# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Tinjauan Tentang Kesejahteraan Sosial

### 2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Manusia adalah makhluk sosial, hampir semua yang kita lakukan dalam kehidupam kita berkaitan dengan orang lain. Manusia satu dengan manusia lainnya saling ketergantungan dan saling membutuhkan. Pekerja sosial merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia baik individu, kelompok, dan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial dilandasi oleh pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan-keterampilan ilmiah mengenai human relation (relasi antar manusia). Maka dari itu relasi antar manusia merupakan inti dari profesi pekerjaan sosial.

Kesejahteraan dalam artian yang luas mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai taraf kehidupan yang lebih baik, ini tidak hanya diukur secara ekonomi maupun fisik tetapi juga ikut memperhatikan aspek sosial mental dan spiritual. Dimana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat terealisasi dengan lingkungan secara baik.Kesejahteraan sosial mencakup persediaan/perbekalan dan proses-proses yang secara langsung berkenaan dengan penyembuhan dan pencegahan masalah-masalah sosial, pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan dalam kualitas kehidupan.

Kesejahteraan sosial melibatkan pelayanan-pelayanan sosial kepada individu-individu dan keluarga-keluarga ataupun usaha-usaha untuk memperkuat atau mengubah institusi-instistusi sosial. Para pakar ilmu sosial mendefinisikan kesejahteraan sosial dengan tinggi rendahnya tingkat hidup masyarakat. Kesejahteraan sosial menurut Rukminto (2005:17), kesejahteraan sosial adalah:

Suatu ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas (kondisi) masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial; pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang.

Pengertian diatas menyatakan bahwa kesejahteraan sosial dimanfaatkan untuk meningkatkan sebuah kualitas hidup yang dilakukan melalui pengelolaan masalah sosial untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehingga masyarakat terdorong dan bisa mencapai kearah kehidupan yang lebih baik lagi. Salah satu konsep dari kesejahteraan sosial tersebut adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dasar manusia, dimana kebutuhan dasar tersebut tidak hanya terdiri dari kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan, tetapi pendidikan dan kesehatan juga merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi sehingga manusia dapat berada dalam keadaan sejahtera di dalam kehidupannya. Seperti yang telah diungkapkan oleh Walter A. Friedlander (Fahrudin, 2012:9) mengenai konsep kesejahteraan sosial yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari usaha-usaha sosial dan lembaga-lembaga yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan, serta untuk mencapai relasi perseorangan dan sosial dengan relasi-relasi pribadi dan sosial yang dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka secara penuh, serta untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisir dalam suatu lembaga dan pelayanan sosial sebagai suatu usaha yang bertujuan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan carameningkatkan kemampuan individu dan kelompok baik dalam memecahkan masalahnya maupun dalam memenuhi kebutuhannya.

### 2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Penerapan yang dilakukan dilingkungan sosial masyarakat, kesejahteraan sosial memiliki tujuan-tujuan yang sangat mulia guna mencapai suatu taraf kehidupan yang diharapkan oleh masyarakat, terdapat dua tujuan utama dari kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012:10) yaitu sebagai berikut:

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

Melihat kutipan diatas, tujuan dari kesejahteraan sosial memiliki manfaat yang besar bagi masyarakat diantaranya, dapat terpenuhinya standar kehidupan pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat serta menggali sistem sumber yang dapat mengembangkan taraf hidup masyarakat menuju kehidupan yang lebih baik.

Kutipan diatas menyatakan bahwa tujuan dari kesejahteraan sosial memiliki manfaat yang besar bagi masyarakatdiantaranya, dapat terpenuhinya standar kehidupan pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat serta menggali sistem sumber yang dapat mengembangkan taraf kehidupan masyarakat menuju kehidupan yang lebih baik karena dengan sumber-sumber yang ada dan dimanfaatkan dengan tepat dan baik maka dapat membantu memenuhi atau mencapai tujuan yang diharapkan yakni minimal kesejahteraan yang mana tepenuhinya hal-hal pokok seperti sandang, pangan dan papan, sistem sumber jika diolah dengan baik akan menghasilkan sumber yang baik.

