

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kesejahteraan Sosial

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Pengembangan masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam pembangunan masyarakat terutama di Indonesia pada saat ini, oleh karena itu memerlukan system kesejahteraan yang lebih teratur dan sejalan dengan tujuan utama bangsa. dalam definisi Kesejahteraan Sosial menurut Friedlander yang dikutip (dalam fahrudin 2012,12) .

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayana sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Konsep diatas menjelaskan bahwa kesejahteraan social sebagai suatu sitem yang berintikan lembaga-lembaga dan pelayan social guna memnuhi kebutuhan-kebutuhan kesehatan, standar kehidupan dan untuk memnuhi kebutuhan-kebutuhan sosial baik secara individu atau kelompok dimana kebutuhan keluarga dan masyarakat dapat terpenuhi.Selain itu perserikatan bangsa-bangsa mengemukakan bahawa kesejahteraan sosial merupakan suatu kegiatan yang terorganisasi dengan tujuan membantu penyesuaian timbal balik antara individu-individu dengan lingkungan sosial mereka.

Pernyataan diatas dapatdi simpulkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan kegiatan yang terorganisir, yang dilaksanakan oleh lembaga yang

bertanggungjawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk mencapai standar hidup bagi setiap lapisan masyarakat ditengah kehidupan bermasyarakat yang dikemas dalam pelayan-pelayan sosial atau usaha-usaha kesejahteraan sosial.

Selanjutnya Wilensky dan Lebeaux dalam Suud (2006:7) merumuskan kesejahteraan sosial sebagai:

Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan. Maksudnya agar tercipta hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada individu-individu pengembangan kemampuan-kemampuan mereka seluas-luasnya dan meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu ilmu, orang-orang yang mempunyai berbagai macam kebutuhan akan pelayanan-pelayanan tersebut di atas, khususnya yang tidak dapat memenuhinya berdasarkan kriteria pasar, maka mereka menjadi sasaran atau perhatian kesejahteraan sosial. (Suhartono, 1993:6) Aksi sosial sebagai metode bantu dalam usaha mewujudkan kesejahteraan sosial dapat melalui jalan perundang-undangan. Menurut Segal dan Brzuzy dalam Suud (2006:90), Kebijakan sosial juga merupakan bagian dari sistem kesejahteraan sosial.

Sistem kesejahteraan sosial terdiri dari usaha-usaha dan struktur-struktur yang terorganisasi untuk menyediakan kesejahteraan masyarakat. Dalam bentuk sederhana, sistem kesejahteraan sosial dapat dikonseptualisasikan sebagai empat bagian yang saling berhubungan sebagai berikut: 1) isu-isu sosial; 2) tujuan-tujuan kebijakan; 3) perundangan/peraturan; 4) program-program kesejahteraan sosial.

Sistem kesejahteraan sosial dimulai dengan mengenali isu sosial. Sekali isu tersebut diakui sebagai perhatian sosial, langkah selanjutnya adalah mengartikulasikan tujuan-tujuan kebijakan.

Tujuan-tujuan ini dapat menghasilkan suatu posisi publik yang diciptakan melalui perundangan atau peraturan. Akhirnya, perundangan diterjemahkan ke dalam tindakan melalui penerapan suatu program kesejahteraan sosial. (Sen,2008:8) Kesejahteraan sosial dapat diukur dari ukuran-ukuran seperti tingkat kehidupan (*levels of living*), pemenuhan kebutuhan pokok (*basic needs fulfillment*), kualitas hidup (*quality of life*) dan pembangunan manusia (*human development*).

Kondisi sejahtera (*well-being*) biasanya menunjuk pada istilah kesejahteraan sosial (*social welfare*) sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non material. Menurut Midgley (2000:11) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai “.. *a condition or state of human well-being*.” Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat terpenuhi, serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya.

