**BAB II  
TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Tinjauan tentang Konsep Kesejahteraan Sosial**

**2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial adalah konsepsi yang telah dikenal secara global sebagai upaya penanggulangan berbagai gejala sosial kemasyarakatan. Konsepsi kesejahteraan sosial sebagai perwujudan dari pemecahan masalah-masalah sosial di masyarakat memiliki beberapa pengertian, apabila ditinjau scara bahasa Fahrudin (2014:8) menjelaskan bahwa:

Kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera”. Sejahtera ini mengandung pengertian dari bahasa Sansekerta “Catera” yang berarti payung. Dalam konteks ini, kesejahteraan terkandung dalam arti “catera” (payung) adalah orang yang sejahtera yaitu orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman tentram, baik lahir maupun batin. Sedangkan sosial berasal dari kata “Socius” yang berarti kawan, teman dan kerja sama. Orang yang sosial adalah orang yang berelasi dengan orang lain dan lingkungannya dengan baik. Jadi, kesejhateraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan lingkungannya secara baik.

Pengertian kesejahteraan sosial seperti yang di uraikan di atas bahwa orang yang sejahtera dalam hidupnya baik lahir maupun batin. Yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan berelasi dengan lingkungan secara baik. Kesejahteraan tidak bisa di ukur hanya karena individu kaya dan berkecukupan, tapi jika di dalam dirinya terdapat penderitaan seperti ketakutan, kekwatiran dan lainnya, itu bukan merupakan suatu kesejahteraan. Karena kesejahteraan sendiri melibatkan sejahtera lahir dan batin.

Kesejahteraan sosial disebutkan sebagai kegiatan yang terorganisir, maka banyak orang terlibat di dalamnya terutama bahwa konsepsi ini menyangkut kepentingan orang banyak. Konsep pemenuhan kebutuhan dasar, interaksi individu dengan lingkungannya serta bagaimana individu menghadapi permasalahannya merupakan bagian dari kesejahteraan sosial. Definisi selanjutnya mengenai kesejahteraan sosial di kutip dari Friedlander (1980) dalam Fahrudin (2014:9) menyatakan bahwa:

*Social welfare is the irganized system of social service and institutions, designed to aid individuals and groups to attain satisfying standard of life and health, and personal and social relationship that permit them to develop their full capaties and promote their well being in harmony with the needs of their families and the community.*

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang teroganisasi dari pelayanan-pelayanan 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 memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Definisi-definisi tersebut merujuk pada kesejahteraan sosial berbentuk pelayanan sosial, usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat, relasi individu dengan lingkungan sosialnnya serta adanya institusi-institusi yang dibentuk untuk mewujudkan kesejahteraan sosial tersebut. Profesi utama dalam pemberian pelayanan sosial pada kesejahteraan sosial adalah profesi pekerjaan sosial. Kesejahteraan sosial sebagai bentuk pelayanan sosial dan terorganisir dilakukan oleh ahli profesional. Pelayanan yang dilakukan tidak berebentuk filantropi sosial atau kegiatan amal tetapi merupakan kegiatan terorganisir, memiliki tujuan yang jelas serta berkesibnambungan. Di negara Indonesia sendiri terdapat undang-undang khusus tentang kesejahteraan sosial sebagai usaha untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat dengan jaminan adanya payung hukum yang menaunginya.

Pembahasan kesejahteraan sosial tidak berkutat pada kemiskinan saja tetapi masalah yang bervariatif. Kesejahteraan individu dalam memenuhi kebutuhan dasar, menghadapi stress, juga mengakomodir mengenai kesejahteraan individu yang berkebutuhan khusus. Pelayanan sosial personal adalah bentuk dari pelayanan kesejahteraan sosial bagi individu yang memiliki kesulitan untuk mengembangkan potensinya secara maksimum, memiliki kebutuhan khusus dan dalam menjalani kehidupannya.

**2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial**

Usaha mengenai kesejahteraan sosial memiliki tujuan yang harus dicapai. Kesejahteraan sosial sebagai hajat hidup bersama diharapkan dapat menyelesaikan problem sosial kemasyarakatan terutama dalam pembebasan hak-hak yang melekat pada individu, pemingkatan taraf kesejahteraan hidup, serta terjalinnya relasi yang baik dengan lingkungan sosial. Tujuan kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014:10) yaitu:

1. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
2. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkunganny, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Tercapainya kesejahteraan sosial ternyata tidak hanya berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan sandang, pangan, dan papan tetapi aspek fisiologis dan psikologis pun diperhatikan. Individu terdiri dari aspek jasmani dan rohani maka jelas kebutuhannya pun berbeda sehingga tujuan kesejahteraan sosial juga memperhatikan keberhargaan diri individu, relasi dengan lingkungan sosial serta rasa kepuasaan dalam menjalani kehidupan. Schneiderma (1972) yang dikutip oleh Fahrudin (2014:10) menyatakan bahwa tujuan kesejahteraan sosial adalah:

1. Pemeliharaan Sistem

Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasyarakatan dalam masyarakat, termasuk hal-hal yang bertalian dengan definisi makna dan tujuan hidup; motivais bagi kelangsungan hidup seseorang dan kelompok; norma-norma yang menyangkut pelaksanaan peranan anak-anak, remaja, dewasa, orangtua, pria, wanita. Norma-norma yang berhubungan dengan produksi dan distribusi barang dan jasa; norma-norma yang berhubungan dengan penyelesaian konflik dalam masyarakat dan lain-lain.

1. Pengawasan Sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi; mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (re) sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan pengawasan diri sendiri dengan jalan menghilangkan sebab-sebab masalah sessungguhnya.

1. Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan kea rah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat. Dalam mengadakan perubahan-perubahan itu, sistem kesejahteraan sosial merupakan instrument untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan ; pembagian sumber-sumber secara lebih pantas dan adil; dan terhadap penggunaan struktur kesempatan yang tersedia secara adil pula.

Melihat dari uraian di atas maka tujuan kesejahteraan sosial merupakan pelaksanaan pada program-program kesejahteraan sosial, misalnya program-program pengembangan masyarakat, ketenagakerjaan, kesehatan, kesejahateraan keluarga, kesejahteraan anak, yang semuanya bertujuan untuk mencapai sasaran pemelihraan, control dan perubahan yang membantu individu, kelompok, masyarakat dalam mencapai keadaan yang baik secara fisik, mental dan sosial agar terpenuhinya standar kehidupan pokok yang dibutuhkan masyarakat menuju kehidupan yang lebih baik.

