



# Mobilisasi Sumber Daya Bagi Organisasi Masyarakat Sipil

Modul

**3**

Seri

**Relawan**



# Daftar Isi

<b>1. Kerangka Pikir Relawan Pada Organisasi Nirlaba .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Relawan .....</b>	<b>4</b>
2.1. Definisi Relawan .....	4
2.2. Motivasi Menjadi Relawan .....	6
<b>3. Mengapa Organisasi Membutuhkan Relawan .....</b>	<b>7</b>
3.1. Pola Hubungan Antara Organisasi, Isu dan Publik .....	12
3.2. Pola Hubungan Antara Organisasi dan Individu .....	14
3.3. Contoh Organisasi Pengelola Relawan .....	15
<b>4. Mengelola Relawan .....</b>	<b>17</b>
4.1. Planning/Job Design .....	18
4.2. Perekrutan dan Seleksi Calon Relawan .....	21
4.3. Orientasi dan Training .....	23
4.4. Recognition/Pengakuan .....	24
<b>5. Kesimpulan .....</b>	<b>25</b>



# 1 Kerangka Pikir Mengelola Relawan Pada Organisasi Masyarakat Sipil

Masyarakat sipil yang kuat dapat dipastikan memiliki tingkat kerelawanan yang tinggi. Kita dapat mengambil contoh Amerika, United Kingdom, Kanada dan Belanda yang secara umum telah dikenal sebagai negara yang sangat mengutamakan kerelawanan dan kerelawanan telah menjadi suatu tradisi kuat yang telah menjadi bagian gaya hidup masyarakat.

Di Amerika, 55% penduduk Amerika terlibat dalam dunia kerelawanan. Prosentase tersebut terdiri dari 49% pria dan 61% perempuan, sekitar 70% menjadi relawan di organisasi-organisasi nirlaba, 20% menjadi relawan di organisasi pemerintahan, dan 10% menjadi relawan untuk organisasi profit misalnya rumah sakit dan panti asuhan.

Di Amerika, siapapun dapat menjadi relawan. Setiap relawan menyumbangkan waktunya sekitar 4,2 jam. Di UK, ada sekitar 22 juta relawan. Waktu yang disumbangkan oleh semua relawan di UK selama satu minggu adalah sekitar 90 juta jam per minggu dan hal ini berarti para relawan tersebut telah memberikan kontribusi ke negara tidak kurang dari £40 miliar per tahun.

Seiring dengan menjamurnya organisasi masyarakat sipil di Indonesia paska-reformasi dan rentetan bencana alam serta kerusuhan yang kuantitasnya lebih besar dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, semangat kerelawanan (Voluntarism) dan solidaritas kemanusiaan (genuine solidarity) nampak semakin menonjol. Bahkan Prof.

Mitsua Nakamura, research fellow di Harvard University mengatakan bahwa meningkatnya kerelawanan dan solidaritas kemanusiaan di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan pertumbuhan partisipasi masyarakat sipil (civil society) dan kemungkinan besar dapat menjadi sebuah faktor politik yang penting di masa mendatang. Pertumbuhan partisipasi masyarakat sipil tersebut harus dipertahankan bahkan diperkuat agar semangat solidaritas kemanusiaan dan kerelawanan di masyarakat Indonesia tidak hilang.

Pemerintah Indonesia mulai memandang pentingnya peran kerelawanan dalam pembangunan bangsa. Untuk meningkatkan kerelawanan dan meningkatkan kapasitas relawan di Indonesia, pada bulan Agustus 2003 Kementerian Ketenagakerjaan dan Transmigrasi bekerjasama dengan UNDP membuka Pusat Pengembangan Kerelawanan (Volunteer Development Center atau VCD). Di samping sebagai pusat informasi relawan dan kerelawanan di Indonesia, VDC juga berfungsi sebagai forum bagi relawan, organisasi kerelawanan dan stakeholder yang lain untuk saling bertukar informasi, pengetahuan, skill dan keahlian.

Hampir semua organisasi masyarakat sipil baik organisasi karitas, organisasi pelayanan masyarakat dan organisasi advokasi membutuhkan relawan. Sayangnya, banyak organisasi yang hanya melibatkan relawan untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat incidental saja, belum mensinergikan relawan dalam struktur organisasi sebagai bagian penting organisasi yang juga memiliki peranan penting untuk mencapai visi dan misi organisasi serta untuk keberlanjutan pencapaian misi organisasi di masa mendatang.

Potensi kerelawanan masih digunakan sebatas untuk menanggulangi berbagai masalah yang diakibatkan bencana alam dan penyakit, belum disinergikan untuk mengatasi berbagai masalah sosial secara lebih strategis.

Akibatnya, relawan tidak dikelola secara profesional dan akhirnya organisasi akan kehilangan media kampanye yang efektif dan modal sosial (social capital) yang sangat mahal. Yang akhirnya, organisasi akan kehilangan dukungan publik dalam memperluas gerakan sosial.

Relawan, kekuatan ini sangat besar. Di dalamnya ada bertumpuk pengetahuan, beragam pengalaman, aneka keterampilan, dan juga segudang waktu. Mereka yang berhasil merekrut itu lalu menyatukan dan mengolahnya, berhasil membuktikan kekuatan yang tadinya tersembunyi menjadi kekuatan yang benar-benar hadir baik bagi organisasi maupun masyarakat.

Oleh karena itu peranan relawan perlu dipandang sebagai salah satu sumber daya organisasi yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai visi dan misi organisasi. Karenanya relawan perlu dikelola secara profesional dimana sistem pendekatan manajemen kerelawanan yang dipakai hampir sama dengan sistem manajemen staf organisasi. Dengan adanya sistem manajemen kerelawanan yang bagus maka peran dan fungsi relawan akan dapat menjadi optimal dan akhirnya dapat membantu organisasi dalam mencapai visi organisasi.