Menurut definisinya kesejahteraan sosial dibagi menjadi tiga kelompok yaitu kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan, kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan atau pelayanan dan kesejahteraan sosial sebagai ilmu. Menurut Edi Suharto (2006:3) kesejahteraan sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial,

masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Ada tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yang dikutip dari Schneiderman (dalam Fahrudin 2011:10)

a). Pemeliharaan Sistem

Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasyarakatan dalam masyarakat, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan definisi makna dan tujuan hidup, bagi kelangsungan hidup seseorang maupun kelompok. Kegiatan sistem kesejahteraan sosial tersebut meliputi kegiatan yang diadakan untuk sosialisasi anggota terhadap norma-norma yang dapat diterima, peningkatan pengetahuan dan kesempatan untuk mempergunakan sumber-sumber dan kesempatan yang tersedia.

b). Pengawasan Sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial tersebut agar dapat tercapai harus adanya: mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku misalnya kelompok kerja dan kelompok lain dalam masyarakat.

c). Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan kearah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat. Dalam mengadakan perubahan itu, system kesejahteraan sosial merupakan instrument untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan memanusiawikan dunia kerja.

2.1.3 Fungsi-fungsi Kesejahteraan Sosial'

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat, Freidlande dan Ape (dalam fahrudin1012,12).

1). Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru

2). Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang mengalami masalah

tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi)

3). Fungsi Pengembangan (*Development*)

Kesejahteraan berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau penegmbangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat

4). Fungsi Penunjang (*Supportive*)

Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membentuk mencapai tujuan sector atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lainnya.

2.2 Tinjauan Aksesibilitas

Konvensi PBB tidak secara eksplisit menjabarkan mengenai disabilitas. Pembukaan Konvensi menyatakan: 'Disabilitas merupakan sebuah konsep yang terus berubah dan disabilitas adalah hasil interaksi antara orang yang penyandang disabilitas/mental dengan hambatan perilaku dan lingkungan yang menghambat partisipasi yang penuh dan efektif di tengah masyarakat secara setara dengan orang lain'.

Disabilitas merupakan hasil interaksi antara masyarakat yang sifatnya tidak inklusif dengan individual, contohnya:

- Seseorang yang menggunakan kursi roda bisa saja mengalami kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan, bukan karena ia menggunakan kursi roda namun karena ada hambatan-hambatan lingkungan misalnya bis atau tangga yang tidak bisa mereka akses sehingga menghalangi akses mereka ke tempat kerja.

- Seseorang yang memiliki kondisi rabun dekat ekstrim yang tidak memiliki akses untuk mendapatkan lensa korektif mungkin tidak akan dapat melakukan pekerjaan sehari-harinya. Orang yang sama yang memiliki resep untuk menggunakan kacamata yang tepat akan dapat melakukan semua tugas itu tanpa masalah

Konvensi ini memberikan pengakuan universal terhadap martabat penyandang disabilitas. Prinsip-prinsip umum yang dicakup dalam Konvensi termasuk partisipasi dan pelibatan penuh dan efektif, kesempatan yang sama, pelibatan, non-diskriminasi dan aksesibilitas.

Pasal 9 dari UNCRPD menyatakan bahwa aksesibilitas merupakan hal penting dalam memberikan kesempatan bagi mereka yang memiliki disabilitas untuk dapat hidup secara mandiri dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan. Aksesibilitas sangatlah berhubungan dengan berbagai hal:

- Aksesibilitas fisik – bangunan, transportasi, dll. Akses ke sarana pendidikan, akses masuk ke pengadilan, akses masuk ke rumah sakit dan akses ke tempat kerja merupakan hal penting bagi seseorang sehingga bisa menikmati hak asasi manusianya. Ini termasuk di dalamnya: ramp (selain atau sebagai tambahan dari tangga).
- Aksesibilitas informasi dan komunikasi – aksesibilitas pada dunia maya sangatlah penting melihat begitu pentingnya internet dalam mengakses informasi, namun juga aksesibilitas kepada dokumentasi (Braille) atau informasi aural (bahasa isyarat).

Dukungan dan Penyesuaian yang Sewajarnya menjadi bagian dari Prinsip Umum Non-Diskriminasi Pasal 2 dari UNCERPD. Dukungan dan penyesuaian yang sewajarnya harus diberikan bagi para penyandang disabilitas dan dijabarkan sebagai ‘modifikasi dan penyesuaian yang dibutuhkan dan tepat tidak memaksakan beban yang berlebihan atau tidak dapat dilakukan, dimana dibutuhkan pada kasus tertentu, untuk memastikan penyandang disabilitas dapat menikmati atau menjalankan kebebasan dan hak asasi manusia mereka secara setara dengan orang lain’. Misalnya, penyesuaian yang sewajarnya bisa berupa perubahan fisik di tempat kerja, memodifikasi jadwal kerja atau memodifikasi kebijakan di tempat kerja. Penyesuaian yang sewajarnya tidak mengharuskan melakukan penurunan kinerja atau menghilangkan fungsi-fungsi penting dari pekerjaan seseorang.

