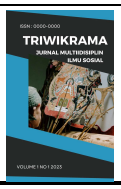
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No.3 Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL PADA ERA PANDEMI DAN PASCA-PANDEMI COVID-19: SEBUAH KAJIAN LITERATUR NARATIF

Qistan Averil Ghazian[1], Adzra Nasywa Hibatullah[2], Dila Lutfia Savira[3]
[1,2,3]Program Studi Kesejahteraan Sosial, UIN Syarif Hidayatullah Negeri Jakarta

ARTICLE INFO

Article history:
Received: June 2026
Revised: July 2026
Accepted: July 2026
Available online: June 2026

Korespondensi Email:
[1]qistanaveril17@gmail.com,
[2]adzrahibatullah@gmail.com,
[3]Dila.savira.1703@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

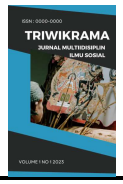
Abstrak

Pandemi COVID-19 telah mengubah secara fundamental lanskap praktik pekerjaan sosial di seluruh dunia, mendorong adopsi teknologi digital secara mendadak dan masif dalam interaksi antara pekerja sosial dan kliennya. Artikel ini bertujuan untuk mensintesis temuan dari berbagai kajian literatur mengenai dampak pandemi dan transisi pasca-pandemi terhadap praktik pekerjaan sosial, dengan menekankan pada tema transformasi digital, kesenjangan digital, kesejahteraan psikologis pekerja sosial dan klien, perlindungan anak, pendidikan pekerjaan sosial, serta keadilan sosial. Metode yang digunakan adalah kajian literatur naratif (narrative literature review) terhadap lebih dari lima puluh artikel ilmiah yang membahas pekerjaan sosial, kesejahteraan sosial, dan transformasi digital selama dan setelah pandemi COVID-19, yang dirangkum dan dianalisis secara tematik. Hasil kajian menunjukkan bahwa praktik pekerjaan sosial mengalami pergeseran ke arah model hibrida yang mengombinasikan layanan digital dan tatap muka, dengan keintiman digital dan fleksibilitas sebagai keuntungan utama, namun disertai risiko kesenjangan akses, erosi batas profesional, dan beban psikologis bagi praktisi. Studi bibliometrik terbaru juga mengindikasikan adanya kesenjangan geografis yang signifikan, di mana kontribusi riset dari kawasan ASEAN, termasuk Indonesia, masih sangat minim dalam literatur global mengenai pekerjaan sosial pasca-pandemi. Artikel ini menyimpulkan bahwa masa depan pekerjaan sosial digital sebaiknya dirancang sebagai praktik hibrida antisipatif yang berbasis bukti, inklusif, dan kontekstual, serta merekomendasikan perlunya riset pekerjaan sosial yang lebih banyak dilakukan oleh akademisi di kawasan Asia Tenggara.

Kata Kunci: Pekerjaan Sosial; Pandemi COVID-19; Transformasi Digital; Kesenjangan Digital; Pasca-Pandemi

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang melanda dunia sejak awal tahun 2020 telah memaksa hampir seluruh sektor kehidupan, termasuk pekerjaan sosial, untuk beradaptasi secara mendadak dengan kebijakan jaga jarak fisik dan pembatasan sosial. Layanan tatap muka yang selama ini menjadi inti dari praktik pekerjaan sosial harus digantikan atau dikombinasikan dengan layanan jarak jauh berbasis teknologi digital, mulai dari panggilan video, telepon, hingga berbagai platform pesan instan (Nordesjo & Scaramuzzino, 2023; Pascoe, 2021). Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek paling mendasar dari profesi pekerjaan sosial, yaitu hubungan berbasis kepercayaan (relationship-based practice) antara pekerja sosial dan klien (Pascoe, 2021; Ferguson et al., 2022).



Berbagai kajian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pekerjaan sosial bukanlah fenomena yang sepenuhnya baru, melainkan proses yang telah berlangsung sejak sebelum pandemi namun dipercepat secara dramatis oleh krisis kesehatan global ini (Aasback & Røkkum, 2021; Pink et al., 2022). Di banyak negara, sebagian besar pekerja sosial sebelum pandemi belum pernah menggunakan sambungan video dalam pekerjaan klien mereka, sehingga pandemi memaksa terjadinya lompatan digital yang sangat cepat dan tanpa persiapan memadai (Fiorentino et al., 2022). Di sisi lain, krisis ini juga menyingkap berbagai persoalan struktural yang sudah ada sebelumnya, seperti kesenjangan digital (digital divide), kerentanan kelompok marginal, serta keterbatasan kapasitas kelembagaan pekerjaan sosial dalam merespons bencana berskala global (Kwan et al., 2021; van Deursen, 2020).

