan pencapaian kedua lembaga tersebut tidak dapat terpisahkan satu sama lain.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, ACT pernah meraih penghar-

gaan dari *INews Maker Award 2017* sebagai lembaga kemanusiaan terpopuler (*ACT Raih Penghargaan ...*, 22 Mei 2017). Selanjutnya, pada tahun 2018 ACT menerima penghargaan *Indonesia Corporate Public Relation (IPRA) Award* sebagai *The Most Popular Company in Foundation (Aksi Cepat Tanggap ...*, 17 Agustus 2018), dan pada tahun yang sama ACT meraih penghargaan dari *Gerakan Indonesia Beradab Award* sebagai salah satu organisasi *non-profit* yang menghimpun dan menyalurkan dana sosial bagi keberlangsungan keberadaban kemanusiaan (*ACT Raih Penghargaan ...*, 13 Agustus 2018). Dengan demikian, penghargaan yang diperoleh ACT tidak dapat terlepas dari peran relawan MRI dalam melakukan aksi sosial kemanusiaan.

Di samping itu, pada penelitian yang dilakukan Raharjo (2015) mengenai manajemen relawan pada organisasi pelayanan sosial dijelaskan bahwa sebagian besar dari organisasi sosial masih dikelola secara tradisional. Dalam arti bahwa secara struktur serta penyelenggaraannya masih bercirikan tradisional yang didominasi dan dikelola secara 'kekeluargaan' dengan dorongan 'altruistik'. Faktor lainnya adalah masih minimnya penelitian yang membahas mengenai kerelawanan, mengakibatkan terbatasnya ketersediaan informasi yang berfungsi sebagai ilmu pengetahuan dalam mening-

katkan kualitas manajerial organisasi dan pengelolaan sumber daya relawan.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan oleh Raharjo (2015), menyebabkan peneliti ingin mengetahui bagaimana MRI mampu menjawab tantangan pengelolaan organisasi sosial yang pada umumnya masih bersifat tradisional dan kekeluargaan. Sebab apabila dikaitkan dengan keberadaan relawan dalam organisasi sosial, Dunn (1995) melihat bahwa para relawan harus dilatih; disupervisi; dicatat; dievaluasi dan dibimbing ketika kegiatannya tidak efektif.

Penentuan MRI sebagai lokasi penelitian disebabkan MRI telah menunjukkan kinerjanya dengan mendapatkan penghargaan sebagai bentuk pengakuan profesionalitas dan keseriusan lembaga untuk dapat terlibat aktif dalam setiap aksi sosial kemanusiaan. Aktivitas supervisi sendiri merupakan bagian vital dalam proses manajemen pengelolaan organisasi sosial, dikarenakan supervisi termasuk ke dalam bagian integral dari praktik reflektif pekerjaan sosial (Fook, 1996). Konsep supervisi yang dimaksudkan mengacu pada pendapat Kadushin dan Harkness (2002) bahwa supervisi diartikan sebagai kegiatan mendelegasikan, mengkoordinasikan, menambah dan mengevaluasi performa pekerjaan supervise secara akuntabel. Pada implementasinya, tanggung jawab super-

visor mencakup pada ketiga aspek, yaitu aspek administrasi; aspek edukasi; dan aspek dukungan yang dibangun dalam interaksi dan hubungan yang positif dengan supervise.

Pada praktik pekerja sosial, seorang supervisor memberikan pendampingan sebagai proses penjaminan kepada pekerja sosial baru yang belum berpengalaman agar dapat beradaptasi dan siap bekerja di bidang pekerjaan sosial (Darwis, 2018). Sementara itu, supervisi terhadap relawan merupakan upaya organisasi pelayanan sosial untuk memperoleh SDM dalam pelaksanaan program pelayanan kepada penerima manfaat. Hal tersebut disebabkan karena relawan bersifat sukarela, serta bertugas sebagai pelopor di semua bidang pekerjaan sosial, tidak hanya dalam kelompok, tetapi juga dalam kerja kasus, layanan kesehatan, dan organisasi masyarakat (Friedlander, 1965). Tentunya pada penelitian ini, pihak yang menjadi supervise adalah relawan dengan berbagai macam latar belakang dan motivasi yang ingin mereka temukan ketika bergabung di organisasi MRI.