2.3 Tinjauan tentang Anak Berkebutuhan Khusus

Anak berkebutuhan khusus menurut Suran & Rizzo (dalam Frieda Mangunsong, 2009) yaitu anak yang secara signifikan berbeda dalam beberapa dimensi yang penting dari fungsi kemanusiaan. Mereka yang secara fisik, psikologis, kognitif, atau sosial terhambat dalam mencapai tujuan-tujuan/ kebutuhan dan potensinya secara maksimal, meliputi mereka yang tuli, buta, mempunyai gangguan bicara, cacat tubuh, retardasi mental, gangguan emosional. Juga anak-anak yang berbakat dengan inteligensi yang tinggi, dapat dikategorikan sebagai anak khusus/ luar biasa, karena memerlukan penanganan yang terlatih dari tenaga profesional.

Pendidikan khusus diperlukan karena mereka tampak berbeda dari siswa pada umumnya dalam satu atau lebih hal berikut: mereka mungkin memiliki keterbelakangan mental, ketidakmampuan belajar atau gangguan atensi, gangguan emosi atau perilaku, hambatan fisik, hambatan berkomunikasi, autisme, *traumatic brain injury*, hambatan pendengaran, hambatan pengelihatan. Kekhususan yang relevan dari perbedaan cara belajar, membutuhkan instruksi yang berbeda dari yang umum diperlukan para siswa.

2.4 Tinjauan Tentang Pendidikan Khusus/ Luar Biasa

Pendidikan khusus/ luar biasa menurut Hallahan dan Kauffman dalam Frieda Mangunsong, 2009 yaitu interuksi yang di desain khusus untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang tidak lazim dari siswa berkebutuhan khusus. Materi, teknik mengajar, atau perelatan atau fasilitas khusus mungkin diperlukan. Pelayanan yang berkaitan mencakup transportasi khusus, asesemen psikologis, terapi fisik dan okupasional, treatmen medis, dan konseling dipelukan agar pendidikan khusus menjadi efektif. Tujuan paling penting utama dari pendidikan khusus adalah menemukan dan menitikberatkan kemampuan siswa berkebutuhan khusus.

2.5 Tinjauan Tentang Anak Tunanetra

Anak Tunanetra adalah anak yang memilikilemah penglihatan atau akurasi penglihatankurang dari 6/60 setelah dikoreksi atau tidak lagimemiliki penglihatan (Kaufman&Hallahan).Karakteristik anak tunanetra antara lain: mempunyaikemampuan berhitung, menerima informasidan kosakatahampir menyamai anak normal tetapi mengalami kesulitandalam hal pemahaman yang

berhubungan dengan penglihatan; kesulitan penguasaan keterampilan sosial yang ditandai dengan sikap tubuh tidak menentu, agak kaku, serta antara ucapan dan tindakan kurang sesuai karena tidak dapat mengetahui situasi yang ada di lingkungan sekitarnya.

Umumnya mereka menunjukkan kepekaan indera pendengaran dan perabaan yang lebih baik dibandingkan dengan anak normal, serta sering melakukan perilaku stereotip seperti menggosok-gosokkan mata dan merababasekelilingnya.

Dalam memperoleh interkasi yang baik, anak tunanetra memiliki keterampilan untuk bisa setara dengan orang normal lainnya, dengan menggunakan alat bantu seperti:

1. Reglet dan stilus adalah alat tulis tangan yang dipakai oleh tunanetra untuk menghasilkan tulisan braille.
2. Mesin tik braille, yaitu peralatan sejenis mesin tik yang digunakan oleh tunanetra untuk menghasilkan tulisan braille.
3. Papan huruf dan papan bacaan, yaitu papan yang terbuat dari kayu berbentuk petak-petak dengan lobang-lobang kecil (untuk Paku) di tengahnya, alat digunakan untuk membantu mengenal lambing huruf braille, dalam membaca dan menulis permulaan.
4. Tongkat putih yaitu alat yang berbentuk tongkat yang digunakan oleh tunanetra sebagai perpanjangan tangan untuk mendeteksi keadaan lingkungan terutama pada waktu berjalan.

