Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa

Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

PENERAPAN METODE *CASE WORK* ZASTROW UNTUK REMAJA BERMASALAH SOSIAL-KOMUNIKASI MELALUI PENDEKATAN SPRITUALITAS DI PROGRAM *FAMILY STRENGTHENING* YBM BRILIAN MARELAN

Anita Maisaroh[1], Novita Sari S.Sos., M.Kesos[2]
Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara
Kota Medan, Indonesia
Email : anitamaisaroh@students.usu.ac.id
novita_sari@usu.ac.id

ABSTRAK

Remaja merupakan fase perkembangan krusial yang membentuk kepribadian, keterampilan sosial, dan orientasi spiritual individu. Namun, tidak semua remaja mampu melewati fase ini secara optimal, terutama yang menghadapi hambatan psikososial. Salah satu kasus ditemukan dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Program Family Strengthening YBM BRILiaN Marelan, yaitu seorang remaja pendiam dengan kesulitan komunikasi dan interaksi sosial. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi, keberanian sosial, serta penguatan spiritual melalui model casework berbasis pendekatan holistik. Intervensi dilakukan selama lebih dari tiga bulan melalui delapan tahapan casework dan asesmen mendalam menggunakan AUM, SWOT, dan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada aspek komunikasi verbal, keberanian tampil di depan umum, keterlibatan sosial, serta keberhasilan menghafal 35 surah Al-Qur'an. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan sosial-spiritual yang terintegrasi efektif dalam membangun keberdayaan remaja. Kegiatan ini memberikan kontribusi terhadap praktik pekerjaan sosial individual berbasis kekuatan untuk remaja dengan hambatan komunikasi dan emosi.

Kata Kunci : Sosialisasi, Keterampilan, Pengetahuan, Peluang kerja

ABSTRACT

Adolescence is a crucial developmental stage that shapes one's personality, social skills, and spiritual orientation. However, not all adolescents go through this phase optimally, especially those facing psychosocial challenges. This field practice, conducted at the Family Strengthening Program of YBM BRILiaN Marelan, focused on a socially withdrawn adolescent experiencing communication difficulties. The intervention aimed to improve the client's verbal communication, social engagement, and spiritual growth using a holistic casework model. Implemented over three months, the program applied eight stages of casework, supported by AUM, SWOT, and a bio-psycho-social-spiritual (BPSS) approach. Results showed significant improvements in communication, confidence, social

Article History
Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagirism Checker No 234.KK.443
Prefix DOI : **10.9765/Krepa.V218.3784**
Plagirism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Krepa.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Krepa

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

interaction, and the successful memorization of 35 Qur'anic surahs. These findings highlight the effectiveness of an integrated social-spiritual approach in empowering adolescents with psychosocial barriers, offering valuable insights for micro-level social work practice.
***Keywords**: Adolescents, Assessment Communication Barriers, Social Intervention, Zastrow Casework.*

PENDAHULUAN

Remaja merupakan salah satu fase kehidupan yang paling krusial dalam proses perkembangan individu. Menurut WHO, remaja merupakan kelompok usia antara 10 hingga 19 tahun. Masa remaja, atau adolesens, merupakan fase transisi dari masa kanak-kanak menuju dewasa yang ditandai oleh perkembangan fisik, mental, emosional, dan sosial (Anggraini et al., 2022). Masa remaja dikenal sebagai masa transisi dari masa kanak-kanak menuju kedewasaan, yang ditandai dengan berbagai perubahan signifikan, baik secara biologis, psikologis, sosial, maupun spiritual. Secara psikologis, masa remaja ditandai oleh perubahan pada aspek kognitif, emosional, sosial, dan moral individu (Fadly & Islawati, 2024). Dalam fase ini, remaja mulai membangun identitas diri, kemandirian, dan pola relasi sosial. Namun, tidak semua remaja mampu melewati fase ini secara optimal. Sebagian remaja menghadapi berbagai tantangan dan hambatan perkembangan yang menyebabkan mereka tidak mampu berfungsi sosial secara utuh (Atiqah et al., 2024).

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh remaja saat ini adalah hambatan dalam kemampuan komunikasi, pemahaman terhadap informasi sosial, serta interaksi interpersonal. Hambatan ini dapat menyebabkan remaja menarik diri dari lingkungan sosial, mengalami kesulitan menyampaikan pendapat, mudah kehilangan fokus saat berbicara, hingga menurunnya rasa percaya diri dan keterasingan sosial. Dalam konteks kesejahteraan sosial, remaja dengan permasalahan seperti ini termasuk ke dalam kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), yang membutuhkan pendampingan dan intervensi berbasis pendekatan profesional. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) merupakan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang mengalami hambatan, kesulitan, atau gangguan dalam menjalankan fungsi sosialnya, sehingga membutuhkan pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial secara layak (Kementrian Sosial, 2019). Ada 26 jenis dari PPKS, Berdasarkan hasil asesment awal dan pengamatan langsung, klien dikategorikan sebagai PPKS Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK), khususnya dalam subkategori anak dengan hambatan sosial dan psikososial. Hal ini ditandai dengan kurangnya kemampuan sosial dasar yang dibutuhkan untuk berfungsi secara optimal dalam lingkungan keluarga, pendidikan, dan masyarakat. Selain itu, klien juga berasal dari keluarga dengan kondisi sosial ekonomi menengah ke bawah, sehingga termasuk dalam kelompok rentan secara sosial. Oleh karena itu, klien memerlukan pendampingan intensif dan intervensi profesional untuk membantu mengembangkan potensi dirinya, baik dalam aspek komunikasi, keberanian sosial, maupun penguatan spiritual.

Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan oleh mahasiswa yaitu praktikan dari Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Sumatera Utara, praktikan memilih Yayasan Baitul Maal BRILiaN (YBM BRILiaN) RO Medan sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan. Lembaga ini dipilih karena memiliki berbagai program sosial berbasis keluarga, salah satunya adalah program *Family Strengthening*. Program ini berada dalam komunitas binaan Yayasan Baitul Maal BRILiaN (YBM BRILiaN), yang merupakan kawasan binaan keluarga kurang mampu di daerah Marelan, Medan. Program *Family Strengthening* tidak hanya menyasar pada

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

bantuan kebutuhan dasar, seperti bantuan pendidikan dan ekonomi, tetapi juga memberikan layanan pendampingan psikososial kepada anak-anak dan orang tua, yang bertujuan untuk menguatkan ketahanan keluarga secara utuh melalui pengajian rutin yang dilapisi dakwah oleh fasilitator lapangan.

Klien yang menjadi fokus dalam kegiatan intervensi ini adalah seorang remaja laki-laki berusia 16 tahun yang termasuk dalam kategori remaja pendiam dan mengalami hambatan komunikasi yang kompleks. Berdasarkan hasil asesmen awal, klien menunjukkan gejala seperti berbicara sangat pelan, tidak mampu mempertahankan fokus saat berdiskusi, kesulitan memahami pembicaraan orang lain, serta ketidakmampuan dalam mengungkapkan perasaan maupun gagasannya secara verbal. Klien juga tidak mampu mengenali potensi serta kelemahannya secara utuh, dan cenderung mengalami kesulitan dalam bersosialisasi dengan lingkungan sekitar. Kondisi ini menandakan bahwa klien memiliki kebutuhan khusus dalam aspek komunikasi interpersonal dan keberdayaan sosial yang perlu ditangani secara sistematis dan profesional.Untuk merespons permasalahan yang dihadapi klien, pendekatan intervensi yang diterapkan adalah model pekerjaan sosial individual *(casework)* sebagaimana dikembangkan oleh Charles Zastrow. Model ini termasuk ke dalam kategori intervensi mikro dalam praktik pekerjaan sosial, yang dirancang untuk mendampingi individu secara mendalam melalui tahapan yang sistematis.

Dalam kegiatan PKL ini, intervensi tidak hanya mengandalkan pendekatan verbal, tetapi juga dibantu dengan alat asesmen seperti Alat Ungkap Masalah (AUM), *Kuadran Strength* (analisis SWOT sosial), dan pendekatan Bio-Psiko-Sosial-Spiritual (BPSS). Ketiga alat ini memberikan gambaran yang lebih holistik terhadap kondisi internal dan eksternal klien. AUM digunakan untuk menggali masalah yang dirasakan secara tertulis, *Kuadran Strength* dipakai untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal klien serta peluang dan ancaman dari luar, sedangkan BPSS memberikan pemahaman menyeluruh dari dimensi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rabbani, 2020) menyatakan bahwa penerapan model *casework* efektif dalam membantu remaja yang mengalami kesulitan dalam mengelola emosi dan menjalin hubungan sosial. Selain itu, menurut (Hutagaol & Sinaga, 2024), pendekatan *casework* (Zastrow) berkontribusi terhadap peningkatan fungsi adaptif dan kemampuan menyelesaikan masalah klien secara individual melalui pembinaan relasi profesional yang suportif dan berkelanjutan.

Dengan dasar itulah, intervensi yang dilakukan dalam kegiatan ini bertujuan untuk membangkitkan kembali keberdayaan remaja melalui pendekatan sosial dan spiritual yang bersifat holistik. Praktikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah komunikasi, tetapi juga berusaha menumbuhkan rasa percaya diri, motivasi spiritual, dan semangat untuk membangun masa depan melalui hafalan Al-Qur'an, sesuai dengan cita-cita klien menjadi seorang tahfidz. Oleh karena itu, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam praktik pekerjaan sosial mikro berbasis keluarga dan remaja.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode pekerjaan sosial individu *(casework)* yang menekankan proses pertolongan secara sistematis dan profesional kepada klien melalui pendekatan relasional dan berbasis masalah. Model intervensi yang diterapkan mengacu pada kerangka delapan tahap intervensi menurut Charles Zastrow, yang mencakup tahapan penyadaran masalah, pengembangan relasi dan motivasi, hingga evaluasi.

Untuk memperkuat efektivitas pendekatan ini, teori kognitif digunakan sebagai landasan teoritik dalam memahami dan menangani permasalahan klien. Teori kognitif, yang berfokus pada proses mental internal seperti persepsi, pemahaman, penalaran, dan pemecahan masalah, menjadi sangat relevan dalam konteks klien remaja yang mengalami kesulitan dalam

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

memahami komunikasi verbal, membentuk ide, serta menyampaikan pendapat secara logis dan runtut.Dalam pelaksanaan praktik *casework*, pendekatan yang digunakan merujuk pada tahapan-tahapan intervensi sosial individual sebagaimana dijelaskan oleh Zastrow dalam (Adi, 2019), yang terdiri atas delapan tahap sistematis. Tahapan tersebut mencakup:

1. Penyadaran Akan Adanya Masalah *(Problem Identification)*

Pada tahap awal ini, seorang klien yang ingin menjalin hubungan dengan konselor atau *caseworker* perlu memiliki kesadaran bahwa dirinya sedang menghadapi suatu permasalahan, meskipun ia belum memiliki kemampuan atau strategi untuk mengatasinya. Dalam konteks klien yang menunjukkan sikap *the no problem client* atau klien yang merasa dirinya tidak memiliki masalah, *caseworker* perlu melakukan eksplorasi lebih mendalam untuk memahami penyebab munculnya mekanisme penyangkalan (*denial*) yang dilakukan oleh klien terhadap situasi yang sebenarnya sedang ia alami (Hutagaol & Sinaga, 2024). Di tahap ini difokuskan pada membantu klien mengenali bahwa ia menghadapi masalah yang menghambat fungsi sosialnya. Klien adalah seorang remaja pendiam yang menunjukkan gejala seperti berbicara dengan suara sangat pelan, sering kehilangan fokus (*blank*), tidak mampu memahami pembicaraan orang lain secara utuh, serta menunjukkan kesulitan dalam menjalin komunikasi dua arah. Dalam proses ini, praktikan mendekati klien secara perlahan dan membantunya menyadari bahwa kondisi tersebut menghambat interaksi sosial dan perkembangan dirinya.