**2.2.3 Fungsi-fungsi Kesejahteraan Sosial**

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial memiliki tujuan untuk mencegah, menyembuhkan, mnegembangkan, menunjang untuk mengatasi segala permasalahan sosial. Penjelasan fungsi kesejahteraan sosial tersebut menurut Fahrudin (2014:12) adalah sebagai berikut:

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.

1. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial dtujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (Rehabilirasi).

1. Fungsi Pengembangan (*Development*)

Kesejahteraan sosial berfumgsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau langsung ataupun pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam mayarakat.

1. Fungsi Penunjang (*Supporttive*)

Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain. Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial dapat dilihat dari fungsi pencegahan yang berarti mencegah terjadinya masalah sosial yang akan terjadi atau baru, fungsi penyembuhan sebagai jawaban dari permasalahan yang terjadi sehingga individu yang mengalami ketidakseimbangan dapat kembali berfungsi sewajarnya, fungsi pengembangan menyumbangkan pengembangan sumber daya sosial di masyarakat sedangkan fungsi penunjang mencakup penguatan pelayanan kesejahteraan sosial.

Esensi dari fungsi-fungsi kesejahteraan sosial dapat dilihat dari fungsi pencegahan yang berarti mencegah terjadinya masalah sosial yang baru, fungsi penyembuhan sebagai jawaban dari permasalahan yang terjadi sehingga invidu yang mengalami ketidakseimbangan dalam hidupnya dapat kembali berfungsi sewajarnya, fungsi pengembangan menyumbangkan pengembangan sumber daya sosial di masyarakat sedangka fungsi penunjang mencakup penguatan pelayanan kesejahteraan sosial.

**2.1.4 Bidang-bidang Kesejahateraan Sosial**

Bidang-bidang kesejahteraan sosial memetakan peran kesejahteraan sosial dalam berbagai sektor. Bidang-bidang tersebut mempermudah kita untuk mengetahui mana yang menjadi ranah yang harus disentuh oleh kesejahteraan sosial dan ranah mana yang bukan merupakan domain dari kesejahteraan sosial Bidang-bidang kesejhateraan tersebut menurut Fahrudin (2014:17) adalah sebagai berikut :

1. Kesejahteraan anak dan keluarga,
2. Kesejahteraan remaja dan generasi muda,
3. Kesejahteraan orang lanjut usia,
4. Pelayanan kesejahteraan sosial umum (*public social welfare servive*)
5. Pelayanan rekreasional,
6. Pelayanan sosial koreksional,
7. Pelayanan kesehatan mental,
8. Pelayanan sosial medis,
9. Pelayanan sosial bagi penyandang cacat,
10. Pelayanan sosial bagi wanita,
11. Pelayanan sosial perumahan dan lingkungan

Cakupan bidang kesejahteraan sosial membuktkan bahwa kesejahteraan sosial berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan orang banyak. Kesejahteraan sosial tidak hanya berbicara mengenai kemiskinan semata tetapi mengurusi permasalahan dari mulai anak, wanita, keluarga, kesehatan, kebutuhan rekreasi tidak luput dari sentuhan kesejahteraan sosial. Banyaknya bidang tersebut dapat mengatasi permasalahan sosial yang bisa saja terjadi dalam berbagai bidang sehingga konsepsi kesejahteraan harus mampu menjawabnya dengan baik dan profesonal.

Kesejahteraan sosial dapat masuk dalam berbagai lini kehidupan, namun praktisi pekerjaan sosial harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai agar dapat memaksilmalkan perannya dalam lini manapun yang dia jalani. Jika lini yang di pilih adalah pelayanan sosial koreksional maka setidaknya pekerja sosial harus memiliki pemahaman mengenai perundangg-undangan dengan baik dan memiliki keahlian menjadi mediator, negosiator, juga sebagai advokat.

**2.2 Tinjauan tentang Pelayanan Sosial**

**2.2.1 Pengertian Pelayanan Sosial**

Kesejahteraan sosial diartikan sosial sebagai kegiatan yang terorganisir dalam pemberian pelayanan sosial. Pelayanan sosial diberikan agar individu dapat mengakses kebutuhannya dengan mudah dan sesuai dengan kriteria penerima pelayanan sosial. Manusia sebagai individu terkadang dihadapkan pada permasalahan mengenai kesulitan memenuhi kebutuhannya seperti kebutuhan akses pendidikan, kesehatan termasuk kesehatan mental. Definisi pelayanan sosial dalam Fahrudin (2014:51) yang dikutip dari Khan adalah sebagai berikut:

*Social service may be interpreted in an institusional context as consisiting of programs made available by other than market criteria to assure a basic level of health-aducation-welfare provision, to enhance communal living and individual functioning, to facilitate access to service and instituation generally, and to assit those in difficulty and need.*

Pelayanan sosial dapat ditafsirkan dalam konteks kelembgaan sebagai terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria selain kriteria pasar untuk menjamin tingkatan dasar dari penyediaan kesehatan-pendidikan-kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan.

Pelayanan sosial sangat sulit untuk dijabarkan, pelayanan berkaitan dengan pemberian bantuan secara profesional dan bisa saja berbayar, namun jika ada kata sosial maka hal tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak dan kriterianya bisa menjadi pelayanan tidak berbayar karena pelayanan sosial diberikan pada individu yang mengalami kesulitan dan berhak menerimanya sesuai kriteria tertentu, Sainbury (1997) dalam Fahrudin (2014:50) menyatakan bahwa:

Dalam arti yang sangat luas, pelayanan-pelayanan sosial adalah pelayanan yang di gunakan untuk semua *(communal service)* yang berkepentingan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial dalam mengurangi jenis-jenis masalah-masalah yang memerlukan penerimaan public secara umum atas tanggungjawab sosial dan yang tergantung pada pengorgganisasian hubungan-hubungan sosial untuk pemechannya. Pelayanan sosial secara luas ini menurut Sainbury, meliputi kesehatan, pendidikan pemeliharaan penghasilan, perumahan dan pelayanan sosial personal.

Definisi di atas dapat menggambarkan pelayanan sosial dalam berbagai bidang diharapkan mampu meningkatkan keberfungsian sosial dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sosial. Segala bentuk aspek dari pelayanan sosial di dalamnya sangat diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dari segi kesehatan, pendidikan, pemeliharaan, penghasilan, perumahan dan pelayanan sosial personal. Pelayanan tersebut harus dilakukan dengan sebagaiman mestinya dan harapkan mampu memenuhi kebutuhan sosial.