Memasuki periode pasca-pandemi sejak tahun 2022, perhatian akademik mulai bergeser dari sekadar mendokumentasikan dampak akut pandemi menuju pemahaman tentang bagaimana profesi pekerjaan sosial dapat membangun kembali ketahanan individu, keluarga, dan komunitas, sembari mempertahankan inovasi digital yang telah terbukti bermanfaat (Sukmana et al., 2026). Studi bibliometrik terbaru bahkan menunjukkan bahwa riset mengenai praktik pekerjaan sosial pasca-COVID-19 meningkat hampir dua kali lipat dari tahun 2022 ke tahun 2023, dengan tema digitalisasi, perlindungan anak, dan kesejahteraan psikologis pekerja sosial sebagai isu yang paling banyak disitasi (Sukmana et al., 2026). Namun, kontribusi riset dari kawasan ASEAN, termasuk Indonesia, masih sangat minim dalam literatur global tersebut, sehingga membuka ruang penting bagi kajian-kajian kontekstual dari kawasan ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mensintesis dan memetakan temuan-temuan dari sejumlah besar literatur ilmiah mengenai dampak pandemi dan transisi pasca-pandemi COVID-19 terhadap praktik pekerjaan sosial secara global, dengan fokus pada enam tema utama: (1) transformasi digital dan model layanan hibrida; (2) kesenjangan digital; (3) kesejahteraan psikologis pekerja sosial dan klien; (4) perlindungan anak dan kelompok rentan; (5) pendidikan pekerjaan sosial; serta (6) keadilan sosial dan isu struktural lainnya. Sintesis ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai arah transformasi profesi pekerjaan sosial di era digital serta implikasinya bagi pengembangan kurikulum, standar praktik, dan kebijakan di masa depan.

METODE PENELITIAN

Artikel ini disusun menggunakan metode kajian literatur naratif (narrative literature review), yaitu pendekatan kualitatif yang bertujuan mensintesis dan menginterpretasikan temuan dari berbagai sumber literatur secara tematik, tanpa menerapkan prosedur seleksi sistematis yang kaku seperti pada systematic literature review (SLR). Sumber literatur yang dikaji terdiri lebih dari lima puluh artikel jurnal internasional yang membahas dampak pandemi COVID-19 terhadap praktik pekerjaan sosial, kesejahteraan sosial, dan transformasi digital, yang dipublikasikan pada rentang tahun 2020 hingga 2024 di berbagai jurnal bereputasi seperti British Journal of Social Work, Qualitative Social Work, Journal of Social Work, International Social Work, Frontiers in Public Health, serta Journal of Medical Internet Research.

Setiap artikel sumber dirangkum berdasarkan struktur latar belakang, metode penelitian, hasil penelitian, dan kesimpulan, kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema besar berdasarkan kesamaan topik dan temuan substantif menggunakan analisis tematik secara manual. Proses analisis dilakukan dengan membaca dan membandingkan rangkuman setiap artikel untuk mengidentifikasi pola, persamaan, perbedaan, serta kesenjangan (gap) antar studi. Selain literatur tematik tersebut, artikel ini juga merujuk pada satu studi bibliometrik yang memetakan tren riset global mengenai praktik pekerjaan sosial pasca-COVID-19

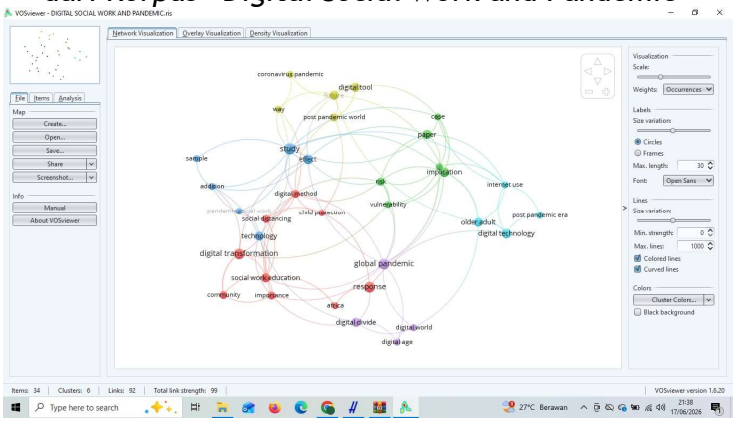
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No.3 Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

menggunakan VOSviewer dan NVivo-12 (Sukmana et al., 2026), yang digunakan sebagai kerangka pembanding untuk memvalidasi tema-tema dominan yang muncul dari kajian naratif ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Visualisasi Jaringan Kata Kunci (VOSviewer)

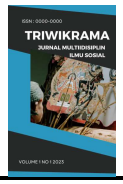
Gambar 1. Visualisasi Jaringan Kata Kunci (VOSviewer) dari Korpus "Digital Social Work and Pandemic"



Untuk memperkuat sintesis tematik pada bagian sebelumnya, peneliti juga melakukan analisis co-occurrence kata kunci menggunakan perangkat lunak VOSviewer versi 1.6.20 terhadap data referensi (.ris) yang dikumpulkan dari korpus "Digital Social Work and Pandemic", yang mencakup 34 item, 6 klaster, dan 92 tautan (links) dengan total kekuatan tautan (total link strength) sebesar 99. Gambar 1 menampilkan jaringan kata kunci yang terbentuk dari analisis tersebut, di mana ukuran simpul (node) merepresentasikan frekuensi kemunculan istilah, sedangkan jarak dan warna antar simpul merepresentasikan kedekatan tematik antar istilah.