### 2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan oleh terjadinya perkembangan sosial ekonomi. Ketidaksiapan seseorang dalam menghadapi perkembangan tersebutlah yang menjadi salah satu faktor terjadinya masalah sosial. Adapaun fungsi-fungsi kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012:12) yaitu 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 ditujuakan 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 (rehabilitasi).

1. Fungsi pengembangan *(development)*

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

1. Fungsi penunjang *(support)*

Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan sosialkesejahteraan sosial yang lain.

Kutipan diatas mengartikan bahwa adanya fungsi kesejahteraan sosial yang terdiri dari fungsi pencegahan, fungsi penyembuhan, fungsi pengembangan, dan fungsi penunjang yaitu untuk membantu proses pertolongan baik individu, kelompok, ataupun masyarakat yang mengalami masalah agar keberfungsian sosialnya dapat digunakan kembali dilingkungannya melalui penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial.

### 2.1.4 Bidang-Bidang Kesejahteraan Sosial

Secara subtantif bidang kesejahteraan sosial atau bisa disebut juga bidang usaha kesejahteraan sosial atau pelayanan sosial atau juga disebut sebagai praktik pekerjaan sosial, terdiri dari berbagai cakupan yang saling terkait satu dengan lainnya. Menurut Fahrudin (2012 : 11) bidang-bidang pelayanan kesejahteraan sosial antara lain:

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

Berdasarkan kutipan di atas, secara garis besar bidang-bidang pelayanan kesejahteraan sosial atau bidang usaha kesejahteraan merupakan berbagai macam pelayanan guna menanggulangi berbagai macam permasalahan sosial yang sering dihadapi dalam kehidupan masyarakat pada umumnya.

## 2.2 Tinjauan Keberfungsian Sosial

### 2.2.1 Definisi Tentang Keberfungsian Sosial

Keberfungsian Sosial secara sederhana dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan fungsi sosialnya atau kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya.. Hal ini berkaitan dengan hubungan antara konsep diri lansia, yang dimana lansia harus memiliki keberfungsian sosial yang baik, agar lansia j mempunyai tujuan hidup, semangat serta arah hidup, mendapatan kesejahteraan lansia berikut pengertian keberfungsian sosial dari pendapat akhli, Keberfungsian sosial menurut Achlis (1992:34), sebagai berikut:

Keberfungsian mengacu kepada kemampuan orang untuk dapat berfungsi sosial, baik bagi dirinya sendiri juga orang lain. Juga mengacu pada cara-cara yang digunakan orang sebagai individu maupun kolektivitas ( seperti keluarga, komuniti atau kesatuan masyarakat ) dalam bertingkah laku dan bertindak melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

Pernyataan diatas mengacu tentang cara individu untuk memenuhi kebutuhan dan pelaksanaan tugas kehidupan, seperti lansia yang mencari kebutuhan sehari-harinya dengan yang dtanggung oleh keluarganya, karena lansia sudah tidak bisa memebuhi kebutuhannya sendiri, hal ini untuk terciptanya kondisi keberfungsian yang baik, dalam peranan tugas-tugas kehidupan seorang lansia jharus mempunyai peranan yang baik sehingga tugas-tugas kehidupan akan terlaksana dengan baik. Pada peranan untuk mencapai keberfungsian sosial yang baik, konsep kunci keberfungsian sosial menacu pada peningkatan kesejahteraan sosial, cara individu untuk memenuhi kebutuhan sosial dan peranan pemenuhan kebutuhan dapat dilihat dari definisi keberfungsian sosial menurut Fahrudin (2012:42 ), yaitu sebagai berikut:

Keberfungsian sosial adalah suatu konsep kunci untuk memahami kesejahteraan sosial, dan merupakan konsep yang penting bagi pekerja sosial, keberfungsian sosial menunjuk pada cara-cara individu-individu maupun kolektivitas dalam rangka melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhannya.

Menurut penjelasan tersebut keberfungsian sosial merupakan suatu konsep untuk memahami kesejahteraan, serta merupakan konsep penting dalam peranan pekerja sosial, hal ini merupakan suatu tindakan seseorang untuk melaksanakan peranan pemenuhan kebutuhan dan peranan melaksanakan tugas kehidupan.