**2.2.2 Pelayanan Kesehatan Mental**

Pelayanan kesehatan mental adalah salah satu domain bidang garapan pekerjaan sosial. Pelayanan kesehatan mental adalah bidang garapan yang relevan dengan penelitian mengenai pasien *skizofrenia* sebagai individu dengan gangguan jiwa. Sebagaimana yang diterangkan dalam Fahrudin (2014:162) yaitu:

Keterlibatan pekerja sosial dalam bidang kesehatan terutama dilandasi perubahan paradigma tentang sakit dan hidup sehat yang tidak lagi semata-mata menyangkut aspek fisik manusia saja.

1. Masalah-masalah psikososial dan kultural bisa menjadi penyabab atau akibat dari sakit atau sehatnya seseorang. Stress, depresi, kejenuhan kerja (burnout) bisa menimbulkan penyakit. Sebaliknya, penyakit yang diderita seseorang juga bisa menimbulkan stress dan depresi. Gaya hidup tidak sehat, perilaku merokok, kebiasaan membuang sampah sembarangan juga berkaitan dengan isu-isu kesehatan.
2. Isu-isu kesehatan merupakan bagian dari atau ditentukan oleh berbagai faktor psikis, sosial, ekonomi, yang memerlukan penanganan komprehensif bukan saja dari pekerja medis “tradisional” seperti dokter dan perawat, melainkan pula profesi lain seperti psikolog, psikiater dan pekerja sosial.
3. Banyak masalah sosial seperti ketergantungan terhadap narkoba, perceraian, pelacuran, pekerja anak, anak jalanan, perlakuan salah terhadap anak (*child abuse*, termasuk *sexual abuse*) sangat berkaitan dengan dan bahkan menimbulkan masalah-masalah kesehatan.

Pelayanan kesehatan mental yang dilakukan oleh pekerja sosial yaitu dengan konseling dan terapi. Kesehatan mental pada setiap individu dapat mempengaruhi keberfungsian sosialnya. Selain bantuan dari tenaga medis seperti dokter, individu yang memiliki gangguan pada kesehatan mentalnya harus dibantu oleh pekerja profesional lainnya seperti pekerja sosial. Pekerja sosial dapat membantu individu yang memiliki msalah-masalah psikososial dan kultural, isu-isu kesehatan, dan banyak masalah sosial seperti ketergantungan terhadap narkoba, perceraian, pelacuran, pekerja anak, anak jalanan, dan lainnya.

**2.3 Tinjauan tentang Dukungan Sosial**

**2.3.1 Pengertian Dukungan Sosial**

Dukungan sosial sangat diperlukan setiap individu, karena dukungan sosial mempengaruhi individu dalam menghadai segala sesuatunya. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi dan liannya seperti definisi dibawah ini menurut Ritter dalam Bart Smet (1994:145) yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah sebagai berikut:

Adanya transaksi interpersonal yang ditunjukan dengan memberikan bantuan pada individu lain, dimana bantuan itu umumnya diperoleh dari orang yang berarti bagi individu yang bersangkutan. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang didapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan, bernilai dan dicintai.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan dukungan atau bantuan yang berasal dari orang yang memiliki hubungan sosial yang akrab. Dukungan sosial disini juga dapat berupa informasi yag diperlukan kepada individu penerima dukunagn, dukungan materi dan lainnya yang diperlukan individu sehingga ia merasa disayangi, diperhatikan dan bernilai.

**2.3.2 Bentuk-bentuk Dukungan Sosial**

Bentuk-bentuk dukungan memiliki 4 aspek yang di dalamnya terdapat dukungan dukungan-dukungan yang diperlukan oleh individu sebagai bentuk dari rasa pengahargaan, perhatian, motivasi dan lainnya. Seperti definisi bentuk-bentuk sosial menurut Ninuk (2007:109) membedakan aspek atau definisi dukungan sosial sebagai berikut:

1. Dukungan Emosional

Bentuk dukungan ini membuat individu memiliki perasaan nyaman, yakin, diperdulikan dan dicintai oleh sumber dukungan sosial sehingga individu dapat mengatasi masalah dengan baik. Dukungan ini sangat penting dalam menghadapi keadaan yang dianggap tidak dapat dikontrol. Dukungan emosional mencakup ungkapan empati, kepedulian, ekspresi kasih sayang dan perhatian terhadap orang bersangkutan.

1. Dukungan Penghargaan

Terjadi lewat ungkapan hormat atau ungkapan pujian (penghargaan) positif untuk orang itu, dorongan maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu, dan perbandingan positif orang itu dengan orang lain, seperti misalnya orang-orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaanya (menambah penghargaan diri).

1. Dukungan Instrumental

Mencakup bantuan langsung, seperti orang-orang memberikan pinjaman uang kepada orang itu atau menolong dengan pekerjaan. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi stress karena individu dapat langsung memecahkan masalahnya yang berhubungan dengan materi.

1. Dukungan Informatif

Mencakup pemberian nasehat, saran, pengetahuan, informasi serta petunjuk, informasi atau umpan balik, masukan atau penjelasan bagaimana seseorang bersikap atau bertindak dalam menghadapi situasi yang di anggap membebani. Dukungan informatif ini juga dapat membantu individu mengambil keputusan karena mencakup mekanisme penyediaan informasi, pemberi nasehat dan petunjuk.

Berdasarkan definisi di atas bahwa bentuk-bentuk dukungan sosial sangat diperlukan terutama oleh *pasien skizofrenia,* karena dukungan sosial memperngarungi kesembuhan pasien tersebut. Baik itu dukungan emosoinal seperti empati, perhatian, dan bentuk dukungan lainnya.

**2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Dukungan Sosial**

Faktor-faktor dukungan sosial memperngaruhi kondisi individu terutama dalam hal ini penderita *skizofrenia* yang memiliki emosional yang tidak seimbang dan mudah berhalusinasi. Hal tersebut sangat mempengaruhi pasien skizofenia dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Menurut Stanley (2007:67), faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisik dapat mempengaruhi dukungan sosial. Adapun kebutuhan fisik meliputi sandang, pangan dan papan. Apabila seseorang tidak tercukupi kebutuhan fisiknya maka seseorang tersebut kurang mendapat dukunga sosial.

1. Kebutuhan sosial

Dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih dikenal oleh masyarakat dari pada orang yang tidak pernah bersosialisasi di masyarakat. Orang yang mempunyai aktualisasi diri dari yang baik cenderung selalu ingin mendapatkan pengakuan didalam kehidupan mayarakat. Untuk itu pengakuan sangat diperlukan untuk memberi penhargaan.

1. Kebutuhan psikis

Dalam kebutuhan psikis didalamnya termasuk rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religious, tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan orang lain. Apalagi ornag tersebut sedang menghadapi masalah baik ringan maupun berat, maka orang tersebut akan cenderung mencari dukungan sosial dari orang-orang sekitar sehingga dirinya merasa dihargai, diperhatikan dan dicintai.