Selain itu, konsep supervisi memiliki sistem kerja yang mengharuskan kedua belah pihak untuk saling memberikan umpan balik formatif dan motivatif. Umpan balik ini berfungsi untuk mempertahankan kuantitas dan kualitas hasil atau mengubah hal-hal yang sedang

terjadi. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian dengan mencari tahu bagaimana proses supervisi yang dilakukan supervisor MRI dalam aspek administrasi, aspek edukasi dan aspek dukungan berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Kadushin dan Harkness (2002). Peneliti berharap penelitian yang dilakukan dapat berfungsi sebagai kajian akademis mengenai supervisi relawan bagi lembaga sosial maupun organisasi yang bergerak pada bidang relawan kemanusiaan.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode penelitian deskriptif dalam menggambarkan proses supervisi yang dilakukan supervisor terhadap relawan MRI berdasarkan fakta-fakta yang terdapat di lapangan. Selain itu, teknik penelitian yang dipakai adalah teknis studi kasus. Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu dengan menerapkan kriteria tertentu yang digunakan dalam penelitian. Teknik Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) untuk memperoleh data primer, melakukan studi dokumentasi dan kepustakaan untuk memperoleh data sekunder penelitian. Kemudian pada penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif

dengan berpartisipasi langsung dalam kegiatan kerelawanan MRI selama kondisi pandemi Covid-19, sehingga karena beragam keterbatasan peneliti belum bisa mengikuti secara keseluruhan kegiatan yang diselenggarakan oleh MRI.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Supervisi Aspek Administrasi

Supervisi administrasi adalah salah satu aspek supervisi yang berhubungan dengan administrasi dalam konteks berjalannya suatu organisasi. Stein (1965) menggambarkannya sebagai proses merumuskan dan mencapai tujuan dari organisasi melalui sistem yang terkoordinasi dan kooperatif. Bentuknya dapat berupa birokrasi organisasi yang rasional, efisien, dan efektif untuk mengkoordinasikan kerja sama pada orang-orang yang jumlahnya banyak, sekaligus upaya pemberian pelayanan yang dikembangkan melalui pendekatan institusional.

Pada aspek administrasi supervisor memainkan perannya sebagai seorang manajer (Kadushin dan Harkness, 2002). Selain itu, domain administrasi identik dengan manajemen dan merupakan implementasi metode administrasi yang memungkinkan pekerja sosial untuk

memberikan pelayanan efektif kepada klien (Pujileksono, 2018). Sehingga berdasarkan ungkapan informan, bahwa secara administrasi MRI memiliki tugas untuk mempersiapkan sumber daya manusia melalui proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan kompetensi relawan berdasarkan penjenjangan keanggotaan relawan MRI. Setidaknya ada beberapa pembahasan yang diteliti dalam supervisi administrasi, yaitu:

a. Rekrutmen dan Seleksi

Berdasarkan hasil temuan, mekanisme pendaftaran resmi relawan MRI dilakukan dengan berbasis website sebagai basis data terpadu keanggotaan relawan ke <https://membership.relawan.id//>.

Calon relawan yang mendaftarkan diri akan mendapatkan nomor anggota dan diwajibkan untuk mengikuti kegiatan orientasi yang diselenggarakan oleh masing-masing kepengurusan MRI sesuai domisili relawan. Hal demikian dilakukan sebagai upaya mengoptimalkan calon relawan untuk turut serta berpartisipasi dalam kegiatan kerelawanan.



Gambar 1. Prosedur pendaftaran relawan MRI berbasis website
 Sumber: <https://membership.relawan.id/prosedur-pendaftaran>

Kegiatan orientasi bertujuan untuk proses awal pengenalan lembaga, kode etik relawan dan wawasan tentang kerelawanan, bahwa tidak adanya paksaan untuk mengikuti kegiatan kerelawanan. Hal ini menunjukkan bahwa ciri khas dari organisasi pelayanan sosial adalah sifat kerelawanannya yang kental, dimana istilah “*voluntary*” menunjuk pada tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pelaku dengan bebas atau secara sukarela, tanpa paksaan (Brown dan Korten, 1991). Namun, akibat pandemi Covid-19 banyak mekanisme orientasi harus dilakukan secara online tanpa mengurangi substansi kegiatan yang diberikan kepada calon relawan MRI.