5. Tape recorder dan talking book yaitu alat yang digunakan untuk membantu tunanetra dalam merekam, menyimpan dan terkadang untuk mengungkapkan kembali informasi-informasi yang didapat.
6. Bahan cetak besar adalah saraa berbentuk buku atau media-media cetak lain dengan tulisan berukuran besar sehingga memungkinkan dibaca oleh anak yang masih memiliki sisa pengelihatatan.
7. Alat bantu optikal yaitu alat untuk membantu memperbesar objek/tulisan seperti lensa, atau alat pembesar yang bisa menampilkan huruf berukuran besar pada monitor.
8. Optacon yaitu alat yang memungkinkan anak tunanetra dapat membaca tulisan awas biasa. Alat ini dapat mentransfer tulisan awas kedalam bentuk tulisan yang dapat dikenali oleh tunanetra.
9. Reading machine yaitu alat yang dapat menerjemahkan tulisan cetak ke dalam bentuk bunyi atau suara sehingga dapat diterima oleh tunanetra melalui pendengaran.

2.6 Tinjauan Tentang Anak Tunarungu

Anak Tunarungu/Tunawicara/wicara adalah anak yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen dan biasanya memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara. Anak Tunarungu/Tunawicara mengalami gangguan komunikasi secara verbal karena kehilangan seluruh atau sebagian daya pendengarannya, sehingga mereka menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi, oleh karena itu pergaulan dengan orang normal mengalami hambatan. Selain itu mereka memiliki

sifat ego-sentris yang melebihi anak normal, cepat marah dan mudah tersinggung. Kesehatan fisik pada umumnya sama dengan anak normal lainnya.

Masalah komunikasi yang dihadapi oleh tunarungu cukup berat dari biasanya yang dianggap sebagai sumber permasalahan adalah kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi. Di bawah ini pendekatan komunikasi yang banyak dipergunakan pada anak tunarungu, yaitu latihan pendengaran, oralism, manualism dan komunikasi total.

Latihan pendengaran yaitu latihan ini secara sistematis mengembangkan kemampuan anak untuk menyadari dan membedakan:

1. Suara-suara yang mencolok, termasuk suara-suara lingkungan
2. Pola irama berbicara dan irama music
3. Pengenalan huruf hidup
4. Pengenalan huruf mati
5. Bicara dalam situasi yang ramai/ bising.

Latihan pendengaran dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan anak mendengar. Kemampuan mendengar ini akan mempengaruhi seberapa jauh anak penerima dan ingin memakai alat bantu dengarnya. Latihan pendengaran yang sistematis dan menarik, disertai pemahaman terhadap perasaan dan masalah anak terhadap alat bantu dengarnya, akan menjadikan anak menjadi pemakai alat bantu dengar yang baik.

Oralism adalah system komunikasi menggunakan bicara dan ujaran. Pandangan ini didasarkan pada teori bahwa penggunaan ejaan jari dan bahasa isyarat akan mengurangi atau menghambat perolehan bisacara dan bicara anak.

Manualism adalah system komunikasi yang menekankan pada manual alphabet (ejaan jari) dan bahasa isyarat. Pada mulanya system komunikasi ini banyak ditentang, karena orang-orang beranggapan bahwa system ini menghambat perkembangan bicara dan membaca ujaran pada anak tunarungu, namun dari penelitian, tidak ada perbedaan kemampuan berbicara dan membaca ujaran pada anak tunarungu yang menggunakan bahasa isyarat dengan yang tidak menggunakan.

Komunikasi total adalah system komunikasi yang berusaha menggabungkan berbagai bentuk komunikasi untuk mengembangkan konsep dan bahasa pada anak tunarungu. sistem ini mencoba memperhatikan hak-hak anak tunarungu dengan orang disekitarnya dan berusaha mengatasi kelemahan system oral maupun manual

2.7 Tinjauan Tentang Anak Tunadaksa

Anak Tunadaksa adalah anak yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro-muskuler dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan, termasuk cere, polio dan lumpuh. Karakteristik anak tunadaksa adalah: anggota gerak tubuh tidak lengkap, bentuk anggota tubuh dan tulang belakang tidak normal, kemampuan gerak sendi terbatas, ada hambatan dalam melaksanakan aktifitas kehidupan sehari-hari.