Berdasarkan definisi di atas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh setiap individu seperti kebutuhan fisik yang meliputi sandang, pangan dan papan. Juga kebutuhan sosial, dimana individu melakukan interaksi dengan masyakarakat dan mengaktualisasikan dirinya. Serta kebutuhan lainnya yang mempengaruhi dukungan sosial.

**2.3.4 Sumber-sumber Dukungan Sosial**

Sumber-sumber dukungan sosial yang ada di sekitar individu tidak lain adalah keluarga dan lingkungan sekitarnya, yang dapat mempengaruhi individu tersebut dalam berperilaku untuk itu sumber dukungan dari keluarga merupakan dukungan yang paling utama. Karena lingkungan sosial pertama adalah keluarga. Menurut Wangmuba (2009:1), sumber dukungan sosial yang natural terbebas dari beban dan label psikologis terbagi atas:

1. Dukungan sosial utama bersumber dari keluarga

Mereka adalah orang-orang terdekat yang mempunyai potensi sebagai sumber dukungan dan senantiasa bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungannya ketika individu membutuhkan. Keluarga sebagai suatu sistem sosial, mempunyai fungsi-fungsi yang dapat menjadi sumber dukungan utama bagi individu, seperti membangkitkan perasaan memiliki antar sesama anggota keluarga , memastikan persahabatan yang berkelanjutan dan memberikan rasa aman bagi anggota-anggotanya.

1. Dukungan sosial dapat bersumber dari sahabat atau teman

Tiga proses utama dimana sahabat atau teman dapat berperan dalam memberikan dukungan sosial. Proses yang pertama adalah membantu material atau instrumenatal. Stress yang dialami individu dapat dikurangi bila individu mendapatkan pertolongan untuk memecahkan masalahnya. Pertolongan ini dapat berupa uang. Proses kedua adalah dukungan emosional. Perasaan tertekan dapat dikurangi dengan membicarakannya dengan teman yang simpatik. Harga diri dapat meningkat, depresi dan kecemasan dapat dihilangkan dengan penerimaan yang tulus dari sahabat karib. Jadi Proses yang ketiga adalah integrasi sosial. Menjadi dalam suatu aktifitas waktu luang yang kooperatif dan diterimanya seseorang dalam suatu kelompok sosial dapat menghilangkan perasaan kesepian dan menghasilkan perasaan sejahtera serta memperkuat ikatan sosial.

Berdasarkan uraian di atas bahwa dukungan sosial ada kaitannya dengan pengaruh-pengaruh positif bagi seseorang yang mempunyai sumber-sumber personal yang kuat. Kesehatan fisik individu dibandingkan dengan individu yang terisolasi. Proses yang terjadi dalam pemberian dan penerimaan dukungan itu dipenagruhi oleh kemampuan penerima dukungan untuk mempertahankan dukungan yang diperoleh.

**2.4 Tinjauan tentang Keluarga**

**2.4.1 Definisi Keluarga**

Keluarga merupakan *suppor*t sistem yang ada pada setiap diri individu. Karna keluarga merupakan tempat pertama dimana individu melakukan sosialisasi, komunikasi, interaksi dan hubungan sosial lainnya. Definisi keluarga menurut Bailon dan Maglaya yang dikutip oleh Sudiharto (2007) yaitu:

Keluarga adalah dua atau lebih individu yang hidup dalam satu rumah tangga karena adanya darah, perkawinan atau adopsi. Mereka saling berinteraksi satu dengan yang lainnya, mempunyai peran masing-masing dan menciptakan serta mempertahankan suatu budaya.

Berdasarkan definisi di atas bahwa keluarga merupakan dua orang atau lebih yang hidup dalam satu atap yang memiliki ikatan atau hubungan dalam memberikan dukungan dan dorongan kepada setiap anggota keluarganya karena keluarga merupakan orang-orang yang saling membutuhkan dan saling ketergantungan antara satu sama lainnya dalam memberikan dukungan ataupun bantuan kepada setiap anggota keluarganya.

**2.4.2 Peran Keluarga**

Peran keluarga sangat diperlukan oleh individu terutama anak, karena peran keluarga memberikan pengaruh terhadap keberhasilan individu. Peran tersebut mencakup peran sebagai pendidik, pelindung, motivasi dan sebagai tempat curahan hati. Direktorat bina pelayanan sosial anak (2005) mengungkapkan peran utama keluarga yatu:

1. Sebagai pendidik, yaitu keluarga adalah pendidik pertama bagi anak
2. Sebagai pelindung yaitu melindungi anak dari perlakuan dan situasi yang dapat membahayakan atau mengancam keselamatan yang menimbulkan penderitaan.
3. Sebagai motivasi, yaitu keluarga yang harus mampu memberikan motivasi, agar anak memiliki semangat yang baik untuk berkembang dan menjadi lebih sejahtera.
4. Sebagai tempat curahan hati, yaitu keluarga dapat diharapkan menjadi tempat yang nyaman bagi anak dalam mengatasi masalahnya.

Berdasarkan uraian di atas, peran keluarga sangat penting untuk setiap individu, terutama peran sebagai motivasi, agar individu memiliki semangat yang baik untuk berkembang menjadi lebih sejahtera. Seperti pada pasein *skizofrenia,* motivasi sangat diperlukan karena membantu pasein tersebut dalam penyembuhannya. Jika tidak ada motivasi dari keluarga maka pasien akan terlihat semakin murung dan merasa tidak dicintai oleh pihak keluarga. Untuk itu, peran keluarga sangat penting terutama dalam pendampingan pasein *skizofrenia* yang membutuhkan dukungan dalam menghadapi penyakitnya.

**2.4.3 Fungsi Keluarga**

Fungsi keluarga merupakan suatu yang penting bagi setiap anggotaya, dimana dalam fungsi keluarga dapat mengembangkan individu menjadi pribadi yang lebih baik. Keluarga memiliki fungsi-fungsi yang yang harus di diperhatikan secara seimbang. Fungsi-fungsi keluarga menurut M.I Soelaiman (1990:82) yaitu:

1. Fungsi Edukasi

Kelaurga sebagai fungsi pendidikan yang khususnya mendidik anak dan memberikan pendidikan. Fungsi ini tidak sekedar menyangkut pelaksanaannya melainkan menyangkut pula penentuan dna pengukuran landasan yang mendasar upaya pendidikan, perencanaan, dan pengelohannya meyediakan dana dan sarana mengadakan wawasan dn lainnya yang berkaitan dengan paya pendidikan.

1. Fungsi Sosialisasi

Fungsi keluarga dalam mengembangkan individu anak menjadi pribadi yang mantap, juga meliputi upaya membantu mempersipakannya menjadi anggota masyarakat yang baik dan berprestasi dalam kehidupannya.

