**Pengertian Pemecahan Masalah (Problem Solving) dan Langkah-langkah Implementasinya**

Problem solving adalah kemampuan dalam pemecahan masalah yang diantaranya adalah usaha menemukan urutan yang benar dari alternatif jawaban, sehingga menggerakan kita agar lebih dekat dengan tujuan kita juga proses yang dapat membantu seseorang untuk menemukan apa yang mereka inginkan dan bagaimana mencapainya dengan cara yang paling efektif dengan cara merumuskan masalah, menyusun rencana tindakan, dan melaksanakan tindakan yang mengarah pada penyelesaian masalah.

Polya (dalam Reed, 2000) mengemukakan pemecahan masalah berarti mencari jalan keluar dari sebuah kesulitan, suatu cara keluar dari rintangan, mencapai suatu tujuan yang tidak seketika dapat dimengerti. Pemecahan masalah juga merupakan aktivitas berpikir yang diarahkan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang meliputi pembentukan respon dan seleksi atas berbagai kemungkinan respon (Solso, 1991). Pemecahan Masalah (Problem Solving) Baca juga: Komunikasi Efektif dan Faktor-faktornya Menurut Rakhmat (2005) berpikir dilakukan untuk memahami realitas dalam rangka pengambilan keputusan, memecahkan masalah, dan menghasilkan hal yang baru (creativity).

Adapun proses berfikir secara normal menurut Solso (dalam Suharnan, 2005) akan meliputi tiga komponen yaitu:

a. Berfikir adalah aktivitas kognitif yang terjadi dalam mental atau pikiran seseorang, tidak tampak, tetapi dapat disimpulkan berdasarkan perilaku yang tampak.

b. Berfikir merupakan suatu proses yang melibatkan beberapa manipulasi pengetahuan didalam sistem kognitif.

c. Aktivitas berfikir diarahkan untuk menghasilkan pemecahan masalah

Evans (dalam Suharnan, 2005) mendefinisikan pemecahan masalah adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan pemilihan jalan keluar atau cara yang cocok bagi tindakan dan pengubahan kondisi sekarang (present state) menuju kepada situasi yang diharapkan (future state atau desired goal). Chauhan (dalam Satria, 2009) menambahkan bahwa pemecahan masalah merupakan tingkat tertinggi dari suatu proses belajar karena menghendaki adanya prediksi, analisis dari faktor-faktor, dan prinsip-prinsip untuk mengembangkan hubungan sebab akibat. Pemecahan masalah dilakukan dengan cara mencoba berbagai alternatif penyelesaian yang dihasilkan dari terbentuknya berbagai kemungkinan baru dikarenakan menghiraukan penyebab timbulnya masalah itu sendiri. Berdasarkan uraian-uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemecahan masalah merupakan usaha untuk dapat menemukan jawaban atau penyelesaian atas suatu persoalan dengan terlebih dahulu mengetahui gambaran dan karakteristik masalah yang dihadapi.

Langkah-langkah Pemecahan Masalah Menurut Brans ford & Stein (dalam Suharnan, 2005) ada beberapa tahap dalam memecahkan masalah yaitu:

a. Identifikasi masalah Seperti yang kita ketahui, mengidentifikasikan suatu situasi masalah yang kompleks merupakan suatu langkah yang sulit, tetapi kita harus mengetahui langkah apa saja yang harus kita tempuh.

b. Mendefinisikan masalah Pada saat kita mengidentifikasikan suatu masalah, setelah masalah pokok ditemukan, tindakan berikutnya ialah merumuskan dan menggambarkan persoalan secermat mungkin. Dalam tahap ini kita tidak boleh semberono, karna jika kita semberono maka kemungkinan menyelesaikan masalah ini sangatlah kecil.

c. Perumusan strategi Perumusan masalah adalah suatu proses penyajian atau pernyataan seperangkat kondisi yang menyebabkan gejala-gejala muncul dan memicu peristiwa sehingga menjadi masalah tertentu yang cukup dipahami.