2. Pembentukan Hubungan Profesional *(Engagement and Relationship Building)*

Tahap ini bertujuan membangun relasi profesional antara pekerja sosial dan klien yang dilandasi oleh kepercayaan, empati, serta sikap nonjudgmental. Hubungan yang positif dan suportif akan menciptakan lingkungan aman bagi klien untuk terbuka dan terlibat secara aktif dalam proses intervensi (Adi, 2019). Hubungan profesional dibangun melalui interaksi konsisten setiap pekan, dengan pendekatan empati dan non-judgmental. Karena klien memiliki kepribadian tertutup, pendekatan yang digunakan bersifat personal dan lembut. Praktikan menunjukkan ketulusan dalam mendengarkan, menjaga rahasia klien, serta tidak terburu-buru mendorong klien untuk bercerita, sehingga terbentuk rasa aman dan kepercayaan yang menjadi dasar dalam relasi kerja. Melalui relasi profesional yang telah terbangun, praktikan menyusun kontrak intervensi sebagai bentuk kesepakatan administratif yang memuat tujuan serta poin-poin penting antara klien dan praktikan.

3. Pengembangan Motivasi Internal Klien *(Motivation Development)*

Pekerja sosial bertugas membangkitkan kesadaran bahwa perubahan adalah hal yang mungkin dan layak untuk diperjuangkan oleh klien (Adi, 2019). Setelah hubungan terjalin, praktikan mulai menumbuhkan motivasi dalam diri klien. Proses ini dilakukan dengan mengapresiasi usaha kecil yang dilakukan klien, seperti berani menyapa, menjawab pertanyaan dengan jelas, atau membaca ayat pendek. Ditekankan pula bahwa perubahan tidak harus drastis, namun bisa dimulai dari keberanian kecil yang konsisten. Klien juga dihubungkan dengan cita-citanya menjadi hafidz Qur'an, agar memiliki dorongan spiritual sebagai motivasi internal.

4. Konseptualisasi Masalah *(Problem Conceptualization)*

Pada tahap ini, pekerja sosial dan klien bersama-sama menyusun pemahaman yang lebih dalam mengenai akar permasalahan yang dihadapi. Proses ini melibatkan analisis faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta hubungan antara kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi klien. Tahap ini menghasilkan gambaran menyeluruh tentang dinamika permasalahan yang akan ditangani. Bersama klien, praktikan memetakan faktor penyebab dan dampak dari masalah yang dihadapi. Hasil asesment menunjukkan bahwa klien memiliki

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

kesulitan dalam memahami instruksi verbal karena proses berpikir yang lambat dan rasa gugup yang tinggi.

5. Eksplorasi dan Seleksi Strategi Penyelesaian Masalah *(Strategy Exploration and Selection)*

Setelah masalah dikonseptualisasikan, dilakukan eksplorasi terhadap berbagai alternatif solusi yang mungkin dilakukan oleh klien. Pekerja sosial membantu klien menimbang kelebihan dan kelemahan dari setiap strategi, kemudian memilih pendekatan yang paling sesuai dengan kemampuan, sumber daya, dan situasi klien saat ini. Praktikan dan klien mengeksplorasi berbagai alternatif solusi yang dapat dilakukan, seperti latihan berbicara perlahan, membaca ayat dengan intonasi yang jelas, menatap lawan bicara saat menyapa, dan melakukan simulasi percakapan. Dari beberapa strategi yang ditawarkan, dipilih pendekatan spiritual (menghafal surah) dan latihan komunikasi praktis secara rutin sebagai intervensi utama yang sesuai dengan potensi dan kenyamanan klien.

6. Implementasi Strategi Intervensi *(Intervention Implementation)*

Tahapan ini merupakan tahap pelaksanaan dari strategi yang telah disepakati. Klien mulai menerapkan langkah-langkah perubahan dalam kehidupannya dengan bimbingan dan dukungan dari pekerja sosial. Monitoring secara berkala dilakukan untuk memastikan efektivitas dan konsistensi tindakan yang diambil oleh klien. Strategi yang telah dipilih diterapkan dalam pertemuan berkala tiga kali seminggu. Setiap sesi difokuskan pada pengembangan kemampuan komunikasi melalui latihan menyapa, membaca surah dengan suara jelas, menjawab pertanyaan dengan tepat, serta bermain peran sederhana untuk melatih keberanian berbicara. Intervensi dilakukan secara bertahap dan berulang agar klien terbiasa dan tidak merasa tertekan.

7. Evaluasi Hasil Intervensi *(Evaluation)*

Pada tahap ini, pekerja sosial dan klien bersama-sama menilai sejauh mana tujuan intervensi telah tercapai. Evaluasi dilakukan terhadap proses, hasil, dan dampak intervensi terhadap kondisi klien. Penilaian ini mencakup aspek kualitatif maupun kuantitatif dari perubahan yang dialami oleh klien. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas pendekatan yang diterapkan.