1. Fungsi Proteksi

Fungsi keluarga dalam melindungi anak dari ketidakmampuannya dalam bergaul dengan lingkungannya, melindungi dari pengaruh yang tidak baik yang mugkin dapat mengancamnya, lebih-lebih dalam kehidupan dewasa ini yang kompleks sehingga anak menjadi aman dan nyaman.

1. Fungsi Afeksi

Dalam kelaurga terjadi hubungan sosial antara anak dan orangtuanya yang didasari dengan kemesraan. Hubungan afeksi ini tumbuh sebagai akibat hubungan cinta kasih yang menjadi dasar perkawinan dari hubungan ini lahirlah hubungan persaudaraan, identifikasi dan persamaan pandangan mengenai nilai-nilai. Hubungan afeksi ini merupakan faktor penting bagi perkembangannya.

1. Fungsi Religius

Fungsi keluarga yang berkewajiban memperkenalkan dna mengajarkan anak dan anggota kelaurganya kepada kehidupan beragama. Tujuannya bukan sekedar untuk mengerti kaidah-kaidah agama melainkan untuk menjadi insan beragama sebagai pribadi yang sadar akan kedudukannya sebagai mahluk yang diciptkan yang mengarahkan hidupnya untuk mengabdi kepada Allah SWT. Keluarga memiliki perannya dalam mebantu keimanan dan kepercayaannya.

1. Fungsi Ekonomi

Fungsi ini merupakan fungsi keluarga dalam mencari nafkah dalam memenuhi kebutuhan anggota keluarganya. Ayah sebagai kepala keluarga yang memiliki tanggung jawab atas kesejahteraan keluarga dan mempunyai kewajiban mencari nafkah.

1. Fungsi Rekreasi

Keluarga memerlukan suasana akrab, rumah yang hangat diantara anggota-anggota keluarga, dimana hubungan anta kelaurga bersifat saling mempercayai bebas tanpa beban. Rekreasi dapat memberikan imbalan pada pengeluaran energy dalam melaksnakan tugas sehari-hari yang rutin dan mungkin jenuh.

1. Fungsi Biologis

Fungsi keluarga dalam memenuhi kebutuhan biologis anggota keluarganya. Diantaranya adalah akan perlindungan fisik guna kelangsungan kehidupannya, perlindungan kesehatan, kenyamanan dan kesehatan jasmani termasuk juga kebutuhan seksual dengan keinginnan untuk mendapatkan keturunan yang dapat dipenuhi dengan wajar dan layak sebagai suami isteri dalam keluarga.

Berdasarkan definisi di atas menjelaskan bahwa fungsi keluarga sangat diperlukan bagi setiap individunya. Mulai dari fungsi pendidikan yang memberikan pengajaran tentang mendidik anak dan lainnya. Fungsi sosialisai yang mengajarkan individu untuk berbaur dengan masyarakat, fungsi religius yang mengajarkan individu kepada kehidupan yang beragama dan fungsi lainya.

**2.5 Tinjauan tentang pasien *Skizofrenia***

**2.5.1 Pengertian Pasien *Skizofrenia***

Pasein dipandang sebagai satu kesatuan yang utuh. Mereka terdiri dari aspek fisik, sosial, emosional dan spritual. Mereka ditentukan pula oleh baik buruknya lingkungan hidupnya. Usaha untuk menyembuhkan pasien tidak hanya cukup menghilangkan penyakit dalam arti biologis-fisiologis tetapi harus disamakan dengan memperbaiki situasi sosial , emosional dan lingkungan sekitarnya. Menurut Beek (2010:19) definisi pasien adalah :

Pasien bukan semata-mata penyakit melainkan manusia yang sedang mengalami gangguan dalam kesehatan. Manusia terdiri dari empat aspek : fisik, sosial, mental dan soritual, kondisi sehat manusia terdiri dari empat aspek dalam kedaan sejahtera.

Menurut definisi di atas pasien merupakan seseorang yang sedang sakit atau mengalami gangguan dalam kesehatannya dan sedang menjalani perawatan di rumah sakit, pasien bukan merupakan penyakit. Kondisi kesehatan tubuh manusia terdiri dari aspek fisik, biologis, mental dan spritual. Definisi *skizofrenia* menurut Wiramihardja (2007:19) menyatakan bahwa:

Skizofrenia merupakan kelompok gangguan psikosis atau psikotik yang ditandai terutama oleh distorsi-distorsi mengenai realitas, juga sering terlihat adanya perilaku menarik diri dari interaksi sosial, serta disorganisasi dan fragmentasi dalam hal persepsi, pikiran, dan kognisi.

*Skizofrenia* sebagai individu dengan gangguan mental mengalami hambatan pada aspek sosialnya. Mereka memiliki kelainan-kelainan dalam menangkap realita dan adanya perilaku yang tidak ingin berbaur dengan lingkungan sosialnya. Mereka juga memiliki persepsi dan pikiran yang berbeda dari orang kebanyakan. Mereka lebih sering berhalusiasi dan merasakan bisikan-bisikan aneh yang membuat mereka berperilaku diluar nalar orang pada umumnya.

**2.5.2 Faktor Penyebab *Skizofrenia***

Faktor penyebab *skizofrenia* sangat bervariatif dan berbeda pada setiap individunya. Faktor-faktor tersebut dapat disebabkan oleh faktor keturunan, metabolisme dan faktor lainnya yang memunculkan sikap berbeda-beda antara pasein satu dengan yang lainnya. Menurut Maramis (1994:113), faktor-faktor yang berisiko untuk terjadinya *Skizofrenia* adalah sebagai berikut:

a. Keturunan

Faktor keturunan menentukan timbulnya skizofrenia, dibuktikan dengan penelitian tentang keluarga-keluarga penderita skizofrenia dan terutama anak-anak kembar satu telur. Angka kesakitan bagi saudara tiri ialah 0,9 – 1,8%, bagi saudara kandung 7 – 15%, bagi anak dengan salah satu anggota keluarga yang menderita Skizofrenia 7 – 16%, bila kedua orang tua menderita Skizofrenia 40-68%, bagi kembar dua telur (heterozigot) 2 – 15%, bagi kembar satu telur (monozigot) 61 – 86%.

b. Endokrin

Skizofrenia mungkin disebabkan oleh suatu gangguan endokrin. Teori ini dikemukakan berhubung dengan sering timbulnya skizofrenia pada waktu pubertas, waktu kehamilan atau peuerperium dan waktu klimakterium.

c. Metabolisme

Ada yang menyangka bahwa skizofrenia disebabkan oleh suatu gangguan metabolisme, karena penderita dengan skizofrenia tampak pucat dan tidak sehat.

d. Susunan saraf pusat

Ada yang berpendapat bahwa penyebab skizofrenia ke arah kelainan susunan saraf pusat, yaitu pada diensefalon atau kortex otak.

e. Teori Adolf Meyer

Skizofrenia tidak disebabkan oleh suatu penyakit badaniah tetapi merupakan suatu reaksi yang salah, suatu maladaptasi. Oleh karena itu timbul suatu disorganisasi kepribadian dan lama-kelamaan orang itu menjauhkan diri dari kenyataan (otisme).