Selain itu, orientasi relawan merupakan tahapan yang fundamental untuk menanamkan pola pikir, kode etik dan pemahaman

untuk senantiasa merawat keikhlasan dalam menjalankan setiap aksi relawan kemanusiaan. Kemudian tidak ada seleksi khusus bagi calon pendaftar, selama relawan memiliki komitmen untuk aktif dalam kegiatan MRI secara sukarela.

b. Pelantikan dan Penempatan

Relawan yang sudah mengikuti kegiatan orientasi diperbolehkan untuk mengikuti setiap aktivitas MRI, namun secara *de facto* proses pelantikan secara resmi akan dilaksanakan ketika relawan sudah mengikuti kegiatan *volunteer camp*, yaitu suatu pelatihan atau pendidikan dasar yang muatannya dilengkapi dengan teknik dan kegiatan simulasi dalam menangani kondisi bencana tertentu.

Kemudian dalam hal penempatan, informan mengungkapkan bahwa pengelompokan relawan dilakukan

berdasarkan cluster peminatan dan keahlian. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan dari Kadushin dan Harkness (2002) bahwa menempatkan anggota dilakukan sesuai dengan keinginan dan kemampuan pekerja sosial dengan tujuan organisasi. Hal demikian dimaksudkan untuk dapat mengoptimalkan potensi relawan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh MRI. Selain itu, tidak menutup kemungkinan juga bahwa relawan akan berpindah kluster sesuai kebutuhan dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing relawan.

Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab dan ketertarikan relawan atas kesesuaian ruang kontribusi yang tersedia secara *bottom-up*, dengan harapan bahwa relawan akan mampu mengaktualisasikan dirinya secara optimal jika ditempatkan sesuai pilihan dan minat relawan.

c. Perencanaan kerja

Salah satu kegiatan yang MRI lakukan menjelang akhir tahun adalah rapat kerja organisasi. Informan menyatakan bahwa rapat kerja dilakukan melalui mekanisme musyawarah untuk mengevaluasi kegiatan satu tahun sebelumnya.

Fungsi rapat kerja adalah momentum konsolidasi relawan dalam menyusun program kerja yang melibatkan perwakilan MRI wilayah, daerah maupun pihak terkait untuk mencari tahu kebutuhan relawan di lapangan. (Wawancara dengan MRI Pusat, Mei 2020).

Pada Anggaran Rumah Tangga MRI dijelaskan mengenai jenis rapat kerja yang dibagi menjadi lima tingkatan, yaitu mulai dari tingkat nasional, wilayah, daerah, cabang hingga unit/kelompok kecil relawan. Hal penting lainnya, bahwa proses perencanaan program merupakan ranah kerja yang dilakukan oleh pengurus MRI, sehingga peran relawan secara umum terbatas dalam konteks pengambilan keputusan organisasi. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan bagi relawan untuk bisa menyampaikan aspirasi maupun usulan program yang akan dilaksanakan pada tahun kegiatan selanjutnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa MRI sudah memiliki mekanisme dalam perumusan program kegiatan yang bersifat *bottom-up* berdasarkan hasil musyawarah relawan. Pelibatan relawan sangat dibutuhkan

dalam merumuskan program-program yang tepat sasaran, baik yang bersifat internal maupun eksternal organisasi relawan kemanusiaan.

d. Penugasan kerja

Supervisor MRI adalah pihak yang memiliki kewenangan untuk memberikan penugasan kepada para relawan. Biasanya supervisor akan melihat beberapa aspek seperti kelengkapan waktu, kemampuan dan pengalaman sebagai bahan pertimbangan relawan yang akan ber-

tugas berdasarkan skala kegiatan pelaksanaan program. Selain itu, setiap relawan yang akan melakukan penugasan akan diberikan surat tugas sebagai tanda bukti bahwa relawan sedang menjalankan tugas kerelawanan maupun untuk mempermudah proses perizinan kepada stakeholder terkait. Peneliti coba rangkum penjelasan mengenai skala penugasan relawan MRI pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala penugasan relawan MRI