Secara umum perkembangan manusia dapat dibedakan dalam aspek psikologis dan fisik. Aspek fisik merupakan potensi yang paling dikembangkan oleh individu. Pada anak tunadaksa, potensi itu tidak utuh karena pada bagian tubuh yang tidak sempurna. Namun dibalik masalah tersebut, secara umum

perkebangan fisik anak tunadaksa dapat dikatan hampir sama dengan anak normal, kecuali bagian-bagian tubuh yang mengalami kerusakan atau bagian-bagian tubuh yang terpengaruh oleh kerusan tersebut.

2.8 Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan implementasi dari upaya pencapaian peningkatan kemampuan berfungsi sosial masyarakat, sehingga terciptanya kesejahteraan sosial yang tertuang dalam definisi menurut Kahn yang dikutip oleh Soetarso (1993:26) dalam buku *Praktek Pekerja Sosial*, sebagai berikut:

Pelayanan sosial terdiri dari program-program yang diadakan tanpa mempertimbangkan kriteria pasar untuk menjamin suatu tingkatan dasar dalam penyediaan fasilitas pemenuhan kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan untuk melaksanakan fungsi-fungsinya. Untuk memperlancar kemampuan menjangkau dan menggunakan pelayanan-pelayanan serta lembaga yang telah ada dan membantu warga masyarakat yang mengalami kesulitan atau ketelantaran.

Dari defnisi Kahn tersebut sangatlah jelas bahwa pelayanan sosial merupakan program yang dibuat untuk pemenuhan kebutuhan dasar dan lanjutan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan.

Secara umum definisi pelayanan sosial dibedakan menjadi 2 arti, yaitu seperti yang dikemukakan Muhidin (1995) dalam buku *Pengantar Kesejahteraan Sosial*, berikut ini :

- a. Pelayanan sosial dalam arti luas adalah pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan tenaga kerja dan sebagainya.
- b. Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan

kepada golongan yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, cacat, tuna susila dan sebagainya.

Pelayanan sosial dari batasan definisi di atas pada dasarnya telah mengalami dialektika seiring dengan tuntutan dan kondisi jaman. Semakin tersebar dan dipraktikannya secara universal pelayanan sosial tersebut, maka pelayanan sosial cenderung menjadi pelayanan sosial yang ditujukan kepada golongan masyarakat yang membutuhkan pertolongan dan perlindungan khusus.

Selain itu, pengertian pelayanan sosial tidak sama untuk setiap negara, hal itu menurut peneliti dikarenakan kategori atau bentuk pelayanan sosial di tiap negara berbeda, bisa saja disebabkan dengan indikator atau ukuran masalah sosial yang mempengaruhi perbedaan ini. Menurut Johnson yang dikutip Adi Fahrudin (2012:50) dalam buku Pengantar Kesejahteraan Sosial, mendefinisikan pelayanan sosial sebagai berikut: Pelayanan sosial sebagai program-program dan tindakan-tindakan yang memperkerjakan pekerja-pekerja sosial atau tenaga profesional yang berkaitan dan diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial. Menurut pendapat peneliti, Johnson lebih menekankan pada program kerja yang dikerjakan pekerja sosial atau tenaga profesional yang bertujuan untuk kesejahteraan sosial, Johnson tidak secara spesifik menjelaskan apa yang dimaksud dengan tenaga profesional.

Dolgoff dan Feldstein (2003), mengatakan bahwa cara yang paling sederhana untuk menyatakan pelayanan sosial adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaga kesejahteraan sosial. Sedangkan menurut Romanyshyn

yang dikutip Adi Fahrudin (2012:51) memberikan arti pelayanan sosial sebagai berikut :

Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dan keluarga melalui (1) sumber-sumber sosial pendukung, dan (2) proses-proses yang meningkatkan kemampuan individu dan keluarga untuk mengatasi stress dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

Dari dua definisi di atas, Dolgof dan Feldstein mendefinisikan pelayanan sosial secara sederhana mereka berpandangan bahwa pelayanan sosial harus dilakukan oleh lembaga kesejahteraan sosial, sedangkan Romanysyhn lebih menekankan pada keberfungsian sosial individu dan keluarga sehingga individu dan keluarga tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri dengan adanya sumber-sumber sosial pendukungnya.