8. Terminasi dan Tindak Lanjut *(Termination and Follow-Up)*

Setelah intervensi dinyatakan selesai, proses ditutup dengan terminasi secara profesional. Namun, pekerja sosial tetap menyediakan mekanisme tindak lanjut *(follow-up)* untuk memastikan klien tetap berada dalam jalur positif dan mampu mempertahankan perubahan yang telah dicapai. Tahap ini juga menjadi momen reflektif untuk meninjau kembali keberhasilan hubungan kerja dan pencapaian klien. Intervensi diakhiri dengan proses terminasi yang dilakukan secara profesional, di mana praktikan memberikan penguatan bahwa perubahan yang dicapai adalah hasil dari usaha klien sendiri. Klien juga diberikan panduan sederhana untuk mempertahankan kemajuan yang telah dicapai, termasuk menyusun jadwal hafalan mandiri dan latihan komunikasi harian. Tindak lanjut dilakukan dengan melibatkan pihak keluarga agar perubahan yang telah dicapai tetap terpantau dan terjaga.

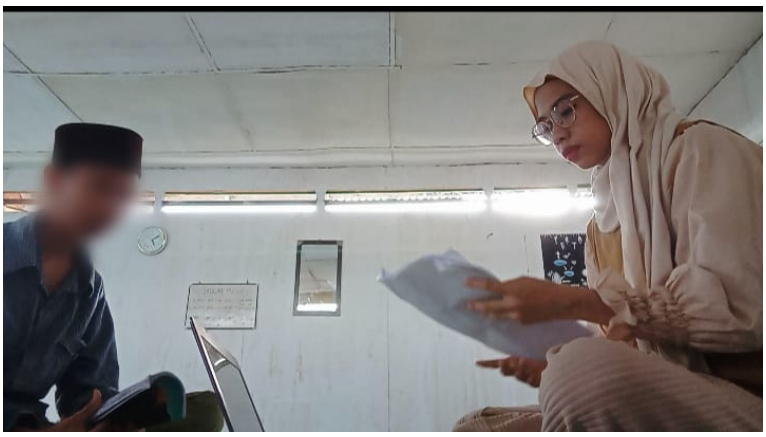
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Asesment

Praktikan melaksanakan proses asesment terhadap klien dengan memanfaatkan beberapa alat bantu, di antaranya adalah Alat Ungkap Masalah (AUM) untuk mengidentifikasi permasalahan yang dirasakan klien, pendekatan Bio-Psiko-Sosial-Spiritual (BPSS) untuk

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

memahami kondisi klien secara menyeluruh, serta *Kuadran Strength* sebagai instrumen untuk memetakan potensi dan kekuatan internal yang dimiliki klien.



Gambar 1. Proses Asesment

1. AUM (Alat Ungkap Masalah)

Alat Ungkap Masalah (AUM) Umum merupakan instrumen yang dirancang untuk membantu mengidentifikasi dan mengomunikasikan permasalahan yang dialami klien kepada konselor atau pendamping. AUM digunakan dalam konteks layanan bimbingan dan konseling sebagai sarana untuk menggali aspek-aspek diri individu, terutama yang berkaitan dengan motivasi, kebutuhan, serta hambatan yang dirasakan dalam kehidupannya. Instrumen ini bersifat administratif dan berfungsi sebagai langkah awal dalam proses asesmen untuk memahami kondisi psikososial klien secara lebih mendalam, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan intervensi yang tepat sasaran (Arsini et al., 2023).

Dalam proses asesmen awal, praktikan menggunakan Alat Ungkap Masalah (AUM), salah satu instrumen dalam bimbingan konseling, sebagai pendekatan awal untuk membangun komunikasi tidak langsung dengan klien. Pemilihan metode ini disesuaikan dengan karakteristik klien yang cenderung tertutup, pendiam, serta mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dan menjalin interaksi sosial. AUM dirancang dalam bentuk pernyataan dan pertanyaan yang harus dijawab secara tertulis oleh klien. Teknik ini digunakan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi klien sebelum membangun komunikasi verbal dan tatap muka secara intensif dengan praktikan.

AUM diberikan kepada klien untuk diisi selama satu hari dengan suasana yang tenang di rumah, guna menghindari distraksi selama kegiatan pembelajaran di pondok tempat klien menjalani aktivitas belajar. Pada hari berikutnya, praktikan dan klien mulai memasuki fase diskusi, di mana praktikan menelaah isi dari AUM dan mengajukan pertanyaan klarifikasi. Pada tahap ini, klien tampak belum percaya diri, berbicara terbata-bata, serta menunjukkan ketidaknyamanan melalui bahasa tubuhnya. Jawaban yang dituliskan klien cenderung sangat sederhana, bahkan beberapa respons tidak relevan atau tidak logis. Saat diminta untuk menjelaskan, klien kerap kali terdiam *(blank)* dan meminta pertanyaan diulangi, meskipun pertanyaan sudah disusun dengan bahasa yang sederhana dan sesuai dengan usia klien. Situasi ini menunjukkan adanya hambatan serius dalam kemampuan berpikir, memahami, serta mengekspresikan pikiran secara verbal. Oleh karena itu, praktikan segera mengambil tindak lanjut melalui tahapan awal dalam model *casework* Zastrow, yaitu penyadaran akan adanya masalah. Proses ini dilakukan bersamaan dengan diskusi mendalam yang mengacu pada hasil AUM serta penguatan analisis melalui pendekatan Bio-Psiko-Sosial-Spiritual (BPSS), yang

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

membantu praktikan memahami latar belakang klien secara menyeluruh dari aspek spiritual, psikologis, sosial, dan biologis.