Hasil visualisasi pada Gambar 1 secara konsisten mengonfirmasi tema-tema yang telah diidentifikasi dari sintesis literatur naratif pada bagian Hasil dan Pembahasan. Simpul terbesar dan paling sentral, yaitu study, global pandemic, digital transformation, dan response, menunjukkan bahwa transformasi digital dan respons pekerjaan sosial terhadap pandemi merupakan inti dari diskursus dalam korpus ini, sejalan dengan temuan Pink, Ferguson, dan Kelly (2022) serta Aasback dan Røkkum (2021) mengenai praktik hibrida antisipatif dan domestikasi teknologi digital. Klaster berwarna merah muda yang menghubungkan digital transformation, social work education, community, dan digital divide secara visual menegaskan keterkaitan erat antara transformasi digital dengan isu kesenjangan digital dan pendidikan pekerjaan sosial, sebagaimana dibahas oleh van Deursen (2020), Azubuike dkk. (2021), dan Lischer dkk. (2021).

Di sisi lain, klaster biru yang memuat istilah child protection, social distancing, addiction, dan vulnerability merepresentasikan tema perlindungan anak dan kelompok rentan yang telah dibahas melalui karya Ferguson, Pink, dan Kelly (2022) serta Choi, Byoun, dan Kim (2020), sementara klaster hijau dan toska yang menghubungkan case, paper, implication, older adult, dan digital technology merefleksikan tema kesejahteraan lansia dan adopsi teknologi digital pada kelompok usia tua, sejalan dengan temuan Gallistl, Seifert, dan Kolland (2021)



serta Berg-Weger dan Morley (2020). Keberadaan istilah post pandemic world, post pandemic era, dan future pada bagian atas jaringan juga menegaskan bahwa fokus diskursus telah bergeser dari penanganan akut pandemi menuju keberlanjutan praktik digital pasca-pandemi, sebagaimana ditemukan dalam studi bibliometrik Sukmana dkk. (2026). Dengan demikian, visualisasi VOSviewer ini memberikan bukti pendukung kuantitatif sederhana yang memperkuat validitas tema-tema kualitatif yang telah disintesis dari ketiga himpunan rangkuman jurnal yang menjadi dasar penyusunan artikel ini.

Transformasi Digital dan Model Layanan Hibrida dalam Pekerjaan Sosial

Tema yang paling dominan dalam literatur pasca-pandemi adalah transformasi pekerjaan sosial digital. Pink et al. (2022) mengusulkan konsep "Pekerjaan Sosial Digital Hibrida Antisipatif", yang menempatkan kunjungan video bukan sebagai pengganti kunjungan fisik, melainkan sebagai praktik yang selalu dimaknai dalam kaitannya dengan pertemuan langsung. Konsep "keintiman digital" (digital intimacy) yang mereka temukan menunjukkan bahwa panggilan video dapat menciptakan ruang kepercayaan yang bermakna, bahkan beberapa klien, khususnya remaja, justru lebih terbuka melalui video dibandingkan tatap muka. Temuan ini diperkuat oleh Ferguson, Kelly, dan Pink (2022) yang mengidentifikasi empat bentuk adaptasi kreatif pekerja sosial dalam perlindungan anak, yaitu pendekatan hibrida digital-tatap muka, kedekatan melalui tindakan kebaikan, praktik intim berbasis nilai di dalam rumah, serta kunjungan dan wawancara berjalan di ruang terbuka.

Pada level nasional, Aasback dan Røkkum (2021) menggambarkan proses "domestikasi teknologi digital" oleh pekerja sosial Norwegia, yaitu adaptasi kreatif dan kolektif terhadap teknologi yang disesuaikan dengan nilai-nilai profesional, bukan sekadar penggunaan pasif. Sejalan dengan itu, Fiorentino dkk. (2022) menggunakan kerangka triad spasial Lefebvre untuk menganalisis tiga dimensi pekerjaan sosial yang dimediasi digital (Digitally Mediated Social Work/DMSW) di Finlandia, yaitu basis infrastruktur, ruang mental atau kesiapan kompetensi, dan ruang sosial relasional, dengan kesimpulan bahwa model hibrida yang menggabungkan DMSW dan pertemuan langsung dinilai paling tepat ketimbang menggantikan tatap muka secara penuh. Pascoe (2021) memberikan catatan kritis yang melengkapi optimisme tersebut, dengan menemukan bahwa adopsi teknologi yang terburu-buru tanpa pelatihan dan sumber daya memadai justru dapat mengganggu prinsip-prinsip inti praktik berbasis hubungan, termasuk kemitraan aktif dan penggunaan diri pekerja sosial sebagai alat intervensi utama.