## 2.1. Definisi Relawan

### Apa Itu Relawan?

Relawan adalah orang yang tanpa dibayar menyediakan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi, dengan tanggung-jawab yang besar atau terbatas, tanpa atau dengan sedikit latihan khusus, tetapi dapat pula dengan latihan yang sangat intensif dalam bidang tertentu, untuk bekerja sukarela membantu tenaga profesional.

Relawan adalah individu yang secara sukarela, mandiri, dan bertanggung jawab bersedia memberikan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membantu kegiatan organisasi dan sadar bahwa tidak akan dapat imbalan gaji atas waktu, pikiran dan tenaga yang diberikannya

Kerelawanan adalah sikap bukan profesi. Kerelawanan adalah pilihan, bukan pelarian. Siapapun bisa menjadi relawan, karena pada dasarnya setiap orang mempunyai potensi, kapasitas dan kemampuan. Melalui kerelawanan, relawan dapat saling belajar, dapat lebih memahami isu yang diminati secara lebih kritis, lebih mampu mengorganisasi diri dan sekaligus mampu melakukan aksi nyata dalam keterlibatannya di berbagai kegiatan.

Dilihat dari pola pelaksanaannya, ada tiga pola kerelawanan yang saat ini berkembang. *Pertama*, kegiatan kerelawanan yang dilakukan oleh individual dan tidak dikoordinir oleh organisasi atau organisasi tertentu. Aktivitas ini banyak berlangsung di masyarakat, namun sulit untuk diukur ataupun diteliti karena dianggap sebagai kegiatan rutin harian. *Kedua*, kegiatan kerelawanan yang dikoordinir oleh kelompok organisasi, atau perusahaan tertentu, namun bersifat insidental atau dilakukan secara tidak kontinyu.

Misalnya, kegiatan bakti sosial dan donor darah dalam rangka ulangtahun organisasi atau perusahaan. *Ketiga*, kegiatan kerelawanan yang dikelola kelompok atau organisasi secara profesional dan berkelanjutan/ rutin. Pola ketiga ini ditandai dengan adanya komitmen yang kuat dari relawan (baik tertulis maupun lisan) untuk terlibat aktif dalam kegiatan yang dilakukan, adanya aktivitas yang rutin serta adanya divisi atau organisasi yang khusus merekrut dan mengelola para relawan secara profesional.



## 2.2. Motivasi Menjadi Relawan

Hampir semua relawan yang terlibat dalam pekerjaan kerelawanan termotivasi oleh semangat untuk menolong orang lain sebagai bentuk rasa kepedulian dan tanggung jawab untuk membantu meningkatkan kesejahteraan orang lain. Tentu saja motivasi yang bersifat altruistik tersebut juga diikuti oleh motivasi-motivasi pribadi yang lain.

Ragam alasan yang mendorong seseorang memutuskan dirinya menjadi relawan sangat bervariasi, umumnya:

- Mencari tambahan pengalaman, pembelajaran, dan kepuasan pribadi.
- Mencari kemajuan profesional, menciptakan keterampilan kerja, dan memperluas jaringan profesional.
- Menikmati interaksi sosial, misalnya bertemu dengan banyak orang baru.
- Mempelajari tentang masyarakat, negara, atau komunitas baru.
- Menjadi bagian dari perubahan positif bagi masyarakatnya, karena terdorong untuk memenuhi nilai-nilai "berbagi dan peduli".
- Membangun pemberdayaan dan kepercayaan diri.
- Memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan maupun pengalaman kerja.
- Bahkan sekedar untuk mendapatkan kesibukan.

Pada isu-isu tertentu terutama isu yang masih menjadi stigma dan diskriminasi masyarakat umum, individu yang bergabung dalam sebuah organisasi masyarakat sipil sebagai relawan adalah kebanyakan individu yang bersinggungan langsung dengan isu yang sedang dikerjakan di organisasi tersebut, bukan hanya sebagai individu yang peduli.

Motivasi bergabungnya karena merasa mendapatkan diskriminasi yang sama dan membutuhkan kekuatan dari orang-orang yang bernasib sama maka mereka memutuskan untuk menjadi relawan. Hal ini sangat berbeda dengan relawan yang murni karena kepedulian untuk isu lingkungan, bencana, penyakit kronis (kesehatan), dan pendidikan.



### 3

## Mengapa Organisasi Membutuhkan Relawan?

Hampir semua organisasi masyarakat sipil baik organisasi karitas, organisasi pelayanan masyarakat dan organisasi advokasi membutuhkan relawan. Sayangnya, banyak organisasi yang hanya melibatkan relawan untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat insidental saja, belum mensinergikan relawan dalam struktur organisasi sebagai bagian penting organisasi yang juga memiliki peranan penting untuk mencapai visi dan misi organisasi serta untuk keberlanjutan pencapaian organisasi di masa mendatang.

Potensi kerelawanan masih digunakan sebatas untuk menanggulangi berbagai masalah yang diakibatkan bencana alam dan penyakit, belum disinergikan untuk mengatasi berbagai masalah-masalah sosial secara lebih strategis. Akibatnya, relawan tidak dikelola secara profesional dan akhirnya organisasi akan kehilangan media kampanye yang efektif dan modal sosial (social capital) yang sangat mahal. Yang akhirnya, organisasi akan kehilangan dukungan publik dalam memperluas gerakan sosial.

Mengingat kembali pada modul Mobilisasi Sumber Daya Organisasi Nirlaba seri Dasar, penggalangan SDM melalui program **relawan** bisa dilakukan oleh organisasi baik yang berbasis konstituen, kompetensi maupun advokasi, seperti yang dijelaskan pada gambar 1.



Gambar 1.

Sumber daya dalam bentuk relawan adalah bentuk mobilisasi sumber daya yang diliterasikan paling utama, karena bermakna lebih dari uang. Relawan bisa menyumbangkan uang, bisa menyumbangkan tenaga dan juga bisa diartikan sebagai perluasan gerakan yang sudah dilakukan oleh organisasi masyarakat sipil lakukan selama ini.