Aspek	Lokal (Kota)	Regional (Provinsi)	Nasional (Negara)	Internasional
Jumlah Sumber Daya Relawan	Tidak banyak	Diutamakan relawan yang sudah punya pengalaman	Berdasarkan seleksi dari perwakilan MRI lokal & regional	Diutamakan bagi pengurus atau staf MRI/ACT
Kompetensi Relawan	Tidak membutuhkan keahlian khusus	Penugasan berdasarkan kluster peminatan	Relawan dengan kompetensi spesifik & melibatkan banyak <i>stakeholder</i>	Bekerjasama dengan lembaga perwakilan negara terkait
Bentuk Kegiatan	Penggalangan dana, asesmen program, dsb.	Bencana alam, SAR, dsb.	Bencana alam, konflik sosial	Program Solidaritas Kemanusiaan Dunia Islam (SKDI)

e. *Monitoring* dan evaluasi

Setelah memberikan tugas maupun mendelegasikan pekerjaan, supervisor memiliki tanggung jawab lebih lanjut untuk melakukan pe-

mantauan berdasarkan laporan lisan, catatan, dan statistik dari supervise serta penggunaan waktu oleh supervise (Harkness dan Kadushin, 2002). Kegiatan *moni-*

toring yang dilakukan tentu saja dilakukan dalam setiap pelaksanaan program, mulai dari skala penugasan tingkat lokal hingga internasional.

Minimal laporan kegiatan dilakukan dengan format 5W+1H (*What, Who, Why, When, Where* dan *How*) yang ditambahkan dokumentasi pasca kegiatan. (Wawancara dengan MRI Temanggung, Juli 2020)

Laporan yang didokumentasikan berfungsi untuk mengukur pencapaian pelaksanaan program. Selain itu, monitoring juga dilakukan untuk memunculkan rasa kepercayaan dari publik sebagai bentuk tanggung jawab penggunaan dana yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan sosial kemanusiaan.

f. Koordinasi kerja

Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi kerja dilakukan seiring dengan kebutuhan dari organisasi. Misalnya ketika penanganan bencana skala nasional, mengharuskan MRI dan ACT untuk berkoordinasi dengan berbagai stakeholder, mulai dari BNPB, TNI, masyarakat sipil, kementerian/lembaga pemerintah serta organisasi sosial kemanusiaan

lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk terciptanya sinergi dan kolaborasi dalam proses penanganan bencana alam.

Tidak hanya dalam penanganan bencana, melakukan koordinasi dengan komunitas di luar MRI merupakan langkah yang tepat untuk menjaga eksistensi organisasi. Kondisi MRI yang terbatas mengharuskan supervisor harus mau membuka hubungan dengan pihak eksternal dalam mengimplementasi program sosial kemanusiaan.

Kolaborasi bagi pengurus MRI yang tidak memiliki banyak relawan adalah hal wajib dan perlu dilakukan untuk menjaga eksistensi organisasi. (Wawancara dengan MRI Temanggung, Juli 2020).

Dharma (1985) menjelaskan bahwa tanggung jawab utama seorang supervisor adalah mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengkoordinasikan sistem kerja pada unit kerjanya secara efektif. Akan tetapi, menurut ungkapan salah satu informan dari MRI Pusat bahwa secara umum MRI masih terus memperbaiki pola koordinasi karena cakupannya yang sangat luas, walaupun di beberapa MRI wilayah maupun daerah sudah memiliki

alur koordinasi yang cukup efektif satu sama lain.

g. Fungsi komunikasi

Kadushin dan Harkness (2002) menjelaskan bahwa tugas supervisor adalah rantai dalam komunikasi, baik itu secara vertikal maupun horizontal kelembagaan dan instansi lain. Namun berdasarkan hasil penelitian, para supervisor sudah melakukan upaya untuk membangun komunikasi yang efektif, walaupun masih belum optimal secara keseluruhan. Hal ini dapat ditemukan bahwa pola komunikasi yang dilakukan adalah terkonsentrasi dari MRI Pusat secara demokratis dengan mengedepankan aspek keterbukaan informasi dan aspirasi dari para relawan.