Di level kebijakan dan tata kelola, Wirtz, Müller, dan Weyerer (2021) menunjukkan bahwa pemerintah di berbagai negara memanfaatkan e-government, big data, kecerdasan buatan, dan media sosial untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik selama pandemi, meskipun tetap dibayangi tantangan keamanan siber dan kesenjangan digital. Pada sektor kesehatan, Peek, Sujan, dan Scott (2020) merefleksikan tiga akselerasi besar yang dipicu pandemi, yaitu telehealth, kecerdasan buatan, dan berbagi data kesehatan, dengan catatan bahwa tata kelola data darurat menimbulkan pertanyaan jangka panjang mengenai privasi dan kepercayaan publik. Telemedicine sendiri secara konsisten dilaporkan membantu menjaga keberlangsungan layanan kesehatan dan kesehatan mental tanpa meningkatkan risiko penularan (Bhaskar et al., 2020; Akinyemi, 2021; Ratheesh & Alvarez-Jimenez, 2022a, 2022b), meskipun seluruh studi tersebut menegaskan bahwa layanan digital sebaiknya melengkapi, bukan menggantikan sepenuhnya, layanan tatap muka melalui model blended care.

Kesenjangan Digital (Digital Divide)

Di balik optimisme transformasi digital, sejumlah besar literatur menyoroti risiko meningkatnya kesenjangan digital selama dan setelah pandemi. Van Deursen (2020) melalui survei kuantitatif di Belanda menemukan bahwa akses material dan keterampilan internet

menjadi fondasi krusial bagi pemanfaatan internet secara efektif, sementara kelompok lansia, individu dengan pendidikan rendah, dan literasi minim cenderung memperoleh manfaat informasi dan komunikasi yang lebih rendah meskipun pencarian informasi mereka lebih intensif. Temuan serupa muncul dari studi Nguyen dkk. (2020) di Amerika Serikat, yang mencatat lonjakan komunikasi digital secara umum, namun kelompok usia tua, individu dengan keterampilan internet rendah, dan mereka yang mengkhawatirkan kestabilan akses internet justru berisiko mengalami penurunan intensitas komunikasi, sehingga berpotensi semakin terisolasi dari dukungan sosial.

Pada konteks pendidikan, Azubuike, Adegboye, dan Quadri (2021) menunjukkan bahwa kesenjangan digital memperlebar ketimpangan hasil belajar siswa dari keluarga berpenghasilan rendah dan daerah terpencil, sementara Fujii dkk. (2020) secara spesifik menemukan bahwa remaja pengungsi di Jerman menghadapi empat dimensi ketimpangan digital sekaligus, yaitu keterbatasan akses teknis, literasi media, kemampuan bahasa, dan sistem dukungan personal, dengan kompensasi paling efektif justru datang dari pendekatan non-digital seperti pencetakan dan pengantaran tugas secara fisik oleh guru maupun pekerja sosial. Pada kelompok lansia di fasilitas perawatan jangka panjang, Gallistl, Seifert, dan Kolland (2021) bahkan menolak narasi techno-optimism yang mengasumsikan pandemi otomatis mendorong digitalisasi; mereka menemukan hanya 9,2% penghuni panti jompo di Austria yang menggunakan internet untuk tetap terhubung dengan keluarga, sementara mayoritas tetap mengandalkan telepon konvensional akibat keterbatasan infrastruktur, kecepatan belajar, dan dukungan ICT yang justru terputus selama pandemi.

Pada tingkat komunitas dan kelembagaan, Kwan dkk. (2021) merefleksikan ketidaksiapan organisasi pekerja sosial di Hong Kong yang menyebabkan kelompok rentan mengalami "kemiskinan digital" (digital poverty) di samping memburuknya kekerasan dalam keluarga dan hilangnya tempat berlindung bagi kelompok tunawisma. Mishna dkk. (2021, 2022) juga menggarisbawahi kesadaran baru pekerja sosial mengenai kesenjangan akses klien, di mana sebagian klien justru lebih terbantu secara digital, namun banyak pula yang terhambat oleh kemiskinan digital, rendahnya literasi teknologi, dan ketiadaan ruang privat di rumah untuk mengikuti sesi konseling secara daring. Secara konsisten, seluruh studi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tanpa disertai kebijakan pemerataan akses berisiko memperdalam, bukan mengurangi, ketidaksetaraan sosial yang telah ada sebelumnya.