Gambar 2.

Pada pelaksanaan mobilisasi sumberdaya, organisasi berbasis konstituen (constituent based) akan menempatkan relawan sebagai sumberdaya yang sangat potensial.

Peran relawan sangat dibutuhkan sebagai perantara antara organisasi dan masyarakat umum. Relawan sebagai jembatan untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat.

Sedangkan pada organisasi berbasis kompetensi (competency based), kebutuhan tenaga pelaksana dalam jumlah yang besar sedangkan organisasi mempunyai keterbatasan ekonomi yang kemudian relawan disiapkan untuk menguasai kompetensi yang menjadi fokus organisasi, dengan harapan relawan bisa menjadi tenaga profesional dengan kontribusi yang lebih murah.

Pada organisasi berbasis advokasi (advocacy-based) kebutuhan relawan adalah untuk memperluas dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta memperkuat keterlibatan masyarakat. Pada jenis organisasi ini relawan merupakan kekuatan yang sangat besar. Relawan dimanfaatkan tenaganya, dan juga sebagai penghasil dana.

Relawan telah menjadi sumber daya yang bernilai bagi sebagian besar organisasi masyarakat sipil. Ada beberapa alasan mengapa organisasi masyarakat sipil mulai melihat pentingnya melibatkan relawan dalam organisasi, antara lain:

Pertama, relawan memiliki peranan penting untuk membangun masyarakat sipil yang adil dan demokratis. Hal ini membantu memperkuat tanggungjawab, partisipasi, dan interaksi antara organisasi dengan masyarakat sipil sehingga program relawan akan membantu mempercepat terjadinya perubahan sosial dan pencapaian pembangunan masyarakat sipil yang kuat yang sesuai dengan tujuan organisasi. Istilahnya adalah, organisasi mempunyai "media kampanye gratis". Dalam hal ini relawan dapat menjadi penghubung antara organisasi dan masyarakat, yang akhirnya dapat memperluas gerakan sosial organisasi.

Kedua, program kerelawanan dapat meningkatkan kapasitas organisasi dalam upaya mencapai visi dan misi. Memberikan peluang atau kesempatan bagi relawan untuk dapat mengembangkan diri sebagai bentuk kontribusi organisasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sipil.

Relawan memiliki potensi besar untuk menjadi donatur dan menjadi sumber ide dan energi bagi pengembangan program-program di organisasi.

Ketiga, program kerelawanan yang didasarkan pada hubungan setara dan saling menghargai dimana relawan berhak untuk mendapatkan tugas yang berarti, diperlakukan sebagai teman kerja yang setara, mendapatkan supervisi secara efektif, dan terlibat serta berpartisipasi secara penuh yang kemudian relawan juga harus bertanggung jawab dan melakukan tugas-tugasnya secara aktif berdasarkan kemampuannya dan loyal pada tujuan dan prosedur-prosedur organisasi, dengan demikian kerja-kerja organisasi diharapkan bisa terbantu dengan adanya program relawan, sehingga staf memiliki lebih banyak waktu untuk memperkuat jaringan organisasi, memiliki banyak waktu untuk pengembangan program dan/ atau perluasan kegiatan dan pelayanan, mempunyai peluang untuk meningkatkan keahlian atau expertise di area program yang sedang mereka kerjakan oleh organisasi.

Relawan dalam organisasi masyarakat sipil bisa dikategorikan menjadi 2 yaitu:

#### **a. Relawan jangka panjang**

Adalah relawan yang memiliki kepedulian dan komitmen tinggi terhadap suatu isu, visi atau kelompok tertentu dan bersedia mendedikasikan diri untuk memperjuangkan isu/ visi yang diyakininya dalam jangka waktu tak tertentu. Relawan jangka panjang memiliki ikatan yang kuat baik dengan organisasi maupun isu atau program yang sedang dilakukan oleh relawan organisasi.

Biasanya relawan tipe ini memiliki ikatan emosi yang kuat terhadap isu atau tugas yang sedang dikerjakan dan sejalan dengan lamanya partisipasinya dalam suatu organisasi, maka nilai, identitas diri dan rasa kepemilikan terhadap isu/tugas/ organisasi juga akan meningkat.

Ada juga organisasi masyarakat sipil yang sudah melakukan pengelolaan relawan yang memang mempunyai tujuan untuk regenerasi.

Organisasi tersebut akan memprioritaskan relawan untuk menjadi staf di organisasinya. Untuk itu, dalam pengelolaan relawan akan sungguh-sungguh dilakukan terutama pada penguatan kapasitas individual.

### **b. Relawan jangka pendek**

Adalah relawan yang bergabung dengan suatu organisasi hanya dalam jangka waktu tertentu. Biasanya relawan tipe ini memiliki kepedulian terhadap suatu isu tetapi tidak menganggap isu atau keterlibatannya dalam organisasi tersebut sebagai suatu prioritas dalam hidupnya.

Relawan jangka pendek sebelum bergabung dengan suatu organisasi akan memastikan terlebih dahulu tentang deskripsi tugas yang akan mereka lakukan dan berapa lama komitmen yang harus mereka berikan ke organisasi tersebut. Mereka hanya bersedia melakukan tugas-tugas yang sesuai dengan jangka waktu mereka sediakan, sehingga biasanya relawan tipe ini tidak bergabung dalam suatu organisasi untuk jangka waktu lama.