2.8.1 Pelayanan Sosial Personal

Menurut Kahn yang dikutip Fahrudin (2012:13) sosial personal adalah sebagai berikut :

Pelayanan sosial personal atau pelayanan social umum adalah program-program yang melindungi atau mengembalikan kehidupan keluarga, membantu individu-individu mengatasi masalah-masalah yang berasal dari luar atau pun dari dalam diri, meningkatkan perkembangan, dan memudahkan akses melalui pemberian informasi, bimbingan, advokasi dan beberapa jenis bantuan konkret.

Dari definisi Kahn di atas dapat peneliti tarik kesimpulan, pelayanan sosial personal adalah pelayanan yang bersifat meningkatkan perkembangan individu dan keluarga melalui beberapa jenis bantuan yang konkret atau bersifat nyata.

Kalau dikaitkan dengan konsep keadilan, pelayanan sosial personal berkaitan dengan keadilan yang memerlakukan orang yang berbeda secara berbeda pula, bukan keadilan yang memerlakukan orang yang berbeda secara

sama. Sumber-sumber disesuaikan dengan perbedaan-perbedaan individu atau kelompok dan bukan dengan persamaan-persamaan di antara orang-orang. Pelayanan sosial personal mengusahakan keseimbangan antara memperhatikan kebutuhan yang sama dari suatu kelompok tertentu dengan menekankan kebutuhan-kebutuhan dan hak-hak individual seorang anggota tertentu dari kelompok tersebut.

Menurut Fahrudin pelayanan sosial personal merupakan bidang utama bagi praktik pekerjaan sosial. Tetapi tidak semua pelayanan sosial personal dilakukan oleh pekerja sosial. Misalnya, pelayanan bantuan kegiatan rumah tangga (*Home help service*) sangat diindividualisasi, tetapi tidak dilaksanakan oleh pekerja sosial. Kahn dan Kamerman mengatakan, suatu cirri penting dari pelayanan sosial personal adalah bahwa tidak dipandang sebagai pelayanan untuk orang miskin saja. Lagi pula perkembangannya terjadi tanpa memandang ideology nasional ataupun pandangan politik tertentu.

Menurut Kahn yang dikutip oleh Adi Fahrudin (2012:55), pelayanan sosial personal mempunyai beberapa fungsi. Fungsi-fungsi tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga golongan, yaitu :

- a. Pelayanan social untuk tujuan sosialisasi dan pengembangan.

Pelayanan ini diadakan untuk melindungi, mengadakan perubahan atau menyempurnakan kegiatan-kegiatan pendidikan, asuhan anak, penanaman nilai dan pengembangan hubungan sosial yang dimasa lampau menjadi fungsi keluarga.

- b. Pelayanan social untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitasi.

Pelayanan yang diberikan atau dilaksanakan untuk memberikan pertolongan kepada seseorang baik secara individu maupun kelompok atau keluarga dan masyarakat agar dapat mampu mengatasi masalah-masalahnya.

- c. Pelayanan sosial untuk mendapatkan akses, informasi dan nasehat.

Pelayanan ini mencakup pemberian informasi, rujukan, partisipasi yang bertujuan untuk membantu orang untuk dapat mencapai atau menggunakan pelayanan-pelayanan yang tersedia.

2.8.2 Tahap-tahap Pelayanan Sosial

Pelayanan social dalam prosesnya mengacup ada tahap-tahap pelayanan social seperti yang diungkapkan oleh Siporin yang dikutip Iskandar (1993:65) dalam buku Beberapa Keahlian Penting Dalam Pekerjaan Sosial, sebagai berikut :

1. Tahap Engagement, Intake dan Kontrak.

Tahap ini adalah tahap permulaan pekerja sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang dapat diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Dengan demikian terjadilah proses saling mengenal dan tumbuhnya kepercayaan klien kepada pekerja sosial. Pada akhirnya dapatlah dibuat suatu kontrak antara pekerja sosial dengan klien.