Kesejahteraan Psikologis Pekerja Sosial dan Klien

Sejumlah studi menyoroti dampak psikologis pandemi terhadap pekerja sosial sebagai kelompok profesional garis depan. Ashcroft dkk. (2022) melalui survei terhadap 2.470 pekerja sosial di Ontario, Kanada, menemukan pergeseran drastis moda layanan dari 87% tatap muka sebelum pandemi menjadi hanya 10% setelah pandemi, disertai peningkatan kompleksitas masalah klien, kelelahan, stres, trauma emosional, dan kaburnya batas antara kehidupan kerja dan pribadi. McFadden dkk. (2022) melalui studi pencocokan skor kecenderungan (propensity score matching) pada pekerja sosial Inggris juga menemukan penurunan signifikan pada kesejahteraan mental dan kualitas kehidupan kerja selama pandemi dibandingkan sebelumnya. Pada konteks pendidikan, Misamer dkk. (2021) menemukan bahwa baik mahasiswa maupun profesional pekerjaan sosial di Jerman mengalami penurunan signifikan pada internal locus of control dan sense of coherence selama pandemi, dengan mahasiswa mengalami penurunan kebermaknaan studi yang lebih tajam dibandingkan para profesional.

Dari sudut pandang klien dan masyarakat umum, Sultana dkk. (2021) dalam kajian literatur naratifnya menemukan bahwa lonjakan screen time selama pandemi berkaitan dengan berbagai dampak kesehatan, termasuk depresi dan gangguan tidur, sementara Grieco-Page dkk.

(2021) menegaskan bahwa isolasi sosial jangka panjang berkaitan dengan penurunan fungsi kognitif dan kesejahteraan psikologis, khususnya pada kelompok dengan riwayat masalah kesehatan mental, lansia, dan individu dengan kesulitan ekonomi. Berg-Weger dan Morley (2020) secara spesifik menyoroti kesepian dan isolasi sosial pada lansia, dengan hampir sepertiga populasi lansia melaporkan pengalaman tersebut, sehingga mendorong pekerja sosial gerontologi untuk berinovasi melalui kunjungan virtual, panggilan telepon harian, dan adaptasi program berbasis bukti ke dalam format telehealth.

Dukungan sosial dan kompetensi digital tidak selalu memberikan dampak positif yang linear terhadap keterikatan kerja. Oberländer dan Bipp (2022) melalui studi longitudinal di Jerman justru tidak menemukan bukti bahwa kompetensi komunikasi digital maupun dukungan sosial secara langsung meningkatkan work engagement dari waktu ke waktu, yang mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain seperti karakteristik pekerjaan dan kondisi organisasi mungkin lebih berpengaruh. Temuan ini relevan untuk merancang intervensi kesejahteraan psikologis pekerja sosial yang tidak semata berfokus pada penguasaan teknologi, tetapi juga pada dukungan struktural dan organisasional yang lebih luas.

Perlindungan Anak dan Kelompok Rentan

Perlindungan anak menjadi salah satu domain yang paling banyak dikaji dan paling kritis selama pandemi, mengingat praktik ini secara historis sangat bergantung pada kedekatan fisik. Ferguson, Pink, dan Kelly (2022) melalui penelitian longitudinal sembilan bulan di Inggris menemukan bahwa pandemi menciptakan kondisi "anak yang tidak dipeluk" (the unheld child), di mana keterbatasan sentuhan fisik, penggunaan masker, dan kondisi rumah yang penuh tekanan menyebabkan pekerja sosial mengalami "alienasi tubuh-diri" yang menghambat kemampuan membangun kedekatan dengan anak. Meskipun demikian, studi terkait yang sama (Ferguson, Kelly, & Pink, 2022) menemukan bahwa pekerja sosial berhasil "membuat ulang" praktik mereka melalui improvisasi kreatif, termasuk model hibrida, bantuan material langsung, dan wawancara berjalan di ruang terbuka, yang berpotensi memperbarui kebijakan perlindungan anak secara jangka panjang.

Kelompok rentan lain yang banyak disoroti adalah ibu tunggal yang belum menikah, lansia, dan pekerja platform digital. Choi, Byoun, dan Kim (2020) menemukan bahwa ibu tunggal yang belum menikah di Korea Selatan menghadapi kesulitan penitipan anak, kemerosotan ekonomi, dan tekanan psikologis yang diperburuk oleh stigma sosial selama pandemi, dengan bantuan pemerintah dinilai belum sepenuhnya menjangkau kebutuhan mereka. Tubaro dan Casilli (2024) menyoroti bagaimana ekonomi platform digital justru mengalihkan risiko kesehatan dan ekonomi dari perusahaan kepada pekerja on-demand seperti pengemudi dan kurir, sementara pekerja daring relatif lebih aman dari risiko kesehatan namun tetap menghadapi ketidakpastian pendapatan dan persaingan global. Secara keseluruhan, studi-studi ini menegaskan bahwa kelompok rentan menanggung beban ganda dari pandemi, yaitu risiko kesehatan langsung dan risiko sosial-ekonomi struktural yang sudah ada sebelumnya namun diperburuk oleh krisis.