2. BPSS (Bio-Psiko-Sosial-Spiritual)

Pendekatan BPSS (Bio-Psiko-Sosial-Spiritual) merupakan salah satu alat asesmen komprehensif yang digunakan oleh pekerja sosial dalam memahami kondisi klien secara holistik sebelum merancang intervensi. Pendekatan ini menekankan bahwa permasalahan individu, termasuk remaja dan kelompok usia lainnya, tidak dapat dipisahkan dari interaksi antara faktor biologis (seperti kondisi fisik dan kesehatan), faktor psikologis (seperti emosi, kepribadian, dan cara berpikir), serta faktor sosial (seperti lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat) (Mayangsari, 2018). Dengan mempertimbangkan ketiga aspek tersebut secara terpadu, pekerja sosial dapat mengidentifikasi akar permasalahan klien secara lebih menyeluruh dan merumuskan strategi intervensi yang lebih tepat dan berdaya guna. Pendekatan Bio-Psiko-Sosial-Spiritual (BPSS) digunakan oleh praktikan sebagai alat bantu asesmen lanjutan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai kondisi klien. Melalui pendekatan ini, terungkap berbagai informasi penting yang tidak ditemukan secara eksplisit dalam alat AUM (Alat Ungkap Masalah) sebelumnya. Berikut penjabaran hasil asesmen berdasarkan keempat dimensi BPSS:

A. Aspek Biologis

Dari aspek biologis, diketahui bahwa klien memiliki riwayat mudah merasa lelah serta menunjukkan pola konsumsi makanan yang tidak teratur dan tidak bergizi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pendampingan orang tua dalam hal pemenuhan nutrisi harian, karena kedua orang tua klien bekerja penuh waktu untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Saat ditanya mengenai kebiasaan makan sehari-hari, klien menyatakan bahwa setelah pulang sekolah, ia memasak makanan sendiri untuk dirinya dan adiknya, yang umumnya berupa mi instan. Asupan makanan yang tidak seimbang dan rendah gizi tersebut berpotensi memengaruhi fungsi kognitif (Muin et al., 2020) dan perkembangan emosional klien, sebagaimana dijelaskan oleh pakar gizi bahwa kekurangan nutrisi dapat berdampak pada konsentrasi dan daya pikir individu.

B. Aspek Psikologis

Pada awal asesment, klien menyatakan bahwa dirinya merasa bahagia, terutama saat mengikuti kegiatan pembelajaran di pondok. Namun, setelah dilakukan penggalian lanjutan dan pertanyaan diulang dengan pendekatan berbeda, klien akhirnya mengungkap bahwa ia merasa lebih tenang dan aman saat berada dalam kondisi menyendiri. Temuan ini menunjukkan adanya mekanisme penyangkalan (*denial*) terhadap masalah psikologis yang dialaminya. Namun, setelah dibantu melalui refleksi hasil asesmen AUM sebelumnya, klien mulai mampu mengenali bahwa ia adalah pribadi yang sangat pendiam dan cenderung menarik diri dari lingkungan.

C. Aspek Sosial

Pada aspek sosial, klien awalnya mengaku memiliki banyak teman dan aktif bergaul di sekolah. Namun, hasil asesmen menunjukkan bahwa keterlibatan sosial klien terbatas; ia lebih sering mengikuti aktivitas teman tanpa membangun interaksi yang mendalam. Ketika ditanya tentang sosok yang dapat menjadi tempat berbagi cerita, klien menyebut sepupunya, namun tidak mampu menjelaskan lebih lanjut dan akhirnya mengakui tidak memiliki teman dekat. Informasi dari orang tua dan lingkungan turut mengonfirmasi bahwa klien bersifat pendiam, jarang berinteraksi, dan kurang terlibat dalam kegiatan sosial di pondok maupun sekolah. Meski demikian, klien dikenal sebagai pribadi yang patuh dan siap membantu, meskipun tidak selalu memahami secara utuh tugas yang diberikan.

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

D. Aspek Spiritual

Dari sisi spiritual, klien menunjukkan nilai-nilai keberagamaan yang cukup kuat. Ia memiliki cita-cita menjadi seorang tahfidz Al-Qur'an dan menunjukkan ketertarikan tinggi terhadap kegiatan-kegiatan keagamaan. Meskipun begitu, saat ditanya secara langsung mengenai motivasi dan pencapaian spiritualnya, klien masih tampak ragu-ragu, tidak percaya diri, dan menjawab dengan suara yang sangat pelan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun orientasi spiritualnya cukup jelas, klien masih membutuhkan penguatan dalam hal ekspresi diri dan keyakinan diri terhadap tujuan-tujuannya. Hasil asesment menggunakan pendekatan BPSS memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi klien, baik secara fisik, psikologis, sosial, maupun spiritual. Temuan ini menjadi dasar penting dalam perencanaan intervensi yang terarah, sesuai dengan potensi dan kebutuhan aktual yang dimiliki klien.

3. KUADRAN STRENGTH

Analisis SWOT merupakan suatu metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai faktor internal dan eksternal secara sistematis dalam rangka merumuskan strategi yang tepat. Analisis ini terdiri dari empat komponen utama, yaitu kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Faktor kekuatan dan kelemahan mencerminkan kondisi internal, sedangkan peluang dan ancaman berasal dari lingkungan eksternal (Mashuri & Nurjannah, 2020). Setelah memperoleh informasi mendalam melalui asesmen AUM dan pendekatan Bio-Psiko-Sosial-Spiritual (BPSS), praktikan melanjutkan proses asesmen pada hari ketiga dengan menggunakan instrumen tambahan berupa *Kuadran Strength* atau dikenal juga sebagai analisis SWOT sosial. Instrumen ini digunakan untuk menggali lebih jauh kondisi internal dan eksternal klien, yang bertujuan membantu dalam merumuskan strategi intervensi yang relevan dan tepat sasaran. Menurut Suharto (2009), analisis SWOT dalam praktik pekerjaan sosial bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan *(Strengths)*, kelemahan *(Weaknesses)*, peluang *(Opportunities)*, dan ancaman *(Threats)* yang dimiliki individu dalam konteks sosialnya (Panjaitan & Pirandy, 2023). Pendekatan ini sangat berguna dalam menilai potensi dan hambatan yang dihadapi klien secara menyeluruh. Adapun hasil asesment SWOT Sosial klien adalah sebagai berikut:

a) **Kekuatan *(Strengths)*:** Klien menunjukkan sikap pantang menyerah dalam menghadapi tantangan. Meskipun sering mengalami kesulitan dalam memahami informasi atau instruksi, klien tetap menunjukkan upaya maksimal untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Hal ini mencerminkan semangat juang dan ketahanan mental yang baik.
b) **Kelemahan *(Weaknesses)*:** Beberapa kelemahan yang teridentifikasi meliputi kesulitan dalam memahami komunikasi verbal orang lain, kecenderungan untuk mudah kehilangan fokus, serta hambatan dalam mengekspresikan pendapat atau perasaan secara terbuka. Selain itu, klien juga memiliki kecenderungan untuk menarik diri dari lingkungan sosial, sehingga interaksinya dengan teman sebaya menjadi terbatas.
c) **Peluang *(Opportunities)*:** Klien memiliki minat dan motivasi yang tinggi dalam menghafal Al-Qur'an. Kecintaan terhadap aktivitas keagamaan dan keinginan menjadi seorang tahfidz menjadi peluang besar dalam membentuk karakter dan meningkatkan kapasitas spiritual serta kedisiplinannya. Klien juga menunjukkan kemampuan menghafal yang cukup baik, yang dapat dikembangkan secara optimal melalui metode yang sesuai.
d) **Ancaman *(Threats)*:** Hambatan utama yang dapat mengganggu perkembangan klien adalah kesulitannya dalam memahami makna dari apa yang ia hafal, serta keterbatasan dalam komunikasi sosial yang dapat menyebabkan kesalahpahaman dan isolasi sosial. Selain itu, kurangnya dukungan dari lingkungan sosial secara emosional juga dapat menjadi faktor penghambat dalam proses intervensi.

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

B. Perencanaan Program

1. Tujuan Umum Program

Meningkatkan kemampuan komunikasi, keberanian berinteraksi, dan kesadaran spiritual klien secara holistik agar klien dapat menjalani kehidupan sosial dengan lebih percaya diri dan produktif.

2. Tujuan Khusus

a) Klien mampu menyadari permasalahan yang dialaminya secara utuh.
b) Klien mampu menyampaikan pendapat secara verbal dengan lebih percaya diri.
c) Klien mampu menjalin interaksi sosial dengan lingkungan sekitar.
d) Klien menunjukkan peningkatan dalam pencapaian spiritual (menghafal surah dan memahami maknanya).

3. Rencana Tahapan Program (Terukur dan Sistematis)

Hari/ Minggu	Tahapan Kegiatan (Zastrow)	Kegiatan Intervensi	Tujuan	Output yang Diharapkan
Hari 1-2	Penyadaran Masalah	Diskusi hasil AUM & BPSS, refleksi diri	Klien sadar akan masalah diri	Klien mengakui memiliki hambatan komunikasi
Hari 3-4	Pengembangan Relasi	Kegiatan bermain dan dialog terbuka	Menumbuhkan kepercayaan kepada praktikan	Klien lebih nyaman dan terbuka
Hari 5-6	Pengembangan Motivasi	Kegiatan bermain dan dialog terbuka	Klien memiliki harapan dan tujuan	Klien menyatakan cita-cita dan tujuan
Hari 7-8	Konseptualisasi Masalah	Pengelompokan masalah & pemetaan emosi	Memahami jenis masalah utama	Klien memahami akar persoalan diri
Hari 9-10	Eksplorasi Solusi	Diskusi alternatif solusi & role play	Meningkatkan kesadaran cara penyelesaian	Klien memberikan ide solusi
Hari 11-12	Pemilihan Strategi	Pemilihan kegiatan: hafalan, diskusi, public speaking sederhana	Menentukan strategi sesuai kekuatan klien	Klien menyetujui rencana tindakan
Minggu ke-2-3	Implementasi Strategi	Latihan komunikasi (tanya jawab, menyapa), hafalan, praktik tampil	Melatih kemampuan sosial & spiritual	Klien mulai aktif menyapa & tampil
Minggu ke-4	Evaluasi & Tindak Lanjut	Refleksi, penguatan, pemberian *reward*	Mengukur perubahan dan keberhasilan	Klien menunjukkan perubahan positif & komitmen lanjutan

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

Indikator Keberhasilan

1. Klien mampu berkomunikasi lancar dan menjawab pertanyaan tanpa terbata-bata.
2. Klien berani tampil berbicara di depan publik (minimal 1–2 orang).
3. Klien mampu menyelesaikan target hafalan 35 surah.
4. Klien menunjukkan interaksi sosial dengan teman pondok atau orang terdekat.
5. Klien mengungkapkan perasaan dan pikirannya tanpa tekanan.

C. Intervensi

Menurut Fallen dan Umansky (1985: 189), intervensi dipahami sebagai bentuk layanan tambahan atau modifikasi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam perkembangan individu. Layanan ini dapat berupa strategi, teknik, maupun materi yang dirancang secara khusus guna memperbaiki atau mengubah kondisi anak yang mengalami keterlambatan dalam aspek-aspek tertentu. Intervensi tidak terbatas pada penanganan fisik semata, melainkan mencakup dimensi kognitif, sosial, dan emosional yang turut berkontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan anak secara menyeluruh. (Sinaga, 2024).