Berdasarkan definisi di atas menjelaskan bahwa faktor yang menyebabkan seseorang terkena *skizofrenia* yaitu dari keturunan, dimana orangtua menderita *skizofrenia* 40-68 % kemudian faktor gangguan endokrin, metabolisme yang mengalami gangguan, susunan saraf pusat yang mengalami kelainan dalam berfikir, serta disebutkan sebagai suatu penyakit badanniah yang merupakan suatu reaksi yang salah. Dan juga dapat menimbulkan disorganisasi kepribadian dan lama kelamaan individu tersebut akan sulit membedakan antara kenyataan dan realita. Pasein dengan gejala tidak bias membedakan kenyataan dan realita menyebabkan terganggunya distorsi pada pemikiran yang dapat menimbulkan sikap yang bizar dan perilaku lainnya yang dapat mengganggu dirinya senidiri serta lingkungan yang ada disekitarnya. Untuk itu keluarga harus berperan aktif dalam pendampingan.

**2.5.3 Gejala Skizofrenia**

**a. Gejala positif Skizofrenia**

Gejala positif *skizofrenia* merupakan gejala yang dirasakan yang ada di dalam pikiran pasien itu sendiri, hanya pasien tersebut yang dapat merasakan keanehan atau kejanggalam dalam pikiran dan hatinya. Menurut Maramis (1994:115) gejala positif yang diperlihatkan pada penderita skizofrenia adalah sebagai berikut:

1) Delusi atau waham, yaitu suatu keyakinan yang tidak rasional (tidak masuk akal). Meskipun telah dibuktikan secara obyektif bahwa keyakinan itu tidak rasional, namun penderita tetap meyakini kebenarannya.

2) Halusinasi, yaitu pengalaman panca indera tanpa rangsangan (stimulus). Misalnya penderita mendengar suara-suara atau bisikan-bisikan di telinganya padahal tidak das umber dari suara atau bisikan itu.

3) Kekacauan alam pikir, yang dapat dilihat dari isi pembicaraannya. Misalnya bicaranya kacau, sehingga tidak dapat diikuti alur pikirannya.

4) Gaduh, gelisah, tidak dapat diam, mondar-madir, agresif, bicara dengan semangat dan gembiran berlebihan.

5) Merasa dirinya “Orang Besar”, merasa serba mampu, serba hebat dan sejenisnya.

6) Pikirannya penuh dengan kecurigaan atau seakan-akan ada ancaman terhadap dirinya.

7) Menyimpan rasa permusuhan.

Gejala-gejala positif skizofrenia amat mengganggu lingkungan (keluarga) dan merupakan salah satu motivasi keluarga untuk membawa penderita berobat. Karena gejala yang dialaminya cukup berat dan bisa menimbulkan tindakan negatif yang akan membahayakan dirinya maupun orang yang ada disekitarnya. Untuk itu, keluarga pelu memahami gejala yang dialami oleh pasien tersebut.

**b. Gejala negatif skizofrenia**

Gejala negatif pada pasien *skizofrenia* merupakan gejala yang memunculkan perilaku seperti menarik diri atau mengasingkan diri, kehilangan dorongan untuk melakukan sesuatu dan lainnya yang dapat mengganggu keberlangsungan aktifitas pasien tersebut. Menurut Maramis (1994:116) Gejala-gejala negatif yang diperlihatkan pada penderita *Skizofrenia* adalah sebagai berikut:

1) Alam perasaan (affect) “tumput” dan “mendatar”. Gambaran alam perasaan ini dapat terlihat dari wajah yang tidak menunjukkan ekpresi.

2) Menarik diri atau mengasingkan diri (withdrawn) tidak mau bergaul atau kontak dengan orang lain, suka melamun (day dreaming).

3) Kontak emosional amat ‘miskin”, sukar diajak bicara, pendiam.

4) Pasif dan apatis, menarik diri dari pergaulan sosial.

5) Sulit dalam berpikir abstrak.

6) Pola pikir stereotip.

7) Tidak ada atau kehilangan dorongan kehendak (avolition) dan tidak ada inisiatif, tidak ada upaya dan usaha, tidak ada spontanitas, menoton, serta tidak ingin apa-apa dan serba malas (kehilangan nafsu).

Gejala-gejala negatif skizofrenia seringkali tidak disadari atau kurang diperhatikan oleh pihak keluarga, yang sebenarnya hal itu jika dibiarkan akan menimulkan tindakan yang merugikan diri pasien dan lingkungan sekitarnya. Kontak emosional ama “miskin” dari pernyataan diatas yang berarti pasein skizofrenia memiliki emosional yang sangat rendah atau tidak seimbang, dimana ia tidak bisa menahan amarah dan tidak dapat membedakan mana hayalan atau kenyataan.

**2.6 Tinjauan intervensi Pekerjaan Sosial**

**2.6.1 Pengertian Pekerjaan sosial**

Pekerjaan sosial merupakan pekerjaan yang suatu profesi yang dapat meningkatkan perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan-hubungan manusia dan lainnya. Menurut Dubois & Miley dalam Fahrudin (2014:61) menurut *The International Federation of social Workers* (IFSW) sebagai berikut:

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behavior and social systems, social work interventions at the where people interact with their environment. Principles of human right and social justice are fundamental to social work.

Profesi pekerjaaan sosial meningkatkan perubahan sosial, pemecahan masalah dalam huungan-hubungan manusia serta pemeberdayaan dan pembebasan orang untuk meningkatkan kesejahteraan. Dengan menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, pekerja sosial melakukan intervensi pada titik-titik tempat orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak manusia dan keadilan sosial merupakan dasar bagi pekerjaan sosial.

Profesi pekerjaan sosial dalam pengertian di atas menyiratkan makna bahwa hubungan individu dengan lingkungannya merupakan aspek yang penting sebagai kondisi yang mendukung tercapainya kesejahteraan individu. Pekerja sosial harus mampu menguasai dinamika sosial pada individu yang sedang mengalami permasalahan. Pengertian pekerjaan sosial selanjutnya menurut Suharto (2007:1) yang dikutip dari Zastrow adalah:

Pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional 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.