d. Ekplorasi berbagai kemungkinan alternatif Pada tahap ini kita mengeksplorasi atau melakukan pencarian terhadap berbagai alternatif cara pemecahan masalah. Beberapa cara atau strategi pemecahan yang diambil sering tidak direalisasikan oleh seseorang. Hal tersebut dikarenakan sebagian orang gagal menggunakan strategi yang tepat.

e. Aksi atau tindakan Seseorang melaksanakan apa-apa yang telah direncanakan. Strategi-strategi yang sudah dipilih kemudian diterapkan atau dilaksananakan untuk memperoleh suatu pemecahan atas masalah yang dihadapi.

f. Lihat efek-efeknya Pada tahap akhir, orang harus melakukan evaluasi mengenai apakah strategi yang digunakan bias berjalan dengan baik atau tidak baik. Apakah persoalan dapat dipecahkan secara memuaskan melalui strategi yang telah dipilih dan dilaksanakan tersebut. Jika belum, mungkin orang harus kembali pada langkah awal mengenai pendefinisian pokok persoalan. Berdasarkan uraian di atas, langkah-langkah pemecah masalah yaitu identifikasi masalah, mendefinisikan masalah, perumusan strategi, ekplorasi berbagai kemungkinan alternatif, aksi atau tindakan, dan lihat efek-efeknya.

Langkah-langkah Pemecahan Masalah (Robert J. Stemberg, 2008) :

1) Pengidentifikasian masalah: meskipun ganjil seperti kedengarannya, pengidentifikasian apakah situasi tertentu problematis terkadang merupakan langkah yang sulit. Kita mungkin akan gagal untuk menyadari bahwa kita memiliki suatu tujuan.

2) Pendifinisian masalah dan perepresentasiannya: sekali kita dapat mengidentifikasikan keberadaan masalah, kita masih harus mengidentifikasikan dan dan merepresentasikan masalah dengan cukup baikagar paham cara menyelesaikannya.

3) Perumusan strategi : sekali masalah sudah didefinisikan secara selektif, langkah berikutnya adalah merencanakan strategi untuk menyelesaikannya. Strategi ini akan melibatkan:

a) Analisis : memilah-milah seluruh masalah yang kompleks menjadi unsur-unsur yang bisa diatur

b) Sintesis : memadukan bersama-sama berbagai unsur dan menyusunnya sebagai sesuatu yang berguna.

c) Berfikir

d) Berfikir konvergen: untuk menyempitkan berbagai kemungkinan sehingga bisa menyatukan jawaban tunggl terbaik.

4) Pengorganisasian informasi: ditahap ini anda berusaha mengintegrasikan semua informasi yang dianggap perlu untuk mengerjakan tugas secara efektif.

5) Pengalokasian sumber daya : sebagai tambhahan bagi masalahmaslah lain, kebanyakan dari kita menghadapi masalah melalui sumber daya yang terbatas.

6) Pemonitoran: mengalokasikan sesuatu yang bijak mencakup juga pemonitoran proses-proses pemecahan masalah.

7) Pengevaluasian :mengevaluasi solusi.

**Konsultasi sebagai bagian dari pemecahan masalah**

Konsultasi pemecahan masalah tidak hanya dilakukan dengan profesi lain (dokter, guru), melainkan dengan sistem klien lainnya. Konsultasi tidak pula hanya berupa pemberian dan penerimaan saran-saran, melainkan merupakan proses yang ditujukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pilihan-pilihan dan mengidentifikasi prosedur-prosedur bagi tindakan-tindakan yang diperlukan.

Konsultasi dilakukan sebagai bagian dari kerjasama yang saling melengkapi antara sistem klien dan pekerja sosial (penyuluh) dalam proses pemecahan masalah. Pekerja sosial membagi secara formal pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, sedangkan klien membagi pengalaman personal, organisasi atau kemasyarakatan yang pernah diperoleh semasa hidupnya. Dalam proses pemecahan masalah, pendampingan sosial dapat dilakukan melalui serangkaian tahapan yang biasa dilakukan dalam praktek pekerjaan sosial pada umumnya, yaitu:

1. Pemahaman kebutuhan dan persuasi,

2. Perencanaan dan penyeleksian program,

3. Penerapan program,

4. Evaluasi dan pengakhiran.

Pengembangan masyarakat melalui tenaga penyuluh bukanlah model ekonomi-rasionalistik dalam sistem perencanaan. Melainkan sebuah model sosiologis yang menyarankan urutan perencanaan berdasarkan proses penstrukturan pembuatan keputusan dalam berbagai phase perencanaan. Dalam mengembangkan model ini, perencanaan sangat memperhatikan proses dan situasi dimana berbagai kelompok yang terbagi berdasarkan keahlian, kepentingan, konsep-konsep retoris dan ideologis, perlu dilibatkan bersama dalam merancang sebuah program atau perubahan sosial.

Kerangka pemecahan masalah dalam pemberdayaan dan pengembangan kapasitas masyarakat harus dilakukan dengan penekanan Prinsip Kemandirian, di mana penyuluhhanya membantu pada tahap awal kegiatan yaitu dengan menyelenggarakan pelatihan atau fasilitasi, selanjutnya masyarakat desa harus mampu mandiri.

Sedangkan prinsip pendekatan dalam kegiatan ini diarahkan dalam beberapa pola, yaitu:

1. **Acceptable**. Prinsip ini dimaksudkan bahwa dalam setiap keputusan yang diambil dan kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan dalam program pemberdayaan ini dapat diterima dan didayagunakan oleh masyarakat. Pola pendekatan diarahkan sesuai dengan kemampuan dan daya nalar masyarakat binaan.

2. **Transparansi**. Prinsip ini dimaksudkan bahwa kegiatan dilaksanakan dalam program pemberdayaan dapat dikelola oleh masyarakat secara terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan. Faktor keterbukaan dan transparansi dalam pengelolaan dan pelaksanaan program merupakan unsur penting yang perlu mendapat perhatian untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan program. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas maksud dan tujuan serta sasaran program beserta sumberdananya. Dengan adanya transparansi diharapkan masyarakat akan mendukung dan membantu pelaksanaan program sepenuhnya, sekaligus melakukan pengawasan dalam pelaksanaannya sehingga dapat meminimalisasi terjadinya penyimpangan.

3. **Accountable.**Prinsip ini dimaksudkan bahwa pelaksanaan seluruh kegiatan program pemberdayaan masyarakat beserta hasil-hasilnya yang dicapai harus dapat dipertanggung jawabkan baik secara ilmiah, metodologis dan keterserapan mereka dalam menerima binaan dari tim penyuluh.

4. **Suistanable dan Profit.**Pelaksanaan program pemberdayaan dan hasil-hasilnya harus dapat memberikan manfaat kepada masyarakat secara berkelanjutan baik internal maupun internal. Pola pembinaan harus pula dianggap menguntungkan bagi masyarakat, sehingga masyarakat mau meneruskan pola hasil pembinaan secara berkelanjutan karena dianggap menguntungkan.

Selanjutnya secara ringkas, proses pengembangan dan penelaahan masalah dalam pengembangan masyarakat dapat disajikan berikut ini:

Tahap I : Eksplorasi masalah

Tahap II : Eksplorasi Pengetahuan

Tahap III : Pengembangan Prioritas

Tahap IV : Pengembangan Program

Tahap V : Evaluasi Program

Untuk dapat melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi, sedikitnya terdapat empat aspek yang perlu diperhatikan. Keempat aspek tersebut adalah sebagai berikut :

**A. Penentuan lingkup pengamatan**

Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi diperlukan adanya suatu batasan pengamatan, sehingga pelaksanaan kegiatan monitoring dan evalausi dapat dilakukan secara lebih terarah. Batasan pengamatan ini dapat mencakup aktor pelaksana, wilayah pengamatan, dan objek-objek pengamatan lainnya. Lebih lanjut, masing-masing objek pengamatan tersebut dapat dibedakan berdasarkan objek yang terkait langsung maupun tidak terkait langsung dengan pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini obyek pengamatan adalah pra dan pasca pembinaan dilakukan pada mereka. Apakah mereka sudah paham atau belum tentang materi pelatihan.