Semua informasi mengenai kebijakan organisasi tersentralisasi dari MRI Pusat. Sentralisasi dilakukan supaya semua wilayah dapat menjalankan arahan dari pengurus pusat. Namun jika ada ketidaksesuaian kebijakan, pengurus wilayah maupun daerah akan mengkomunikasikannya secara *bottom-up* kepada MRI Pusat. (Wawancara dengan MRI Jogja, Juni 2020)

Pada kondisi tersebut, relawan harus memahami pola komunikasi yang sifatnya instruktusional untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang

optimal dan sesuai dengan harapan supervisor. Selain itu, MRI juga sudah memiliki alur komunikasi dengan pihak ACT ketika akan atau sedang melaksanakan program kemanusiaan, mulai dari proses perencanaan hingga penggunaan metode briefing untuk meminimalkan adanya miskomunikasi dengan para relawan.

Dengan demikian, peneliti menganggap bahwa pola komunikasi yang dibangun oleh supervisor sudah mendorong relawan untuk mampu berpartisipasi aktif dalam organisasi MRI. Namun, tetap perlu adanya optimalisasi komunikasi yang dititik beratkan oleh MRI Pusat.

h. Supervisor sebagai advokat, penyangga administrasi, dan agen perubahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisor MRI sudah berusaha secara maksimal dalam menjalankan tugas untuk mengedepankan kepentingan para relawan. Mulai dari mencari tahu kebutuhan yang perlu diterjemahkan dalam rencana kegiatan, hingga proses pelatihan relawan yang sudah terkelola sebanyak 10 persen dari total 50.000 relawan terdaftar di seluruh Indonesia. Walaupun, secara ideal informan mengakui belum bisa mengako-

modir semua kebutuhan relawan MRI.

Masih banyak jeritan hati relawan yang belum bisa pengurus pusat fasilitasi secara optimal. Kami juga memahami keterbatasan tersebut, sehingga menjadi sangat penting sinergi dengan seluruh pengurus MRI di tingkat nasional, wilayah dan daerah dalam menampung aspirasi para relawan. (Wawancara dengan MRI Pusat, Juni 2020).

Kemudian tidak hanya advokasi, supervisor juga harus melindungi organisasi dari penyimpangan dan tindakan kesewenangan dari pimpinan organisasi maupun masyarakat. Disampaikan dari hasil wawancara dengan informan, bahwa pernah terjadi kasus pelanggaran kode etik organisasi yang dilakukan oleh oknum yang menggunakan rompi relawan untuk kepentingan pribadi. Sehingga pasca kejadian tersebut, supervisor langsung memberikan sanksi dan menjadi lebih hati-hati dalam memberikan atribut relawan untuk mencegah tindakan serupa terjadi kembali. Fenomena tersebut merupakan pembelajaran berharga yang dapat dimaknai bagi para pegiat organisasi relawan kemanusiaan, untuk mampu mendisiplinkan setiap pelanggaran kode etik organisasi

oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Setiyawati *et al.* (2016) mengungkapkan bahwa para pekerja sosial dan organisasi sama-sama saling membutuhkan; para pekerja dipahami sebagai anggota organisasi lainnya dalam organisasi, termasuk pengguna jasa; dan organisasi merupakan lokasi strategis untuk berpartisipasi dalam proses pembaruan dan perubahan. Dengan demikian dari semua upaya yang telah supervisor lakukan, peneliti menilai bahwasannya supervisor memiliki semangat perubahan dan perbaikan yang nampak pada setiap perumusan kebijakan hingga pelaksanaan program untuk menjadikan MRI lebih baik lagi setiap harinya.