Definisi pertama membahas mengenai perubahan sosial dan titik interaksi sosial individu dengan lingkungannya, sedangkan pada definisi kedua dijelaskan bahwa pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional yang melakukan pertolongan bagi individu dan masyarakat agar berfungsi secara sosial. Kesamaan dari kedua definisi tersebut adalah interaksi antara individu maupun masyarakat berjalan baik maka mereka akan berfungsi secara sosial.

**2.6.2 Fungsi Pekerjaan Sosial**

Profesi pekerjaan sosial memiliki fungsi-fungsi untuk mengarahkan intervensi dan domain pekerjaan sosial. Profesi pekerjaan sosial sebagai pemberi pelayanan sosial mempunyai fungsi-fungsinya sebagaimana dikemukakan oleh Max Siporin (1975) yang dikutip dalam Huraerah (2011:39) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan akses, mencakup pelayanan informasi, rujukan, advokasi, dan partisipasi. Tujuannya membantu orang agar bisa mencapai atau menggunakan pelayannan-pelayanan yang tersedia.
2. Pelayanan terapis, pertolongan dan rehabilitas, termasuk didalamnya perlindungan dan perawatan pengganti seperti pelayanan yang diberikan oleh badan-badan yang menyediakan konseling, pelayanan kesejahteraan anak, pelayanan pekerjaan sosial medis dan sekolah, program-program koreksional, perawatan bagi orang-orang usia lanjut (jompo), dan sebagainya.
3. Pelayanan sosialisasi dan pengembangan seperti tempat penitipan bayi/anak, KB (Keluarga Berencana), pendidikan keluarga, pelayanan rekreasi bagi pemuda, pusat kegiatan masyarakat da sebagainya.

Pekerja sosial harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dan dibutuhkan oleh individu maupun masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup didalamya pelayanan akses, pelayanan terapis, pelayanan sosialiasasi, dan lainnya. Kesemua aspek tersebut memiliki tujuan dan fungsinya masing-masing untuk mesejahterakan masyarakat.

**2.7 Bidang garapan Pekerja Sosial**

**2.7.1 Peran Pekerja Sosial**

Peran pekerja sosial sangat banyak dan variatif yang disesuaikan dengan kebutuhan kliennya. Mengacu pada Parsons, Jorgensen dan Hernandez (1994) yang dikutip dalam Suharto (2010:97:103), ada beberapa peran pekerja sosial dalam pembimbing sosial. Lima peran dibawah ini sangat relevan diketahui oleh para pekerja sosial yang akan melakukan pendampingan sosial:

1. Fasilitator

Peran fasilitator sebagai tanggungjawab untuk membantu klien menjadi mampu menangani tekanan situasional atau traditional. Tugas-tugas yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial sebagai fasilitator :

1. Mendevisikan keanggotaan atau siapa yang akan dilibatkan dalam pelaksanaan kegiatan.
2. Mendevisikan tujuan keterlibatan
3. Mendorong komunikasi dan relasi, serta menghargai pengalaman dan perbedaan.
4. Mendevisikan keterkaitan dan kualitas sinergi sebuah sistem, menemukan kesamaan dan perbedaan.
5. Memfasilitasi pendidiakan, membangun pengetahuan dan keterampilan.
6. Memberikan model atau contoh dan memfasilitasi pemecahan masalah bersama, mendorong kegiatan kolektif.
7. Mengidentifikasi masalah yang akan dipecahkan.
8. Memfasilitasi penetapan tujuan.
9. Merancang solusi alternative.
10. Mendorong pelaksanaan tugas.
11. Memelihara relasi sistem.
12. Memecahkan konflik.
13. Broker

Seorang broker berusaha untuk memaksimalkan keuntungan dari transaksi tersebut sehingga klien memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Tugas-tugas pekerja sosial sebagai broker :

1. Mampu mengidentifikasi dan melokarisir sumber kemasyarakatan yang tepat.
2. Mampu menghubungkan konsumen atau klien dengan sumber secara konsisten.
3. Mampu mengevaluasi efektifitas sumber dalam kaitannya dengan kebutuhan klien.
4. Mediator

Peran ini sangat penting dalam paradigma generalis, peran mediator sangat diperlukan terutama pada saat terdapat perbedaan yang mencolok dan mengarah pada konflik antara berbagai pihak. Kegiatan yang dapat dilakukan dalam melakukan peran mediator melalui kontrak perilaku, negosiasi, pendamai pihak ketiga, serta berbagai resolusi konflik. Adapun peran mediator :

1. Mencari persamaan nilai dari pihak-pihak yang terlibat konflik.
2. Membantu setiap pihak agar mengakui legitimasi kepentingan pihak lain.
3. Membantu pihak yang bertikai dalam identifikasi kepentingan bersama.
4. Hindari situasi yang mengarah pada munculnya kondisi menang dan kalah.
5. Berupaya untuk melokaslisir konflik ke dalam isu, waktu dan tempat yang spesifik.
6. Membagi konflik kedalam beberapa isu.
7. Membantu pihak-pihak yang bertikai untuk mengakui bahwa mereka lebuh meiliki manfaat jika melanjutkan sebuah hubungan ketimbang terlibat terus dalam konflik.
8. Memfasilitasi komunikasi dengan cara mendukung mereka agar berbicara satu sama lain.
9. Gunakan prosedur-prosedur persuasi.
10. Pembela

Peran pembelaan atau advokasi merupakan salah satu praktek pekerjaan sosial yang bersentuhan dengan kegiatan politik, apabila pekerja sosial melakkukan pembelaan atas nama seseorang klien secara individual, maka ia berperan sebagai pembela kasus. Model yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan peran pembela dalam pendampingan sosial :

1. Keterbukaan : membiarkan berbagai pandangan untuk di dengar.
2. Perwakilan luas : mewakili semua pelaku yang memiliki kepentingan dalam pembuatan keputusan.
3. Keadilan : memperjuangkan sebuah sistem kesetaraan atau kesamaan sehingga posisi-posisi yang berbeda dapat diketahui sebagai bahan perbandingan.
4. Pengurangan permusuhan : mengembangkan sebuah keputusan yang mampu mengurangi permusuhan dan keterasingan.
5. Informasi : menyajikan masing-masing pandangan secara bersama dengan dukungan dokumen dan analisis.
6. Pendukungan : mendukung partisipasi secara luas.
7. Kepekaan : mendorong para pembuat keputusan untuk benar-benar mendengar, mempertimbangkan dan peka terhadap minat-minat dan posisi orang lain.
8. Pelindung

Melakukan peran sebagai pelindung (*guardian role*), pekerja sosial bertindak berdasarkan kepentingan korban, calon korban, dan populasi yang beresiko lainnya. Peranan sebagai pelindung mencakup penerapan berbagai kemampuan yang menyangkut : kekuasaan, pengaruh, otoritas dan pengawasan sosial. Tugas-tugas peran pelindung meliputi :

1. Menentukan siapa klien pekerja sosial yang paling utama.
2. Menjamin bahwa tindakan dilakukan sesuai dengan proses perlindungan.
3. Berkomunikasi dengan semua pihak yang terpengaruh oleh tindakan sesuai dengan tanggungjawab etis, legal dan rasional praktek pekerjaan sosial.