**B. Penentuan indikator, parameter, dan skala penilaian**

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan berdasarkan pengamatan dan analisis terhadap suatu indikator pengamatan. Indikator pengamatan disusun untuk setiap batasan pengamatan monitoring dan evaluasi kegiatan yang telah ditetapkan. Indikator tersebut kemudian dijabarkan dalam beberapa parameter pengamatan berikut dimensi/skala penilaian dari parameter tersebut. Penentuan parameter berikut dimensi nilai parameter (berupa satuan penilaian kualitatif maupun kuantitatif) dilakukan dengan memperhatikan aspek praktis dan teoritis, terutama ditinjau dari kedudukan parameter tersebut dalam merefleksikan kondisi suatu kegiatan.

**C. Penentuan model pengumpulan data (monitoring)**

Data yang dikumpulkan akan terkait dengan indikator dan parameter yang telah ditetapkan untuk setiap objek pengamatan dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan. Penentuan model pengumpulan data ini mencakup :

* sumber data (data primer) yang dilakukan secara wawancara terpimpin
* jenis data (data kualitatif dan kuantitatif)
* teknik (alat/cara) pengumpulan data

**D. Penentuan model analisis evaluasi**

Hasil evaluasi akan ditentukan oleh ketepatan pemilihan/penyusunan model analisis evaluasi yang digunakan berikut cara menginterpretasi dari hasil/keluaran model analisis tersebut. Pengembangan model analisis evaluasi umumnya didasarkan pada suatu rumusan matematis yang bersumberkan indikator-parameter-skala penilaian parameter baik untuk setiap objek pengamatan maupun keseluruhan objek pengamatan sebagai varibel masukannya (input).

**3. Metode Pemecahan Masalah.**

Dengan bertambah kompleksnya lingkungan dan permasalahan yang ada dalam masyarakat, maka peran tenaga penyuluh sebagai agen perubahan dan pembangunan menjadi sangat penting. Sebagai tenaga penyuluh maka seringkali dihadapkan pada suatu pembuatan suatu keputusan.

Sebelum membuat suatu keputusan dalam memecahkan suatu masalah, maka perlu memproses data yang tersedia menjadi sebuah informasi. Berdasarkan informasi yang ada kita dapat membuat suatu keputusan. Suatu masalah biasanya datang tidak terduga seperti sebuah pertanyaan yang tidak ada jawabannya. Bukan berarti bahwa semua pertanyaan mempunyai jawaban yang mudah, tetapi mungkin ada banyak respon untuk suatu pertanyaan. Apapun masalahnya, seorang tenaga penyuluh dapat membuat satu atau beberapa keputusan atau pilihan untuk memecahkannya.

Untuk itu tenaga penyuluh harus memiliki kemampuan ;

1. Mengidentifikasi suatu masalah ,

2. Mengetahui data yang dibutuhkan,

3. Proses yang dibutuhkan, dan

4. Output yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan biasanya dapat digambarkan dalam bentuk diagram atau tabel.

Ketika sebuah keputusan melibatkan beberapa pilihan, pendekatan analisis menjadi sangat berguna dalam memecahkan masalah. Dalam pendekatan ini, sangat penting untuk mendefinisikan suatu permasalahan secara jelas dan dimengerti sehingga benar-benar diketahui permasalahan yang sesungguhnya. Langkah selanjutnya adalah memikirkan sebanyak mungkin solusi yang mungkin kemudian memilah-milah keuntungan dan kerugiannya dari setiap solusi tersebut. Informasi ini digunakan untuk membuat sebuah keputusan.

Metode analisis untuk memecahkan masalah melibatkan daftar poin-poin yang baik dan jelek dari suatu pilihan. Namun Bagaimanapun juga kita mempunyai sebuah prioritas mana yang paling penting, dan kita dapat mengabaikan beberapa solusi atau output yang tidak termasuk dalam kategori ini. Evaluasi ini maksudnya untuk mengecek keputusan yang telah kita buat dengan melihat prioritas yang tertinggi. Apabila itu bukan merupakan prioritas yang tertinggi, kita perlu melihat pilihan yang ada dan mengecek apakah ada solusi yang lain yang lebih baik yang cocok dengan prioritas kita.