Pendidikan Pekerjaan Sosial di Era Digital

Pendidikan pekerjaan sosial mengalami disrupsi besar akibat penutupan kampus dan peralihan mendadak ke pembelajaran daring. Lischer dkk. (2021) melalui studi longitudinal di Lucerne School of Social Work, Swiss, menemukan bahwa 80,4% staf dan 59,1% mahasiswa mengalami beban kerja tambahan yang signifikan, dengan tingkat distres psikologis mahasiswa yang lebih tinggi dibandingkan staf pada kedua gelombang survei, namun dukungan manajemen universitas yang kuat berkorelasi dengan distres yang lebih rendah. Mclaughlin, Scholar, dan Teater (2020) yang mensintesis kontribusi dari 21 negara menemukan empat tema utama, yaitu

keterbatasan inklusivitas platform daring, gangguan magang dan pembelajaran praktik, terpinggirkannya suara pengguna layanan dalam pendidikan, serta perubahan sifat pekerjaan sosial menuju pendidikan yang lebih berbasis komunitas dan keadilan sosial.

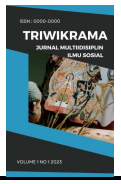
Pada disiplin yang lebih berorientasi keterampilan taktil, Fleischmann (2020) menemukan bahwa meskipun mayoritas mahasiswa dan dosen desain di Australia mengakui manfaat pembelajaran daring seperti umpan balik yang lebih cepat, isolasi sosial dan kurangnya motivasi tetap menjadi tantangan dominan, dengan kesimpulan bahwa "studio belum mati" dan model blended learning lebih disukai ketimbang pembelajaran daring penuh. Sejalan dengan itu, sebagian besar literatur pendidikan pekerjaan sosial menegaskan bahwa komponen praktis seperti magang dan pelatihan keterampilan wawancara tidak dapat didigitalisasi sepenuhnya, sehingga model hibrida yang menggabungkan pembelajaran daring dan luring dipandang sebagai arah paling realistis bagi pendidikan pekerjaan sosial pasca-pandemi.

Keadilan Sosial, Etika, dan Tantangan Struktural

Sejumlah literatur menempatkan pandemi sebagai krisis keadilan sosial yang memperburuk ketidaksetaraan struktural yang sudah ada. Amadasun (2020) berargumen bahwa profesi pekerjaan sosial sempat terlalu diam dalam diskursus global pandemi, padahal nilai-nilai inti profesi ini, seperti keadilan sosial dan martabat manusia, justru paling terancam oleh krisis tersebut. Banks dkk. (2020) melalui survei global terhadap 607 praktisi dan mahasiswa pekerjaan sosial dari 54 negara mengidentifikasi enam tema tantangan etis utama, mulai dari menjaga kepercayaan dan privasi klien secara jarak jauh hingga memperkenalkan konsep "logistik etis" (ethical logistics) sebagai upaya strategis pekerja sosial menyatukan sumber daya psikologis, emosional, dan material dalam mengambil keputusan paling etis di masa krisis.

Isu rasial dan ketidakadilan struktural juga menjadi sorotan penting. Starks (2021) menganalisis fenomena "pandemi ganda" (double pandemic) antara COVID-19 dan supremasi kulit putih di Amerika Serikat, sementara Eigege dan Kennedy (2021) melalui esai reflektif dua mahasiswa doktoral menggambarkan bagaimana posisi rasial memengaruhi pengalaman personal dan agenda riset kualitatif selama pandemi. Pada konteks penelitian itu sendiri, Howlett (2022) dan Lupton (2021) merefleksikan tantangan metodologis penelitian kualitatif daring, termasuk berkurangnya observasi bahasa tubuh dan konteks lingkungan, namun juga manfaat efisiensi dan keterjangkauan partisipan dari berbagai lokasi, sehingga metode penelitian daring dipandang tetap relevan sebagai salah satu pendekatan metodologis pasca-pandemi, bukan sekadar solusi sementara.

Temuan dari studi bibliometrik Sukmana dkk. (2026) memperkuat seluruh sintesis tematik di atas. Berdasarkan analisis 139 artikel dari basis data Scopus periode 2022–Juli 2024, riset pekerjaan sosial pasca-pandemi mengelompok ke dalam dua simpul tematik besar, yakni simpul pekerjaan sosial (mencakup social care, advokasi, disabilitas, hak, dan inklusi) dan simpul COVID-19 (mencakup kecemasan, resiliensi, kesejahteraan anak, dan perlindungan anak). Sepuluh artikel paling banyak disitasi dalam korpus tersebut didominasi oleh tema digital social work, perlindungan anak pasca-pandemi, dan adaptasi profesional pekerja sosial, yang sejalan dengan tema-tema dominan dalam kajian naratif ini. Namun studi tersebut juga mengungkap kesenjangan geografis yang mencolok, dengan institusi-institusi ASEAN, termasuk Indonesia, sama sekali tidak terwakili dalam sepuluh afiliasi institusi teratas maupun dalam distribusi negara penulis, sehingga menegaskan urgensi dan peluang bagi akademisi pekerjaan sosial Indonesia untuk berkontribusi pada literatur global mengenai transformasi profesi pasca-pandemi.