Biasanya relawan jangka pendek hanya akan bergabung jika ada kegiatan-kegiatan besar yang membutuhkan banyak tenaga sedangkan organisasi tidak memiliki sumber daya manusia yang cukup untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Agar suatu organisasi dapat memiliki cukup relawan jangka panjang, maka organisasi harus memiliki kegiatan promosi internal yang bagus dengan cara memberikan pengakuan atau recognition baik formal maupun informal ke relawan yang dimiliki, memberikan tanggung jawab dan tugas-tugas yang jelas, menarik dan menantang, serta perlahan-lahan meyakinkan mereka agar bersedia memberikan komitmen yang lebih lama. Semua hal ini dapat dilakukan apabila organisasi memiliki desain dan sistem manajemen kerelawanan yang efektif.

Desain dan sistem manajemen kerelawanan tidak dapat diciptakan secara spontan, tetapi harus direncanakan dan disusun secara sistematis serta memandang program kerelawanan sebagai salahsatu bagian dari komponen utama organisasi dalam upaya mencapai misi organisasi.

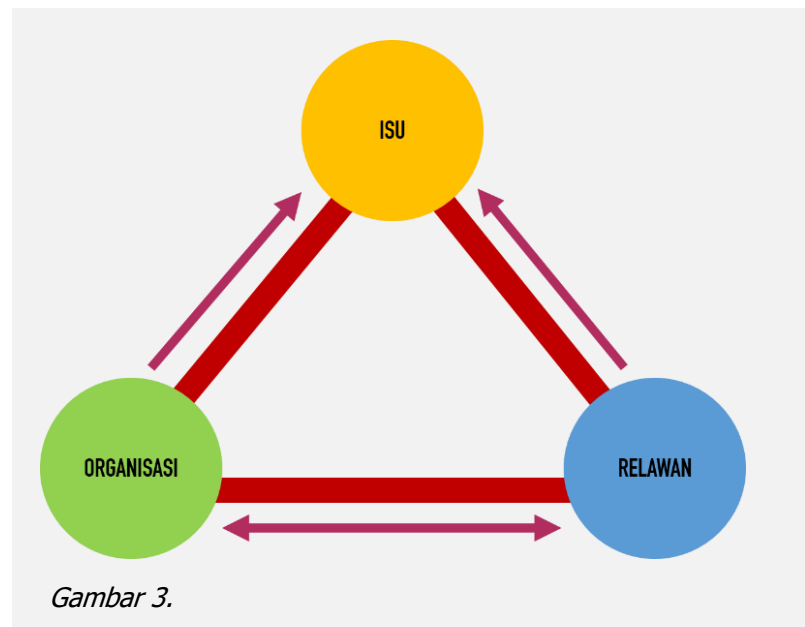
### 3.1 Pola Hubungan antara Organisasi, Isu dan Publik

Jika dilihat dari latar belakang organisasi, baik konstituen, kompetensi maupun advokasi maka relawan mempunyai peran yang sangat potensial. Relawan memiliki peranan penting dalam pembangunan terutama apabila dikaitkan dengan pengembangan sector nirlaba. Masyarakat sipil yang kuat hanya mungkin dibangun dengan dukungan keberadaan organisasi masyarakat sipil yang berdaya dan filantropi yang efektif.

Kerelawanan juga merupakan proses pendidikan masyarakat. Tidak ada seorang pun bersedia menjadi relawan tanpa menanyakan "saya bekerja untuk apa?". Organisasi mempunyai sebuah isu. Isu tersebut ada karena kebutuhan publik. Lalu, bagaimana isu organisasi tersebut bisa diterima publik? Bagaimana publik bisa berpartisipasi dalam menjalankan isu sesuai dengan kebutuhan masyarakat bersama organisasi masyarakat sipil?

Pada gambar 3 dijelaskan hubungan antara organisasi, isu dan publik. Organisasi berdiri karena adanya isu. Organisasi harus mampu untuk mengemas isu sesuai kebutuhan publik, dan publik akan menjadi bagian dalam proses organisasi menjalankan isu.

Isu merupakan apa yang menjadi fokus kerja-kerja organisasi, pertanyaan mendasarnya ialah, jika organisasi bergerak sendirian dalam menangani isu tersebut, apakah permasalahannya lantas bisa terselesaikan?



cenderung yang terjadi, Karena dalam menangani isu belum melibatkan publik secara luas, maka isu kemudian menjadi eksklusif, hanya dipahami oleh organisasi dan mitra-mitra jaringan kerja terdekatnya saja.

Organisasi harus memiliki strategi khusus untuk menarik publik agar dapat berkontribusi kepada organisasi untuk menangani isu-isu tersebut. Kontribusi yang bisa didapatkan dari publik ada tiga, yaitu: 1) donatur pribadi, 2) donasi dalam bentuk barang-barang, 3) kerelawanan.

Beratnya tugas yang harus dilakukan dalam menarik publik, mengharuskan organisasi membutuhkan unit kerja yang fokus dalam pelibatan-pelibatan publik secara luas. Beberapa tugas yang dapat dilakukan ialah: 1) melakukan assessment beban kerja program, 2) menyusun media publikasi yang menarik dan ringan, 3) menyiapkan modul pelatihan yang spesifik sesuai dengan kebutuhan, 4) menyiapkan model rekrutmen, 5) menyusun agenda atau jadwal relawan, sehingga setiap relawan yang datang selalu ada kegiatan yang membuat relawan merasakan dinamika dalam berorganisasi (tidak statis), 6) menyiapkan bentuk monitoring dan evaluasi, 7) menyiapkan recognisi untuk relawan, dapat berbentuk hadiah, imbalan maupun afirmasi motivasi positif.