Intervensi yang dilakukan oleh praktikan termasuk dalam kategori *direct service*, yaitu pelayanan langsung kepada klien yang dilakukan melalui pendekatan individual. Dalam konteks ini, praktikan berinteraksi secara langsung dengan klien melalui sesi-sesi konseling, pembinaan komunikasi, penguatan spiritual, dan pelatihan keterampilan sosial. Pelayanan ini bertujuan untuk membantu klien mengatasi hambatan dalam komunikasi, pemahaman, dan interaksi sosial secara bertahap dan terstruktur. Intervensi dilakukan berdasarkan model *casework* dari Zastrow yang terdiri dari delapan tahapan utama, dimulai dari penyadaran masalah hingga evaluasi. Proses intervensi dilaksanakan secara intensif selama 12 sesi dalam jangka waktu Maret hingga Juni 2025, dengan pertemuan tiga kali seminggu (Senin, Rabu, dan Jumat).

Gambar 2. Proses Intervensi

Progres Sebelum dan Sesudah Intervensi

Aspek	Sebelum Intervensi	Sesudah Intervensi
Komunikasi Verbal	Suara pelan, sering tidak nyambung, mudah nge-blank	Mampu menyampaikan pendapat dengan tenang dan cukup jelas
Interaksi Sosial	Tidak berani menyapa, enggan memulai percakapan	Berani menyapa, mulai bercakap ringan dengan teman sebaya di pondok
Fokus dan Respons	Sering bingung ketika ditanya, sulit memahami perintah	Meningkat dalam memahami dan merespon dengan kalimat yang sesuai

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

Spiritualitas	Hafalan belum teratur, motivasi belum tergali	Hafal 35 surah, rutin membaca Al-Qur'an, menunjukkan semangat beragama

D. Monitoring

Monitoring merupakan proses pengawasan sistematis yang dilakukan selama implementasi intervensi untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan (Widiastuti & Susanto, 2014). Dalam kegiatan ini, praktikan melakukan monitoring melalui observasi langsung, pencatatan jurnal harian, dan evaluasi setiap sesi menggunakan format lembar monitoring dan evaluasi perkembangan klien. Monitoring dilakukan berdasarkan pendekatan model evaluasi program CIPP *(Context, Input, Process, Product)* yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Keempat komponen CIPP digunakan sebagai berikut:

- ***Context* (Konteks):** Mengkaji latar belakang masalah klien, kondisi sosial, psikologis, dan spiritual berdasarkan hasil asesmen AUM dan BPSS.
- ***Input* (Masukan):** Menentukan kebutuhan intervensi, strategi pendekatan (model *casework* Zastrow), dan alat bantu seperti AUM, BPSS, dan *Kuadran Strength*.
- ***Process* (Proses):** Memantau pelaksanaan intervensi melalui catatan sesi mingguan (pertemuan tatap muka 3 kali seminggu), serta mencatat dinamika dan respons klien.
- ***Product* (Hasil):** Mengevaluasi capaian program dari aspek komunikasi, pemahaman sosial, serta perkembangan spiritual klien secara komprehensif.

Gambar 3. Klien dan praktikan melakukan monitoring

Tahapan Monitoring dan Evaluasi

Tahapan	Deskripsi
Perencanaan	Menyusun jadwal intervensi, menetapkan alat bantu asesmen, menetapkan indikator perubahan.
Pelaksanaan	Melaksanakan sesi intervensi *casework* selama 3 bulan (Senin, Rabu, Jumat).
Pengamatan	Menggunakan jurnal harian, lembar evaluasi per sesi, observasi perilaku, dan catatan reflektif.
Analisis Data	Mengkaji hasil asesment, hasil observasi, dan membandingkan progres awal dan akhir.
Pelaporan Hasil	Menyusun laporan perubahan klien secara kualitatif dalam bentuk deskriptif dan tabel.

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

Hasil Evaluasi Program *(Before – After)*

Aspek	Sebelum Intervensi	Setelah Intervensi
Komunikasi Verbal	Klien berbicara sangat pelan, ragu menjawab, mudah *blank*	Klien mampu berbicara lebih jelas, berani menjawab dengan lancar
Interaksi Sosial	Tidak menyapa, sulit memulai pembicaraan, merasa nyaman menyendiri	Mulai menyapa teman, terlibat dalam aktivitas sosial di pondok
Fokus dan Pemahaman	Tidak mampu memahami pertanyaan sederhana, sering mengulang	Mulai memahami pertanyaan dan memberi respons tepat
Spiritualitas	Hafalan tidak teratur, motivasi rendah	Hafal 35 surah, rajin mengaji, dan termotivasi menjadi tahfidz
Ekspresi Diri	Tidak mampu mengungkapkan pendapat, bingung mendefinisikan diri sendiri	Sudah mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya secara verbal

E. Terminasi

Terminasi merupakan tahapan terakhir dalam proses intervensi model *casework* menurut Zastrow, yang menandai berakhirnya hubungan profesional antara praktikan dan klien. Terminasi dilakukan setelah seluruh tahapan intervensi dilalui secara sistematis dan indikator perubahan yang telah direncanakan sejak awal menunjukkan hasil yang signifikan dan terukur. Dalam kegiatan ini, pemutusan hubungan dilakukan secara bertahap dan terencana karena tujuan utama program telah tercapai, yaitu membantu klien dalam meningkatkan kemampuan komunikasi, keberanian untuk berinteraksi secara sosial, serta pencapaian spiritual yang baik. Klien telah menunjukkan perkembangan positif seperti:

a) Mampu menyampaikan pendapat dengan jelas dan melakukan presentasi dengan baik.
b) Berani menyapa dan terlibat aktif dalam kegiatan sosial.
c) Menghafal 35 surah Al-Qur'an secara konsisten.