Kontrak adalah kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya dirumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peranan-peranan dan harapan-harapan pekerja sosial dan

klien, metode-metode pertolongan yang akan digunakan serta pengaturan-pengaturan pertolongan lainnya.

2. Tahap Assesment

Assesment proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien, yang meliputi : bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah yang terdahulu yang pernah dilakukan oleh klien, kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapatlah ditetapkan focus atau akar masalah klien. Dalam rangka assesment ini pekerja social dapat mempergunakan teknik-teknik wawancara, observasi dan teknik pengumpulan data lainnya yang dianggap tepat.

3. Tahap Membuat Perencanaan Intervensi

Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut, siapa sasarannya dan bagaimana cara memecahkan masalah tersebut di masa mendatang. Rencana intervensi disusun dan dirumuskan haruslah berdasarkan hasil assesment yang telah dilakukan sebelumnya oleh pekerja sosial.

4. Tahap Melaksanakan Program

Berdasarkan rencana intervensi di atas maka selanjutnya pekerja social mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam

pelaksanaan pemecahan masalah ini hendaknya pekerja social melibatkan klien secara aktif pada setiap kegiatan.

5. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini pekerja social harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang telah dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan-hambatan yang terjadi. Ada dua aspek yang harus dievaluasi oleh klien, yaitu tujuan hasil dan tujuan proses.

6. Tahap Terminasi

Tahap terminasi dilakukan bila mana tujuan pertolongan telah dicapai atau bila mana terjadi kegiatan referral atau bilamana karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau karena adanya faktor-faktor external yang dihadapi pekerja social atau karena klien lebih baik dialihkan ke lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten.

Pelaksanaan proses pelayanan sosial yang dilakukan oleh lembaga social melibatkan beberapa profesi tidak hanya pekerja social saja, pembagian kerja yang jelas akan mempermudah pelaksanaan pelayanan social sampai pada tujuan yang diharapkan.

2.9 Tinjauan tentang Intervensi Pekerja Sosial

Dalam situasi atau masalah yang membutuhkan perhatian profesional, intervensi merupakan kunci untuk mencapai hasil yang diinginkan. Intervensi pekerjaan social yaitu kegiatan yang dilakukan oleh praktisi, atau melalui

perwakilan praktisi untuk tujuan mencapai hasil yang diinginkan (dalam damanik dan pattasina 2009:457)

Praktik pekerjaan sosial yang bertanggung jawab dan akuntabel mensyaratkan bahwa praktisi harus mempunyai pengetahuan dan mampu secara kompeten menerapkan intervensi yang telah terbukti efektif untuk pencapaian hasil akhir. Efektivitas intervensi ditentukan menurut standar ilmiah dan pembuktian yang berupa dasar praktik berbasis bukti.

2.9.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dan berinterelasi dengan lingkungan sosialnya. Penekanan pada aspek keberfungsian sosial manusia inilah yang menjadi pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi pertolongan lainnya.

Menurut Zastrow (1999) dalam Edi Suharto (2007:1) Pekerjaan sosial adalah aktivitas professional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut. Sebagai suatu aktivitas professional, pekerjaan sosial didasari oleh kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skill*) dan kerangka nilai (*body of value*) yang secara integratif membentuk profi dan pendekatan pekerjaan sosial.

Menurut Tan dan Envall (2000:5) dalam Edi Suharto (2007:1), “Profesi pekerjaan sosial mendorong pemecahan masalah dalam kaitannya dengan relasi

kemanusiaan, perubahan sosial, pemberdayaan, dan pembebasan manusia, serta perbaikan masyarakat”.Menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial, pekerjaan sosial melakukan intervensi pada titik (atau situasi) di mana orang berinteraksi dengan lingkungannya.Prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial sangat penting bagi pekerjaan sosial.

Menurut Edi Suharto (2006ab) dalam Edi Suharto (2007:3), Dalam garis besar ilmu dan metoda penyembuhan psikososial (*social therapy*) pekerjaan sosial terdiri atas pendekatan mikro dan makro.Pendekatan mikro merujuk pada berbagai keahlian pekerja sosial untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh individu, keluarga dan kelompok.Masalah sosial yang ditangani pada umumnya berkenaan dengan problema psikologis, seperti stress dan depresi, hambatan relasi, penyesuaian diri, kurang percaya diri, alienasi atau kesepiandan keterasingan, apatisme hingga gangguan mental.