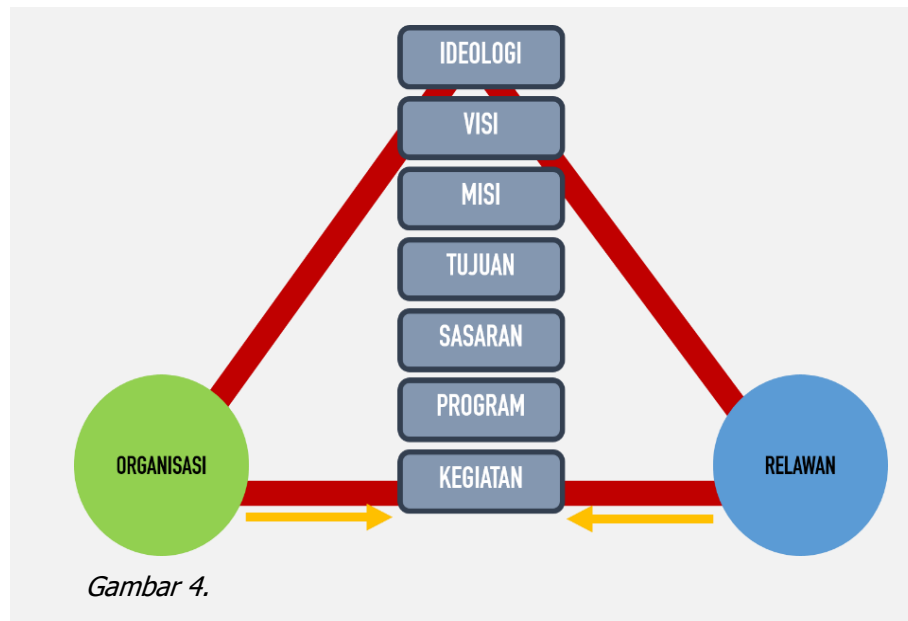
Oleh karena itu peranan relawan perlu dipandang sebagai salah satu sumber daya organisasi yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian visi organisasi. Untuk itu, relawan harus dikelola secara profesional di mana sistem pendekatan manajemen kerelawanan yang dipakai hampir sama dengan sistem manajemen staf organisasi. Dengan adanya sistem manajemen kerelawanan yang bagus maka peran dan fungsi relawan akan dapat menjadi optimal dan akhirnya dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.



### 3.2. Pola Hubungan antara Organisasi dan Individu

Pada gambar 4, digambarkan pola relasi individu dengan organisasi, dimana yang bergabung dengan organisasi baik itu sebagai relawan maupun sebagai staf dilatarbelakangi oleh beberapa hal, antara lain;

- a. Kegiatan, individu bergabung dengan organisasi tertarik dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan,



- b. Program-program yang dijalankan oleh organisasi juga menjadi faktor ketersediaan masyarakat untuk terlibat dengan organisasi,
- c. Sasaran, siapa penerima manfaat dari pelaksanaan kegiatan dan program yang dijalankan oleh organisasi adalah daya tarik untuk masyarakat bisa bergabung/ mendedikasikan dirinya untuk kerja-kerja organisasi, misalnya pada isu-isu yang masih kuat dengan stigma dan diskriminasi,
- d. Tujuan dari setiap program-program yang dilakukan oleh organisasi,
- e. Misi dan visi organisasi,
- f. Ideologi juga sangat berperan penting bagi masyarakat atau individu untuk melihat organisasi.

Ideologi jika dimaknai bentuknya sangatlah abstrak, didalamnya terdapat dasar-dasar organisasi, nilai-nilai luhur organisasi yang ditetapkan pada awal pembentukan organisasi, turun kebawah merupakan penyusunan visi dan misi organisasi yang akan dicapai dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan keinginan dari organisasi. Kemudian misi diterjemahkan menjadi tujuan yang dapat dicapai dalam waktu relatif singkat, mungkin 1 sampai dengan 3 tahun dengan sasaran yang jelas dan spesifik, program dan kegiatan sudah masuk dalam tataran pelaksanaan, jauh lebih kongkrit dan relatif pencapaian ditetapkan pada setiap bulannya.

### 3.3. Contoh Organisasi Pengelola Relawan

**DoctorSHARE** atau yang biasa disebut dengan Yayasan Dokter Peduli organisasi kemanusiaan nirlaba yang memfokuskan diri pada pelayanan kesehatan dan bantuan kemanusiaan. Aktif sejak tahun 2003, organisasi doctorSHARE secara resmi berdiri pada 19 November 2009.

doctorSHARE didukung oleh ahli bedah, dokter, perawat, dan para profesional seperti jurnalis, fotografer, desainer, administrator, ahli teknologi informasi, pekerja sosial profesional, wiraswasta, dan sejumlah donatur individual.

doctorSHARE menyediakan akses bantuan medis secara holistik, independen



Gambar 5.

dan imparial untuk orang-orang yang paling membutuhkan, yaitu mereka yang dianggap miskin dan tidak mampu, dan yang tidak mempunyai kartu miskin karena masalah administrasi kependudukan, sehingga berimbas kepada tidak dimilikinya Asuransi (Jaminan) Kesehatan Masyarakat dan tidak memperoleh akses kesehatan gratis yang disediakan pemerintah, mereka yang secara sosial dikecualikan dari layanan kesehatan dan dikucilkan dalam masyarakat, mereka yang terjebak dalam bencana alam, epidemi, dan kekurangan gizi. Informasi lebih lengkap tentang kerja-kerja doctorSHARE bisa dilihat di <http://www.doctorshare.org>

**Indo Relawan** adalah adalah organisasi nirlaba yang membuat kolaborasi antara relawan dan komunitas dengan misi sosial menjadi lebih mudah. Melalui situs ini, organisasi/komunitas sosial bisa membuat aktivitas untuk mencari relawan sesuai kebutuhan dan mengelola relawan.

Indorelawan menghubungkan lebih banyak orang untuk dapat terlibat dalam beragam aktivitas bermakna yang dikelola oleh beragam komunitas inspirasional.

Indorelawan juga sebagai media fasilitasi proses kolaborasi antar komunitas untuk Indonesia yang lebih baik.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang Indo Relawan bisa dilihat di website [www.indorelawan.org](http://www.indorelawan.org)



Gambar 6.



Gambar 7.

**turuntangan** tidak jauh berbeda dengan Indo Relawan, adalah gerakan bukan organisasi masyarakat ataupun organisasi politik.