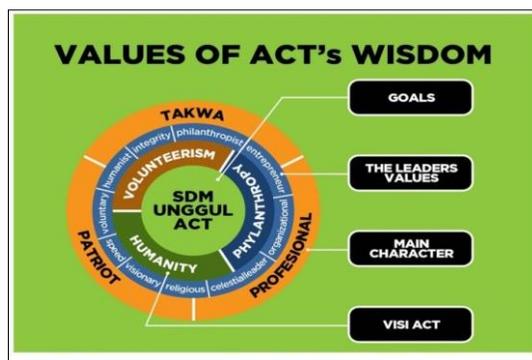
2. Supervisi Aspek Edukasi

Kadushin dan Harkness (2002) menjelaskan aktivitas supervisor sebagai guru dalam konteks supervisi edukasi meliputi kegiatan mengajar, memfasilitasi pembelajaran pelatihan, berbagi pengalaman dan pengetahuan, menginformasikan, mengklarifikasi dan membimbing, membantu pekerja menemukan solusi, meningkatkan profesionalitas, memberi nasehat, menyarankan dan membantu pekerja memecahkan masalah. Domain tersebut bermakna bahwa supervisi berfokus pada pengembangan kapasitas pekerja

sosial melalui supervisi (Pujileksono, 2018).

Berdasarkan hasil temuan lapangan, supervisi edukasi dilakukan secara terpadu oleh Global Volunteer Academy (GVA), yaitu salah satu unit yang dirancang khusus oleh MRI Pusat untuk mengoptimalkan proses edukasi kepada seluruh relawan MRI. Beberapa program yang sudah pernah dilaksanakan di

antaranya seperti serial kajian relawan (sekawan), *volunteer class online* (volcano), *volunteer academy class* (VAC) serta program pengembangan dan pelatihan lainnya. Hal menarik lainnya adalah semua kegiatan dapat disaksikan melalui media sosial youtube, guna memanfaatkan teknologi demi menjangkau relawan yang tersebar di seluruh Indonesia.



Gambar 2. Framework Value of ACT's Wisdom

Landasan kurikulum edukasi yang dilakukan bersumber dari buku berjudul *The Values of ACT's Wisdom: THE LEADERS* karangan Nurrohman *et al.* (2020). Kurikulum yang dimaksud mencakup aspek akal, jasmani dan ruhani bagi seluruh relawan MRI. Selain itu, proses pelatihan dan pengembangan sengaja didesain berdasarkan penjenjangan keanggotaan untuk mengukur kompetensi yang dimiliki relawan. Hal ini berdampak pada aspek administrasi, yaitu berkaitan dengan penugasan relawan dalam melaksanakan implementasi prog-

ram. Berikut penjelasan penjenjangan keanggotaan relawan MRI, yaitu:

- a. Anggota pemula adalah anggota biasa yang telah terdaftar secara resmi dan memperoleh verifikasi dari pengurus pusat setelah mengikuti kegiatan rekrutmen, baik pada kegiatan orientasi relawan maupun *volunteer camp*.
- b. Anggota terampil adalah anggota biasa yang telah mengikuti Pendidikan Dasar (Diksar), Pendidikan Menengah (Dikmen), dan Pendi-

dikan Khusus (Dikus) yang sesuai dengan kluster kerelawanannya.

- c. Anggota ahli adalah anggota biasa yang telah memenuhi seluruh kualifikasi pendidikan jenjang anggota terampil dan menuntaskan program *volunteer leadership camp* dan *volunteer leadership class*.

Peneliti hendak berpartisipasi dalam salah satu pelatihan yang diselenggarakan oleh GVA. Manfaat yang peneliti dapatkan pasca mengikuti kegiatan, bahwa peneliti semakin menyadari akan pentingnya memiliki kompetensi dalam aktivitas kerelawanan. Ternyata hal ini sejalan dengan yang disampaikan Pujileksono (2018) bahwa pada aspek edukasi dalam kegiatan supervisi, memungkinkan supervise untuk memahami pekerjaan dan tugasnya, lebih sadar diri (*self-awareness*), dan berusaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

3. Supervisi Aspek Dukungan

Supervisor sebagai seorang pemimpin memiliki dua variabel yang harus diperankan dalam aktivitas supervisi, yaitu berfokus pada penyelesaian tugas (*task-oriented*) dan memberikan motivasi kepada anggota tim (*people-oriented*) untuk mencapai tujuan dan target organisasi. Hal ini senada dengan ungkapan Kadushin dan Harkness (2002),

yaitu komponen supervisi dukungan berfokus pada *people-oriented*, sedangkan supervisi administrasi dan edukasi berfokus pada *task-oriented*. Sehingga pembahasan mengenai supervisi dukungan secara fundamental meliputi upaya peningkatan motivasi, komitmen dan kepuasan kerja supervisi.