Pemecahan masalah dan cara penyelesaiannya dalam usaha, sebenarnya tidak begitu sukar jika masyarakat dan penyuluh sudah banyak pengalaman. Jika persoalan-persoalan sudah ditentukan dan semua informasi serta data-data masalah sudah dikumpulkan, seorang tenaga penyuluh harus mengidentifikasi semua cara pemecahan masalah yang dapat dilaksanakan.

Seorang penyuluh harus memandang sebuah permasalahan dari pelbagai sudut dan mencari cara baru untuk memecahkan masalahnya. Di bawah ini dikemukakan kriteria yang mungkin sangat berguna, jika seorang penyuluh ingin mengevaluasi pemecahan masalah yang dihadapinya.

a. Apakah ada masalah yang tidak dapat diselesaikan ?

b. Apakah pemecahan masalah itu dapat diterapkan dengan baik?

c. Apakah pemecahan masalah dapat didasarkan teori, logika dan pengalaman ?

d. Apakah pemecahan masalah itu sudah logis?

e. Apakah persoalan tambahan yang timbul dari hasil pemecahan masalah dapat diselesaikan dengan baik?

Adapun prosedur pemecahan masalah, dengan langkah-langkahnya dilaksanakan dengan menggunakan metode ilmiah sebagai berikut:

a. kenalilah persoalannya secara umum;

b. rumuskan persoalan dengan tepat dan benar;

c. identifikasikan persoalan utama yang ingin dipecahkan secara terkait;

d. Tentukan fakta-fakta dan data-data penting yang berkaitan dengan masalah.

e. Tentukan teori dan pendekatan pemecahan masalahnya

f. Pertimbangkanlah pelbagai kemungkinan jalan keluar dari problem tersebut.

g. Pilihlah jalan keluar yang dapat dilaksanakan dengan baik.

h. Periksalah, apakah cara penyelesaian masalah tersebut sudah tepat.

Langkah berpikir secara ilmiah dapat dilakukan dengan langkah-langkah yang sistematis, berorientasi pada tujuan, serta menggunakan metode tertentu untuk memecahkan masalah. Pada garis besarnya, pemikiran secara ilmiah dapat berlangsung di dalam memecahkan masalah dengan langkah-langkah sebagai berikut.

a. Merumuskan tujuan, keinginan, dan kebutuhan, baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

b. Merumuskan permasalahan yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan.

c. Menghimpun informasi relevan yang berhubungan dengan masalah yang dipikirkan.

d. Menghimpun fakta-fakta obyektif yang berhubungan dengan masalah yang dipikirkan.

e. Mengolah fakta-fakta deengan pola berpikir tertentu, baik secara induktif maupun deduktif.

f. Memilih alternatif yang dirasa paling tepat.

g. Menguji alternatif itu dengan mempertimbangkan hukum sebab akibat.

h. Menemukan dan meyakini gagasan.

i. Mencetuskan gagasan itu, baik secara lisan maupun tulisan.

**4. Langkah-langkah pemecahan masalah.**

Penyuluh harus punya kepercayaan diri yang teguh dan yakin bahwa telah menetapkan pemecahan-pemecahan yang tepat. Pemecahan masalah tidak selamanya menempuh pola kerja pikir yang teratur dan tetap. Pengalaman di dalam memecahkan masalah yang sama, kadang-kadang berbeda-beda. Berikut ini dikemukakan langkah-langkah dalam pemecahan masalah, yakni:

a. Menyadari dan memutuskan masalah.

b. Mengkaji masalah dan merumuskan masalah.

c. Mengumpulkan data-data.

d. Analisis data

e. Interpretasi dan verifikasi data.

f. Pengambilan keputusan.

g. Aplikasi kesimpulan.

Dari rangkaian tahap dan fase tersebut maka setiap permasalahan akan terselesaikan dengan baik, dan semua itu akan mudah dilakukan bila kemampuan penyuluh sudah teruji dan ditempa dengan pengalaman-pengalaman yang ada.