TurunTangan dibentuk dengan tujuan untuk mengajak orang-orang baik untuk peduli dan ikut terlibat mengurus bangsa ini.

Semakin banyak orang-orang baik yang terlibat dalam kepengurusan negara,

maka negara ini akan makin maju dan berkembang. Untuk info lebih jelas tentang Relawan Turun Tangan bisa dilihat di <http://turuntangan.org>

# Mengelola Relawan

## 4

Pada organisasi masyarakat sipil, belum banyak organisasi yang berhasil mengelola relawan. Hal ini dikarenakan organisasi masih belum melihat bahwa relawan adalah sebagai strategi sumberdaya manusia sehingga mobilisasi sumberdaya manusia dilakukan hanya untuk kebutuhan proyek/ kegiatan tertentu.

Relawan juga diperlakukan bukan sebagai aset organisasi yang harus dirawat dan dipelihara, melainkan relawan dianggap sebagai individu yang bisa dimanfaatkan untuk membantu pekerjaan organisasi dan tidak perlu dibayar/ dengan bayaran murah. Istilah "tidak dibayar" yang kemudian relawan sebagai individu diluar organisasi (karena tidak ada di dalam struktur) dan bersedia untuk tidak digaji oleh organisasi sehingga organisasi memperlakukan relawan sebagai individu yang membutuhkan organisasi, bukan organisasi yang membutuhkan relawan.

Latar belakang organisasi mengadakan program relawan juga bermacam-macam, salah satunya adalah karena permintaan donor. Kebanyakan organisasi yang masih "*besed on project*" akan mengadakan program relawan karena permintaan oleh donor, dimana dalam melakukan mobilisasi relawan tidak berdasarkan kebutuhan organisasi. Dalam pengelolaan relawan akhirnya organisasi hanya memanfaatkan berdasarkan kebutuhan proyek, dan ketika hubungan kerja dengan donor selesai, maka hubungan organisasi dengan relawan juga selesai.

Perlakuan staf kepada relawan juga cukup beragam. Kebanyakan staf akan menganggap dirinya mempunyai pengalaman yang lebih anyak daripada relawan. Relawan diperlakukan untuk membantu staf sehingga relawan dikendalikan oleh staf untuk tugas-tugas yang harus dilakukan oleh relawan.

Tidak sedikit juga staf yang memperlakukan relawan untuk mengerjakan hal-hal yang seharusnya bukan area kerja relawan, misalnya berbelanja ke toko untuk membelikan kebutuhan pribadi staf, membuat kopi, membeli makanan, dan sejenisnya.

Ketimpangan sosial yang terjadi pada pengelolaan relawan dibanding organisasi mengelola staf yang dibayar terjadi hampir di seluruh organisasi yang mempunyai program relawan. Staf mempunyai akses lebih banyak kepada organisasi, sedangkan relawan mempunyai keterbatasan untuk mengakses organisasi. Tidak banyak organisasi yang sudah melibatkan relawan dalam koordinasi-koordinasi internal dan melibatkan relawan dalam pengambilan keputusan organisasi.



Gambar 5.

Keberhasilan organisasi dalam mengelola relawan sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasi itu sendiri.

Kebutuhan akan relawan juga menjadi hal yang sangat berpengaruh untuk melanjutkan keputusan apakah program relawan harus ada atau tidak perlu dilakukan. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengelolaan relawan bisa dilihat pada Gambar 5.

#### 4.1. Planning/ Job Design

Hal ini merupakan tahap yang sangat menentukan kelancaran dan kesuksesan organisasi dalam merekrut dan merawat relawan. Memastikan organisasi mengetahui betul alasan untuk melibatkan relawan dalam kegiatan.



Identifikasi yang jelas akan memudahkan dalam memilih pekerjaan yang akan dilakukan relawan, menentukan kualifikasi, merancang pola rekrutmen, membangun mekanisme pengelolaan dan perawatan, serta metode monitoring dan evaluasi.

Beberapa hal yang harus teridentifikasi dalam proses ini adalah:

- a) Mengapa organisasi memerlukan relawan dan apa peran relawan dalam organisasi tersebut. Alasan ini sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan program relawan yang akan dijalankan. Beberapa organisasi masih menganggap relawan belum menjadi sebuah kebutuhan organisasi, melainkan hanya sebatas kebutuhan pelaksanaan proyek tertentu. Hal ini tentunya akan mempengaruhi bagaimana organisasi akan memperlakukan relawan.

Untuk organisasi yang menganggap relawan sebagai pemenuhan kebutuhan pelaksanaan proyek, maka pada saat organisasi selesai bekerjasama dengan donor bisa jadi relawan sudah tidak diperlukan lagi. Demikian juga dengan peran relawan, akan tidak mempunyai peran yang strategis lagi di organisasi ketika relawan hanya dianggap untuk memenuhi kebutuhan proyek ketika donor sudah tidak bekerjasama dengan organisasi. Kebutuhan relawan dalam organisasi harus lebih spesifik, bukan hanya menjadi kebutuhan organisasi yang kemudian tidak diperjelas dalam pelaksanaan, tugas-tugasnya, dan area kerjanya.

- b) Penempatan relawan di divisi/program dan tugas yang akan dilaksanakan oleh relawan harus jelas. Hal ini akan mempermudah organisasi dalam melakukan pengelolaan relawan terutama pada saat monitoring dan evaluasi. Meskipun relawan adalah individu yang mempunyai waktu luang atau karena individu yang ingin belajar maka organisasi bisa memberikan tugas yang asal-asalan kepada relawan.
- c) Ketrampilan atau keahlian yang diperlukan untuk membantu organisasi. Hal ini menjadi penting ketika organisasi benar-benar membutuhkan relawan.