KESIMPULAN

Kajian literatur naratif ini menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 telah mendorong transformasi mendasar dalam praktik pekerjaan sosial di seluruh dunia, yang ditandai oleh percepatan adopsi teknologi digital, munculnya konsep keintiman digital dan praktik hibrida antisipatif, serta tumbuhnya kesadaran kritis terhadap kesenjangan digital dan keadilan sosial. Pada periode pasca-pandemi, literatur secara konsisten merekomendasikan model layanan hibrida yang mengombinasikan kekuatan teknologi digital dengan nilai-nilai inti praktik berbasis hubungan, ketimbang menggantikan tatap muka secara penuh atau kembali sepenuhnya ke praktik konvensional. Tantangan utama yang masih memerlukan perhatian serius meliputi kesejahteraan psikologis pekerja sosial, perlindungan kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, dan ibu tunggal, ketersediaan infrastruktur digital yang merata, serta penguatan kerangka etika dalam praktik berbasis teknologi.

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi tiga domain utama. Pertama, bagi pengembangan kurikulum pendidikan pekerjaan sosial, program pendidikan perlu mengintegrasikan kompetensi praktik digital, perawatan berbasis trauma, dan kerangka layanan yang tangguh terhadap krisis sebagai standar profesional inti. Kedua, bagi standar praktik, organisasi profesi perlu memformalkan panduan layanan jarak jauh dan hibrida, pengelolaan batas profesional, serta aksesibilitas klien berbasis teknologi. Ketiga, bagi reformasi kebijakan, pemerintah perlu berinvestasi pada infrastruktur digital layanan sosial, mekanisme kolaborasi lintas sektor, serta program dukungan yang menyasar kesehatan mental dan pemulihan ekonomi kelompok terdampak pandemi. Mengingat minimnya kontribusi riset dari kawasan ASEAN dalam literatur global yang dikaji, penelitian pekerjaan sosial kontekstual di Indonesia dan negara-negara Asia Tenggara lainnya menjadi sebuah kebutuhan mendesak, baik untuk mengisi kesenjangan pengetahuan global maupun untuk merumuskan kebijakan pekerjaan sosial yang lebih relevan dengan konteks sosial-budaya setempat.

DAFTAR PUSTAKA

Aasback, A. W., & Røkkum, N. H. A. (2021). Domesticating technology in pandemic social work. Journal of Comparative Social Work, 2021(2).

Akinyemi, A. (2021). Telemedicine and COVID-19: The future of healthcare delivery in developing countries. International Journal of Travel Medicine and Health (IJTMH).

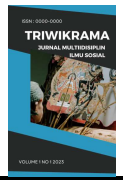
Amadasun, S. (2020). Social work and COVID-19 pandemic: An action call. International Social Work, 63(6), 753–756.

Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., & Donahue, P. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian social workers. British Journal of Social Work, 52(3), 1724–1746.

Azubuike, O. C., Adegboye, O., & Quadri, H. (2021). Who gets to learn in a pandemic? Exploring the digital divide in remote learning during the COVID-19 pandemic. International Journal of Educational Research Open, 2.

Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úrriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. International Social Work, 63(5), 569–583.

Berg-Weger, M., & Morley, J. E. (2020). Loneliness and social isolation in older adults during the COVID-19 pandemic: Implications for gerontological social work. The Journal of Nutrition, Health & Aging, 24(5), 456–458.



Bhaskar, S., et al. (2020). Telemedicine across the globe—Position paper from the COVID-19 pandemic health system resilience PROGRAM (REPROGRAM) international consortium. Frontiers in Public Health, 8, 410.

Choi, S., Byoun, S.-J., & Kim, E. H. (2020). Unwed single mothers in South Korea: Increased vulnerabilities during the COVID-19 pandemic. International Social Work, 63(5), 676–680.

Eigege, C. Y., & Kennedy, P. P. (2021). Disruptions, distractions, and discoveries: Doctoral students' reflections on a pandemic. Qualitative Social Work, 20(1–2), 618–624.

Ferguson, H., Kelly, L., & Pink, S. (2022). Social work and child protection for a post-pandemic world: The re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it. Journal of Social Work Practice, 36(1), 5–24.

Ferguson, H., Pink, S., & Kelly, L. (2022). The unheld child: Social work, social distancing and the possibilities and limits to child protection during the COVID-19 pandemic. British Journal of Social Work, 52, 2403–2421.

Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S., & Tiitinen, L. (2022). Towards digitally mediated social work: The impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. Qualitative Social Work, 22(3), 448–464.

Fleischmann, K. (2020). The online pandemic in design courses: Design higher education in digital isolation. In L. Naumovska (Ed.), The Impact of COVID-19 on the International Education System (pp. 1–16). Proud Pen.

Fujii, M. S., Hüttmann, J., Kutscher, N., & Friedrichs-Liesenkötter, H. (2020). Participation?! Educational challenges for young refugees in times of the COVID-19 pandemic. Media Education, 11(2), 37–47.