Berdasarkan hasil penelitian, supervisor MRI cenderung menggunakan pendekatan spiritual untuk memotivasi kembali semangat para relawan, mulai dari bentuk kegiatan *sharing session* yang diselenggarakan oleh GVA maupun acara informal seperti pergi wisata bersama sebagai bentuk pengapresiasian diri kepada para relawan. Pendekatan lain yang menarik adalah interaksi yang dibangun oleh supervisor MRI adalah hubungan kerelawanan, yaitu peran dan tugas supervisor sebagai relawan tetaplah sama dan sederajat satu sama lain. Hal tersebut didukung dengan gaya kepemimpinan supervisor yang bertipe demokratis, artinya supervisor MRI selalu membuka dialog dengan relawan, sehingga hubungan diantara keduanya terlihat akrab, saling mempercayai serta berjalan dengan baik dan harmonis.

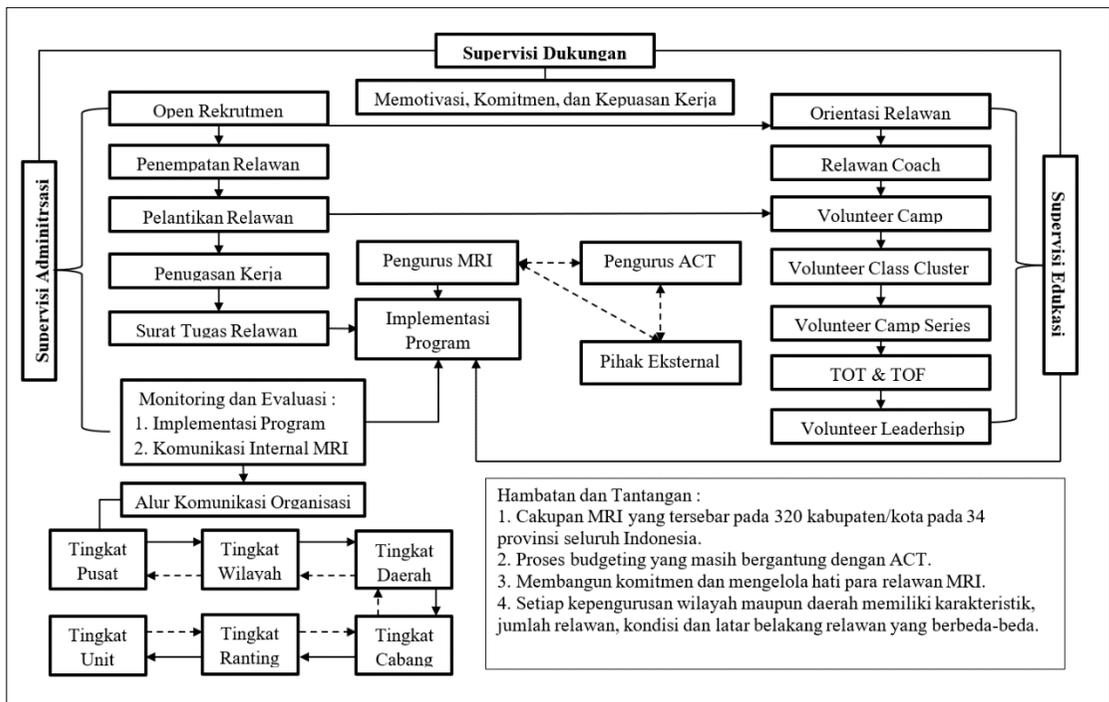
Nilai keikhlasan merupakan poin penting yang harus selalu diingatkan kepada para relawan MRI sebagai sumber utama dalam menjalankan aktivitas kemanusiaan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, setidaknya terdapat tiga

upaya yang bisa dilakukan untuk merawat komitmen para relawan MRI yaitu:

- a. Senantiasa menjadikan aktivitas kerelawanan sebagai ibadah untuk mencari keridhoan Allah Swt.
- b. Menjadikan setiap peristiwa sebagai semangat dalam menjalankan kehidupan. Semakin sering relawan terlibat, maka akan semakin sering pula relawan dapat melatih ke-

pekaan hati untuk terus menolong orang lain.