Ada beberapa organisasi yang “aji mumpung” atau kebetulan ada relawan kemudian dengan senang hati menerima tanpa melihat apakah ketrampilan/skill yang dimiliki oleh relawan bisa membantu kerja organisasi atau tidak.

Contoh: Organisasi membutuhkan relawan untuk membantu kerja-kerja Staf Keuangan, tetapi relawan tidak memiliki kemampuan dalam hal keuangan, bisa jadi relawan yang datang justru mempunyai ketrampilan dalam melakukan kerja-kerja lapangan.

Hal ini yang kemudian harus dipikirkan oleh organisasi terkait dengan penugasan yang diberikan kepada relawan selanjutnya. Kebanyakan organisasi, terutama yang berbasis konstituen akan menerima relawan berdasarkan keterkaitan isu, karena individu tersebut adalah komunitas sehingga untuk tugas-tugas yang akan dikerjakan berbeda dengan skill yang dimiliki oleh relawan.

- d) Tujuan jangka pendek dan jangka panjang program relawan. Apakah relawan nantinya memang difokuskan untuk regenerasi atau hanya untuk kebutuhan pelaksanaan kegiatan yang dalam waktu tertentu saja? Hal ini juga harus jelas pada organisasi yang akan memulai program relawan. Kapan relawan bisa mulai bergabung dan apa manfaat yang didapatkan organisasi dengan adanya relawan. Jangan sampai organisasi dan relawan tidak mendapatkan manfaat dari program relawan yang akan dijalankan.
- e) Organisasi harus menunjuk salah satu staf yang akan bertanggungjawab terhadap program relawan. Hal ini akan mempermudah proses komunikasi antara relawan dengan organisasi dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepada relawan.
- f) Biaya yang dialokasikan untuk program relawan. Meskipun relawan tidak dibayar oleh organisasi, bukan berarti organisasi tidak memberikan kontribusi/fasilitas kepada relawan.

Organisasi harus menyiapkan kontribusi yang akan diberikan kepada relawan misalnya berupa uang pengganti transportasi, uang makan, atau fasilitas yang bisa menunjang kerja-kerja relawan.



Dalam mengalokasikan dana untuk program relawan, organisasi harus mengetahui darimana pendanaan tersebut. Untuk itu, dalam menentukan program relawan ini harus melibatkan organisasi secara utuh, baik pada tataran pembina, pengurus maupun staf organisasi.

- g) Organisasi harus bisa mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan masalah yang akan muncul dengan adanya program relawan. Beberapa pengalaman organisasi masyarakat sipil pada saat melibatkan relawan terjadi gap antara relawan dan staf. Untuk mengantisipasi kemungkinan tersebut, organisasi harus mempunyai strategi untuk menghadapi masalah yang akan muncul.

#### **4.2. Perekrutan dan seleksi calon relawan**

Setelah memiliki rencana yang jelas tentang pelibatan relawan dalam pekerjaan organisasi, tahap berikutnya adalah mulai mempublikasikan kepada masyarakat/komunitas.. Sebaiknya organisasi tidak menyepelkan wilayah sebaran dan isi informasi yang dikeluarkan, karena sangat mempengaruhi kualitas calon relawan yang bisa dipilih oleh organisasi.

Beberapa aspek akan membantu dalam proses rekrutmen:

- Tidak menunggu, bersifat mengajak. Organisasi harus merancang kalimat yang bersifat ajakan dan tidak tidak terkesan memohon. Kalimat yang mampu menggugah keinginan calon relawan untuk berbagi dan membantu. Harus diingat bahwa organisasi mencari orang yang sungguh-sungguh ingin membaktikan diri kepada masyarakat.
- Organisasi harus bisa memilih calon relawan yang sungguh-sungguh berminat dan benar-benar bersedia menyisihkan waktunya.
- Menyampaikan dengan jelas tugas dan beban kerja yang akan menjadi tanggung jawab relawan.
- Menyampaikan dengan jelas mengenai imbalan dan konsekuensi dari pekerjaan yang akan dilakukan.
- Menentukan informasi tentang keterampilan, pengalaman, dan kelengkapan yang harus dimiliki oleh relawan, serta pelatihan apa saja yang akan diberikan.
- Menyusun tahapan kegiatan rekrutmen dan waktunya.

- Menyediakan formulir pendaftaran yang mampu merekam data calon relawan.

#### Penyaringan dan Wawancara

Penyaringan dan wawancara terhadap calon relawan harus bisa menunjukkan kepada mereka bahwa organisasi menghargai waktu relawan dengan serius. Agar proses ini berjalan baik, perlu memperhatikan beberapa hal:

- Menyusun daftar pertanyaan, ini akan mempermudah bagi petugas wawancara dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi dari calon relawan
- Membuat lembar pencatatan wawancara. Lembar pencatatan akan didokumentasikan oleh organisasi. Dalam hal ini organisasi bisa menyiapkan template yang akan mempermudah untuk merekam informasi yang didapatkan dari calon relawan dan mempermudah dalam proses pendokumentasian.
- Menugaskan staf yang kompeten untuk mewawancarai calon relawan.

### 4.3. Orientasi dan Training

Pengenalan Dunia Kerja dan Penguatan Kapasitas dalam tahap ini tidak hanya memberikan penjelasan teknis pekerjaan saja, tetapi juga harus membangun rasa memiliki, dan status. Tahapan ini sangat penting dalam meningkatkan komitmen mereka untuk benar-benar menampilkan kemampuan terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan. Harus diingat bahwa komitmen merupakan faktor yang sangat menentukan dalam sistem kerelawanan.

Pelatihan sangat mempengaruhi kepercayaan para relawan kepada organisasi dan diri mereka dalam bekerja. Merancang pelatihan secara sistematis, terukur, dan terencana sehingga tidak memboroskan sumberdaya organisasi. Beberapa jenis pelatihan yang bisa anda berikan kepada relawan adalah: teknis kerja dan penguasaan alat, manajemen, kepemimpinan, dan juga komunikasi.