Gambar 4. Klien melakukan diskusi bersama teman

Sebelum proses terminasi dilakukan, praktikan memberikan penguatan terakhir melalui sesi refleksi, apresiasi atas progres klien, serta pemberian *reward* sebagai bentuk pengakuan terhadap pencapaian klien selama proses pendampingan. Klien juga diberi ruang untuk menyampaikan kesan dan harapannya secara verbal, dan ia menyatakan merasa lebih percaya diri serta siap menghadapi tantangan ke depan. Dengan demikian, terminasi tidak hanya menjadi akhir dari proses, tetapi juga menjadi momen untuk mengukuhkan keberdayaan klien dan mempersiapkannya untuk melanjutkan perubahan positif secara mandiri.

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

KESIMPULAN

Melalui penerapan metode casework dalam pendekatan intervensi mikro terhadap klien remaja dengan karakter pendiam, kemampuan komunikasi yang rendah, serta ketertarikan pada aspek spiritual, kegiatan pengabdian ini berhasil menunjukkan perubahan yang signifikan. Proses asesmen yang menyeluruh menggunakan alat AUM, BPSS, dan SWOT sosial mampu menggali secara komprehensif kondisi psikososial, biologis, dan spiritual klien, sehingga memungkinkan perumusan strategi intervensi yang tepat sasaran. Setelah pelaksanaan intervensi yang dilakukan secara terstruktur dalam delapan tahap, klien menunjukkan peningkatan dalam komunikasi verbal, keberanian bersosialisasi, serta kemajuan dalam pencapaian spiritual melalui hafalan 35 surah Al-Qur'an. Intervensi tidak hanya berhasil mendorong klien keluar dari zona nyaman dan keterbatasannya, tetapi juga membentuk kemandirian berpikir, keberanian menyampaikan pendapat, serta memperkuat tujuan hidup klien yang berorientasi pada nilai-nilai keagamaan. Dengan demikian, program ini memberikan kontribusi positif dalam penguatan fungsi sosial klien serta membuktikan efektivitas pendekatan casework yang terintegrasi secara holistik.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, I. R. (2019). *Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan)* (2nd ed.). PT RajaGrafindo Persada.

Anggraini, K. R., Lubis, R., & Azzahroh, P. (2022). Pengaruh Video Edukasi Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Remaja Awal Tentang Kesehatan Reproduksi. *Menara Medika*, *5*(1), 109–120. https://doi.org/10.31869/mm.v5i1.3511

Arsini, Y., Rindi Adelia, R., Harahap, A. M., & Aldi, M. S. (2023). Analisis Kebutuhan (Need Assessment) Dalam Manajemen Bimbingan Dan Konseling Dengan Teknik Aum Umum Dan Aum Ptsdl. *Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (JITK)*, *1*(2), 406–415. https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/jitk

Atiqah, N., Sulhan, A., Ardaniah, N. H., & Rahmadi, M. S. (2024). PERIODISASI PERKEMBANGAN ANAK PADA MASA REMAJA : TINJAUAN PSIKOLOGI. *Behavior: Jurnal Pendidikan Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, *1*(1), 9–36.

Fadly, D., & Islawati. (2024). Tantangan Bagi Perkembangan Psikososial Anak dan Remaja di Era Pendidikan Modern: Studi Literatur. *Journal of Sustainable Innovation on Education, Mathematics and Natural Sciences*, *3*(2). https://doi.org/10.53696/venn.v3i2.156

Hutagaol, U. T. B., & Sinaga, R. P. K. (2024). Penerapan Metode Casework dalam Membangun Rasa Kepercayaan Diri Residen Residivis. *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, *3*(2), 52–58. https://doi.org/10.55606/jppmi.v3i2.1274

Kementrian Sosial. (2019). Permensos No. 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. In *kementrian Sosial*.

Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, *1*(1), 97–112. https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205

Mayangsari. (2018). Penggunaan Tools Assesment Biopsikososial dan Spiritual Anak yang menjadi Korban Perceraian Orang Tua. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, *7*(1), 41–50. https://doi.org/10.15408/empati.v7i1.10002

Muin, M., Burhanuddin, N., Zulfahmidah, Z., & Aisyah, W. N. A. (2020). Peran Status Gizi Terhadap Tingkat Kecerdasan Kognitif Anak. *Indonesian Journal of Health*, *1*(01), 21–30. https://doi.org/10.33368/inajoh.v1i01.8

Panjaitan, J. E., & Pirandy, G. (2023). Penerapan Program Weekly Rate Sebagai Bentuk Intervensi Mikro pada Anak di UPT SD Negeri 067099 Medan. *ABDISOSHUM: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial Dan Humaniora*, *2*(4), 392–399. https://doi.org/10.55123/abdisoshum.v2i4.2089

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 5 No 9 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

Rabbani, R. R. (2020). *MENGURANGI KELEKATAN BERLEBIH ANAK DISABILITAS INTELEKTUAL KLIEN "G" TERHADAP IBU DI SENTRA MULYA JAYA DKI JAKARTA*.

Sinaga, A. (2024). *Kajian Asesmen Intervnsi Berbasis Keluarga Pada Autis Dewasa* (R. Fahriza, N & Naufal, M, Ed.; I). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.

Widiastuti, N. I., & Susanto, R. (2014). Kajian sistem monitoring dokumen akreditasi teknik informatika unikom. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, *12*(2), 195–202. https://doi.org/10.34010/miu.v12i2.28