Peran pekerja sosial dalam definisi diatas yaitu memiliki aspek yang sangat luas seperti peran sebagai pelindung, broker, pembela dan lannya yang tujuan untuk membantu klien dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi agar klien dapat menjalankan keberfungsian sosialnya.

**2.7.2 Metode Intervensi Pekerjaan Sosial**

Metode pekerjaan sosial membagi oeran ekerjaan sosial dalam beberpa setting. Metode intervensi sosial dalam ilmu kesejahteraan sosial merupakan suatu upaya untuk memperbaiki keberfungsian sosial dari individu, kelompok dan masyarakat. Menurut Adi (2013:161) metode intervensi sosial sebagai berikut:

1. Intervensi Sosial pada individu dan keluarga atau (ase work).

Metode intervensi sosial pada individu pada dasarnya terkait dengan upaya memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu (*individual social functioning*) agar individu dan keluarga tersebut dapat berperan dengan baik sesuai dengan tugas sosial dan individu mereka. Dalam hal ini keluarga menjadi fokus intervensi karena masalah yang dihadapi individu biasanya dipengaruhi oleh anggota keluarga mereka.

1. Intervensi sosial kelompok atau *(Social Group Work*).

Metode intervensi sosial pada kelompok merupakan suatu metode yang dilakukan terhadap seseorang dalam suatu kelompok untuk meningkatkan keberfungsian sosialnya di dalam kelompok. Dengan kata lain metode sosial kelompok adalah suatu metode untuk mengembangkan relasi sosial dimana kelompok digunakan sebagai medianya karena kelompok memiliki kekuatan terhadap anggotanya itu sendiri.

1. Intervensi sosial komunitas dan organisasi atau (*Community Organization Community Develpment*).

Metode inervensi sosial komuniats merupakan metode yang diarahkn pada upaya mengubah masyarakat di tingkat yang lebih luas, seperti di tingkat provinsi. Dengan kata lain metode intervensi ini berfokus pada strategi dalam pengembangan masyarakat, seperti pembangunan ekonomi, kebutuhan dasar dan kesejahteraan sosial rakyat di suatu negara.

Metode intervensi pekerjaan sosial menempatkan pekerja sosial sebagai pekerja sosial generalist, dimana tidak hanya menghadapi permasalahan individu saja, juga mengenai bagaimana menghadapi permasalahan kelompok dan masyarakat. Intervensi yang dilakukan pekerja sosial disesuaikan dengan keperluan klien tersebut.

**2.7.3 Tahap-tahap Intervensi Pekerjaan Sosial**

Proses intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial dilaksanakan berdasarkan kerangka pengetahuan dan keterampilan sebagai pekerja sosial. Intervensi dilakukan secara profesional dan sistematis. Tahap-tahap intervensi pekerjaan sosial menurut Iskandar (20013:42) adalah sebagai berikut:

1. Tahap Intake proses, *Engagement, Contract*.

Tahap ini adalah permulaan pekerjaan sosial bertemu dengan klien. Di dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang dapat diberikan pekerja sosial didalam membantu memenuhi kebutuhannya atau memecahkan masalah klien. Dalam hal ini terjadi saling kenal mengenal sampai pada akirnya dibentuk suatu kontrak antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya dirumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan yang hendak dicapai, peranan-peranan dan harapan pekerja sosial dan klien, metode pertolongan dan peraturan-peraturan pertolongan.

1. Tahap Assesment

Menilai dan memahami masalah klien untuk dapat mengungkapkan maalah klien, maka kita perlu mengumpulkan data tentang masalah klien, untuk dapat mengungkapkan masalah klien.

1. Tahap penyususnan rencana intervensi
2. Tujuan pemecahan masalah
3. Sasaran perubahan
4. Program-program pemecahan masalah dan langkah-langkah kegiatan
5. Metoda-metoda pertolongan yang digunakan untuk memberi pertolongan kepada klien.
6. Tahap pelaksanaan intervensi

Pelaksanaan intervensi berdasarkan rencana intervensi.

1. Tahap evaluasi

Mengevaluasi kembali seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan, sehingga dapat diketahui keberhasilan dan kegagalannya, dan hal yang harus dievaluasi disini tujuan hasil dan tujuan proses.

1. Tahap terminasi dan referal

Tahap terminasi dilakukan bila tujuan pertolongan telah dicapai atau bila terjadi referal atau bila karena alsan-alasan rasional sehingga klien tidak mau melanjutkan pertolongan.

Tahap-tahap menjelaskan bahwa pekerjaan sosial memiliki tahapan dalam melakukan intervensi nya. Yang dimulai dari tahap enggament dan kontrak dimana pekerja sosial bertemu dengan klien untuk bertukar informsi yang dibutuhkan, jenis pelayanan yang bisa diberikan dalam pemecahan masalah. Hal ini seperti *informed concent* yang meminta perizinan atas tindakan yang akan dilakukan pekerjaan sosial saat melakukan intervensinya. Menilai dan memahami masalah klien untuk dapat mengungkapkan maalah klien, maka kita perlu mengumpulkan data tentang masalah klien, untuk dapat mengungkapkan masalah klien. Tahap penyususnan rencana intervensi, sasaran perubahan, program-program pemecahan masalah dan langkah-langkah kegiatan,metoda-metoda pertolongan yang digunakan untuk memberi pertolongan kepada klien. Tahap pelaksanaan intervensi pelaksanaan intervensi berdasarkan rencana intervensi. Tahap evaluasi mengevaluasi kembali seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan, sehingga dapat diketahui keberhasilan dan kegagalannya, dan hal yang harus dievaluasi disini tujuan hasil dan tujuan proses. Tahap terminasi dan referal tahap terminasi dilakukan bila tujuan pertolongan telah dicapai atau bila terjadi referal atau bila karena alsan-alasan rasional sehingga klien tidak mau melanjutkan pertolongan. Semua tahap tersebut tentunya atas seizin dan persetujuan klien . Kilen memiliki hak dalam mengambil keputusan.