Dua metode utama yang bisa diterapkan oleh pekerja sosial dalam setting mikro adalah Terapi Perseorangan (*casework*) dan Terapi Kelompok (*groupwork*) yang di dalamnyamelibatkan berbagai teknik penyembuhan atau terapi psikososial seperti terapi berpusat pada klien (*client-centered therapy*), terapi perilaku (*behavior therapy*), terapi keluarga (*family therapy*).

Pendekatan makro adalah penerapan metoda dan teknik pekerjaan sosial dalam mengatasi masalah yang dihadapi masyarakat dan lingkungannya (sistem sosial), seperti kemiskinan, ketelantaran, ketidakadilan sosial, dan eksploitasi sosial.Tiga metoda utama dalam penedekatan makro adalah pengembangan masyarakat atau *community development*-bisa disebut sebagai terapi masyarakat

(*community therapy*), manajemen pelayanan kemanusiaan (*human service management*) bisa disebut juga sebagai terapi kelembagaan atau *institutional therapy*) dan analisis kebijakan sosial (*social policy analysis*).

Perbedaan mendasar antara *community development*, *human service management* dan *social policy analysis* adalah jika metode yang disebut pertama merupakan pendekatan pekerjaan sosial dalam praktik langsung (*direct practice*) dengan kliennya, maka analisis kebijakan sosial merupakan metoda pekerjaan sosial dalam praktik tidak langsung (*indirect practice*) dengan kliennya. Pusat perhatian pengembangan masyarakat adalah orang-orang dan sumber-sumber kemasyarakatan yang biasanya bermitra lokal. Program-program peningkatan pendapatan masyarakat seperti usaha ekonomi produktif, kelompok usaha bersama (KUBE), kredit mikro adalah contoh konkrit penerapan metode pengembangan masyarakat.

Sementara itu, sasaran perubahan analisis kebijakan sosial lebih luas lagi, yaitu pada keberfungsian sistem yang mempengaruhi masyarakat yang akan dibantunya. Perumusan kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan sosial, jaminan sosial (bantuan dan asuransi sosial), pemerataan pendapatan adalah contoh kongkrit pendekatan analisis kebijakan sosial.

2.9.2 Tujuan dan Fokus Pekerjaan Sosial

Proses pertolongan peranan pekerjaan sosial sangat beragam tergantung pada konteksnya. Secara umum pekerjaan sosial dapat berperan sebagai mediator, fasilitator atau pendamping, pembimbing, perencana, dan pemecah masalah. Kinerja pekerja sosial dalam melaksanakan meningkatkan keberfungsian sosial

dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut (Dubois dan Miley, 2005; Suharto, 2006ab) dalam Edi Suharto (2007:5):

- a. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
- b. Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau atau memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan
- c. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas dan berperikemanusiaan.
- d. Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, semisal psikolog, dokter atau psikiater. Sebagai ilustrasi, pada saat mengobati pasien seorang dokter hanya memfokuskan perhatian pada penyakit pasien saja. Saat menghadapi klien, seorang pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada, termasuk di dalamnya “orang-orang penting lain” (*significant others*) yang mempengaruhi klien.

Mandatum utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial baik kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional pekerjaan sosial. Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial

(*social functioning*) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi penting bagi pekerjaan sosial.

Keberfungsian sosial merupakan *resultant* dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti sistem pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial dan seterusnya. Sebagai contoh, kemampuan melaksanakan peranan sosial adalah kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya. Misalnya, status seorang ayah memiliki peranan sebagai pencari nafkah, pelindung, dan pembimbing segenap anggota keluarga.

Maka seorang ayah dikatakan berfungsi sosial apabila ia mampu menjalankan peranan tersebut. Sebaliknya bila seorang ayah, yang karena sesuatu sebab (umpamanya karena sakit, cacat, atau dipenjara) tidak mampu menjalankan perannya, ia dikatakan tidak berfungsi sosial atau mengalami disfungsi sosial. Keluarga, organisasi sosial, dan masyarakat juga dapat dikatakan berfungsi sosial, bila mereka mampu menjalankan peranan-peranannya sesuai dengan status sosial, tugas-tugas dan tuntutan norma lingkungan sosialnya.