- c. Menjauhi sifat *hubbuddunya* (mencintai dunia secara berlebihan), sebab relawan tidak perlu menjadi orang penting, karena bagain yang terpenting adalah amal kebbaikannya.



Gambar 3. Proses supervisi relawan pada organisasi MRI

Ketiga poin tersebut selalu ditanamkan MRI sebagai upaya untuk merawat hati dan konsistensi relawan untuk terus terlibat dalam kegiatan sosial kemanusiaan. Terakhir, peneliti

akan memberikan gambaran dalam bentuk Gambar 3 mengenai proses supervisi relawan yang telah dilakukan oleh MRI berdasarkan konsep supervisi dari Kadushin dan Harkness (2002).

D. PENUTUP

Berdasarkan paparan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan penelitian menunjukkan bahwa dalam prosesnya, supervisi yang dilakukan terhadap relawan MRI saling berkaitan antar satu aspek dengan aspek yang

lainnya. Selain itu, proses supervisi yang dilaksanakan juga menyesuaikan dengan kondisi kepengurusan dan karakteristik relawan, sehingga semakin memperkaya substansi pembahasan mengenai supervisi terhadap relawan dalam organisasi relawan kemanusiaan.

Referensi

- ACT Raih Penghargaan iNews Maker Awards 2017* (22 Mei 2017). Diakses dari <https://news.act.id/berita/act-raih-penghargaan-inews-maker-awards-2017> (30 Mei 2021).
- ACT Raih Penghargaan Peradaban GIB Awards 2018* (13 Agustus 2018). Diakses dari <https://news.act.id/berita/act-raih-penghargaan-peradaban-gib-awards-2018> (30 Mei 2021)
- Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kembali Raih IPRA Award 2018* (17 Agustus 2018). Diakses dari <https://www.kanalkalimantan.com/aksi-cepat-tanggap-act-kembali-raih-ipra-award-2018/> (30 Mei 2021)
- Charities Aid Foundation (2018). *CAF World Giving Index 2018: A Global View of Giving Trends*. Inggris: The Charities Aid Foundation.
- Dharma, A. (1985). *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Persindo Persada.
- Dunn, P.C. (1995). *Volunteer management*. Washington DC: Encyclopedia of Social Work.
- Fook, J. (1996). *The Reflective Researcher: Social Workers' Theories of Practice Reserach*. Sydney, Australia: Allen & Unwin,
- Friedlander, W. (1965). *Concept and Methodes of Social Work*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs.
- <https://membership.relawan.id/prosedur-pendaftaran> (30 Mei 2021).
- Kadushin, A. & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Kemendagri: 420.381 Ormas Terdaftar di Indonesia* (1 Agustus 2019). Diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2019/08/01/18223501/kemendagri-420381-ormas-terdaftar-di-indonesia>
- Mendagri: Ada 344 Ribu Ormas yang Terdaftar tapi Tak Berbadan Hukum* (30 Agustus 2017). <https://news.detik.com/berita/d-3621869/mendagri-ada-344-ribu-ormas-yang-terdaftar-tapi-tak-berbadan-hukum>

- Nurrohman, Ihsan, M., Wibowo, B.S., & Kusaeri, M.A. (2020). *The Values of ACT's Wisdom: THE LEADERS*. Jakarta: Aksi Cepat Tanggap.
- Pujileksono, S. (2018). *Metoda Supervisi Pekerja Sosial. Dasar-Dasar Praktik Pekerjaan Sosial: Seni Menjalani Profesi Pertolongan*. Malang: Intrans Publishing & Wisma Kalimetro.
- Raharjo, S.T. (2015). *Manajemen Relawan: Model Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Relawan pada Organisasi Pelayanan Sosial*. Jatinangor: Unpad Press.
- Setiyawati, E., Raharjo & Fedryansyah (2016). *Pelayanan Sosial: Faith Based Organization*. Sumedang: Unpad Press.
- Stein, H.D. (1965). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.