Gallistl, V., Seifert, A., & Kolland, F. (2021). COVID-19 as a "digital push?" Research experiences from long-term care and recommendations for the post-pandemic era. Frontiers in Public Health, 9, 660064.

Grieco-Page, et al. (2021). The impact of COVID-19 on mental health, cognition, and psychological well-being: A review of the existing literature. Frontiers in Psychiatry, 12, 671502.

Howlett, M. (2022). Looking at the 'field' through a Zoom lens: Methodological reflections on conducting online research during a global pandemic. Ethnography, 23.

Kwan, C.-K., Ling, H. W.-H., Cheung, J. C.-S., & Chui, E. W.-T. (2021). Safeguarding health equality for the disadvantaged during the COVID-19 pandemic: Lessons learned for the social work profession. Qualitative Social Work, 20(1–2).

Lischer, S., Caviezel Schmitz, S., Kruger, P., Safi, N., & Dickson, C. (2021). Distance education in social work during the COVID-19 pandemic: Changes and challenges. Frontiers in Education, 6, 720565.

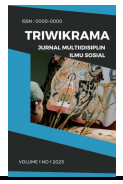
Lupton, D. (Ed.). (2021). Doing Fieldwork in a Pandemic (crowdsourced document).

McFadden, P., et al. (2022). Mental well-being and quality of working life in UK social workers before and during COVID-19. British Journal of Social Work, 52(5), 2814–2833.

Mclaughlin, H., Scholar, H., & Teater, B. (2020). Social work education in a global pandemic: Strategies, reflections, and challenges. Social Work Education, 39(8), 975–982.

Misamer, M., Signerski-Krieger, J., Bartels, C., & Belz, M. (2021). Internal locus of control and sense of coherence decrease during the COVID-19 pandemic: A survey of students and professionals in social work. Frontiers in Sociology, 6, 705809.

Mishna, F., Milne, B., Sanders, J., & Greenblatt, A. (2021). Social work practice during COVID-19: Client needs and boundary challenges. Global Social Welfare, 9(2), 113–120.



Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2021). Responding to COVID-19: New trends in social workers' use of information and communication technology. Clinical Social Work Journal, 49, 484–494.

Nguyen, M. H., Gruber, J., Fuchs, J., Marler, W., Hunsaker, A., & Hargittai, E. (2020). Changes in digital communication during the COVID-19 global pandemic: Implications for digital inequality and future research. Social Media + Society, 6(3).

Nordesjo, K., & Scaramuzzino, G. (2023). Digitalization, stress, and social worker-client relationships during the COVID-19 pandemic. Journal of Social Work, 23(6), 1080–1098.

Oberländer, M., & Bipp, T. (2022). Do digital competencies and social support boost work engagement during the COVID-19 pandemic? Computers in Human Behavior, 130, 107172.

Pascoe, K. M. (2021). Remote service delivery during the COVID-19 pandemic: Questioning the impact of technology on relationship-based social work practice. British Journal of Social Work, 52(6), 3268–3287.

Peek, N., Sujan, M., & Scott, P. (2020). Digital health and care in pandemic times: Impact of COVID-19. BMJ Health & Care Informatics, 27(1), e100166.

Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. Qualitative Social Work, 21(2), 413–430.

Ratheesh, A., & Alvarez-Jimenez, M. (2022a). The role of digital technologies in mental health care during the COVID-19 pandemic: Opportunities and challenges. Australian & New Zealand Journal of Psychiatry, 56.

Ratheesh, A., & Alvarez-Jimenez, M. (2022b). The future of digital mental health in the post-pandemic world: Evidence-based, blended, responsive and implementable. Australian & New Zealand Journal of Psychiatry, 56(2), 107–109.

Starks, B. (2021). The double pandemic: COVID-19 and white supremacy. Qualitative Social Work, 20(1–2), 222–224.

Sukmana, O., Astutik, J., Agustino, H., & Sukmana, E. D. (2026). Analysis of social work practice research trends in the post-Covid-19 pandemic era: A bibliometric study. ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities, 6(2), 130–140.

Sultana, A., Tasnim, S., Hossain, M. M., Bhattacharya, S., & Purohit, N. (2021). Digital screen time during the COVID-19 pandemic: A public health concern. F1000Research.

Tubaro, P., & Casilli, A. A. (2024). Who bears the burden of a pandemic? COVID-19 and the transfer of risk to digital platform workers. American Behavioral Scientist, 68(8).

Van Deursen, A. J. A. M. (2020). Digital inequality during a pandemic: Quantitative study of differences in COVID-19-related internet uses and outcomes among the general population. Journal of Medical Internet Research, 22(8).

Wirtz, B. W., Müller, W. M., & Weyerer, J. C. (2021). Digital government and the COVID-19 crisis: A systematic literature review. International Journal of Public Administration, 44(13).