## Memberikan Tantangan Kepada Relawan.

Membagi beban kerja dan tanggung jawab kepada relawan merupakan seni tersendiri dalam manajemen organisasi. Organisasi dituntut untuk bisa merancang strategi, mekanisme, dan cara berkomunikasi yang tepat sehingga proses ini menjadi lancar. Kesalahan dalam proses ini alih-alih akan memberikan manfaat kepada organisasi, malahan akan menimbulkan masalah yang akan memakan sumberdaya.

Beberapa pertimbangan berikut akan membantu organisasi dalam memberikan tugas kepada relawan:

- Berikan pekerjaan yang benar-benar sanggup mereka kerja sebagai tugas pertama.
- Serahkan tugas-tugas beresiko tinggi kepada relawan yang berpengalaman terlebih dahulu.
- Memberikan tanggung jawab pimpinan proyek hanya kepada relawan yang benar-benar berpengalaman, jika tidak ada sebaiknya untuk sementara waktu dipegang oleh staf.
- Sampaikan dengan jelas dan terbuka.

### 4.4. Supervisi/Monitoring dan Evaluasi

Monitoring terhadap kerja-kerja relawan harus dilakukan dalam pengelolaan relawan. Untuk itu dalam mengelola relawan di sebuah organisasi perlu dipastikan siapa yang bertanggung-jawab terhadap kerja-kerja relawan. Beberapa hal yang bisa dilakukan sebagai bentuk monitoring, antara lain:

- a) Meminta kepada relawan untuk menuliskan proses kegiatan yang dilakukan, hasil dan kendala yang ditemukan dalam periode tertentu (misalnya setiap akhir minggu),.
- b) Menyediakan group komunikasi antar relawan yang difungsikan untuk berbagi cerita dan pengalaman saat melakukan kegiatan dan penanggungjawab ikut serta didalam group komunikasi tersebut.
- c) Sekali waktu penanggungjawab ikut serta dalam kegiatan relawan.

Evaluasi dilakukan secara periodik, partisipatif, dan terbuka. Komunikasi 2 arah selama proses evaluasi sangat diutamakan, baik relawan maupun organisasi memiliki posisi dan hak yang sama untuk memberikan pendapat.

Selain untuk mengukur pencapaian kegiatan atau program, evaluasi juga merupakan sebuah langkah pengakuan dan penghargaan.

#### 4.5. Recognition/Pengakuan

Pengakuan merupakan imbalan yang paling dihargai oleh para relawan tanpa harus berlebihan. Organisasi ditantang untuk bisa memberi pengakuan dengan cara yang unik, tidak selalu berbentuk uang, piagam, atau selembar kertas formal.

Organisasi bisa mencoba beberapa pendekatan di bawah ini untuk memberikan pengakuan:

- Membangun kedekatan staf dan pimpinan organisasi dengan relawan.
- Meninjau secara rutin mengenai hasil, proses, dan suasana kerja.
- Membuat acara makan siang, minum kopi, rujakan, atau kegiatan refreshing di luar kantor untuk merayakan keberhasilan.
- Membuat plakat yang memuat semua nama relawan.
- Membuat kartu ucapan. Buatan pribadi akan memberikan kesan mendalam bagi relawan.
- Merancang program "relawan bulan ini".
- Menampilkan foto-foto mereka di saat bekerja dan dalam suasana bersama,
- Membuat hadiah-hadiah kecil.
- Menawarkan kesempatan berkembang secara profesional.
- Memberitakan kegiatan mereka di media massa.
- Menyediakan minuman dan makanan ringan bagi mereka di saat bekerja.
- Memberikan sertifikat.
- Memberikan imbalan uang jika memang organisasi anda mampu, walaupun sekedar mengganti biaya transportasi.

## 5 | Kesimpulan

Dalam rangka keberlanjutan kerja-kerja organisasi masyarakat sipil yang tujuannya adalah untuk melayani dan turut serta mensejahterakan masyarakat, maka peran para relawan menjadi sangat penting, terutama untuk terus menjaga dinamika masyarakat. Kondisi yang perlu terus dipertahankan bagi keberadaan peran para relawan ini adalah dengan terus memelihara semangat dan jiwa kerelawanannya. Hasilnya adalah semakin tumbuhnya kebersamaan (*social cohesion*), yang merupakan dampak positif dari tindakan kerelawanan.

Salah satu komponen penting bagi keberlanjutan peran para relawan dalam program-program organisasi masyarakat sipil adalah "manajemen relawan" melalui: perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring aktivitas kerelawanan secara terbuka dan bertanggung jawab (prinsipnya: transparansi dan akuntabilitas). Dengan demikian hasil kerja para relawan ini menjadi semakin nyata dan berarti di masyarakat.

Beberapa cerita sukses mencatat bahwa hal-hal di bawah ini sangat membantu mereka mengelola relawan:

- Menyediakan kontrak kerja yang jelas.
- Membuat aturan yang jelas dan terbuka.
- Membuat administrasi personalia dan kerja dengan baik.
- Menyediakan peralatan kerja dan keselamatan yang memadai.
- Menyelesaikan masalah secara terbuka dan persuasif, organisasi hendaknya tidak membiarkan masalah relawan dengan organisasi tidak mengambang.

- Memabangun dan melaksanakan secara konsisten mekanisme pertanggung jawaban kerja.

Kekuatan para relawan terletak pada kemampuan organisasi untuk menjaga, menumbuhkan, dan mengelola. Manajemen organisasi akan sangat menentukan bagaimana tim relawan bisa bekerja optimal. Merubah pola pikir organisasi bahwa relawan adalah aset organisasi yang harus dijaga dan dimanfaatkan, bukan sebagai tenaga gratisan.

**Volunteers are not paid –  
Not because they are **worthless...**,  
But because they are **priceless...****

**(Sherry Anderson)**