## 2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Kesejahteraan sosial mencakup pelayanan-pelayanan sosial yang terdapat dalam sebuah masyarakat sebagai upaya untuk mengentaskan kemiskinan atau tindakan dalam membantu mengurangi kemiskinan tersebut dan mengatasi permasalahan-permasalahan sosial yang dimilikinya agar terjalin sebuah keberfungsian sosial *(social functioning)* masyarakat itu sendiri baik secara individu maupun kelompok. Adapun Pelayanan sosial yang diungkapkan menurut Sainsbury (1997) yang dikutip oleh Fahrudin (2012:50) yaitu sebagai beriku :

Pelayanan sosial adalah pelayanan yang digunakan untuk semua *(communal services)* yang berkepentingan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial dan mengurangi jenis-jenis masalah sosial tertentu khususnya, kebutuhan-kebutuhan dan masalah-masalah yang memerlukan penerimaan publik secara umum atas tanggungjawab sosial dan yang tergantung pada perorganisasian hubungan-hubungan sosial untuk pemecahannya. Pelayanan-pelayanan sosial secara luas ini, meliputi kesehatan, pendidikan,pemeliharaan penghasilan, perumahan dan pelayanan sosia lpersonal.

Definisi diatas pelayanan sosial merupakan suatu kegiatan yang dapat digunakan oleh semua orang yang mempunyai kepentingan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosialnya dan dapat mengurangi jenis-jenis masalah sosial, khususnya untuk kebutuhan dan masalah yang memerlukan bantuan dari publik atau organisasi-organisasi yang melayani pelayanan-pelayanan sosial yang meliputi kesehatan, pendidikan, pemeliharaan, penghasilan, perumahan dan pelayanan sosial personal.

Pelayanan sosial merupakan pelayanan yang memberikan sebuah bantuan kepada individu, kelompok dan masyarakat dalam mengatasi permasalahan sosial, baik dari luar maupun dari dalam dirinya.Pelayanan sosial bertujuan untuk meningkatkan kemampuan orang dalam memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia. Sedangkan pelayanan sosial menurut Kahn (1979) yang dikutip oleh Fahrudin (2012:52), yaitu :

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

Definisi diatas pelayanan sosial merupakan bantuan dari program-program yang tersedia untuk memberikan pelayanan-pelayanan untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan, tetapi dipilih berdasarkan kriteria.Kriteria pemberian pelayanan sosial bukan berdasarkan kriteria pasar, artinya tidak berdasarkan kriteria kemampuan orang untuk membayar, pemberian pelayanan didasarkan pada kebutuhan seseorang.

### 2.3.2 Pengertian Bantuan Sosial

Bantuan sosial ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengan cara memutus rantai kemiskinan secara langsung. Bantuan Program Panti Sosial Tresna Werdha Budi Pertiwi Kota Bandung, memberikan pelayanan terhadap lansia yang berada di dalam panti, untuk pemenuhan kebutuhan dasar sehar-hari, pengelolaan, pelayanan pendampingan dan perlindungan sosial bagi lanjut usia, pemenuhan kebutuhan fisik, jasmani, sosial dan pengisian waktu. Diberikannya sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi lanjut usia. Berikut terdapat definisi mengenai bantuan sosial menurut Suharto (2011:88), sebagai berikut :

Bantuan sosial merupakan salah satu bentuk program jaminan sosial *(social security)*yang berupa tunjangan uang, barang, atau pelayanan kesejahteraan yang umumnya diberikan kepada populasi paling rentan yang tidak memiliki penghasilan yang layak bagi kemanusiaan.

Definisi diatas bantuan sosial merupakan bantuan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya, terutama kelompok kurang beruntung yang sangat rentan. Skema bantuan sosial ditunjukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengan cara memutus rantai kemiskinan. Bantuan sosial antara lain berbentuk penyediaan pelayanan sosial dan kesejahteraan sosial bagi kelompok rentan yang memberikan bantuan berupa uang dan barang.

Kelompok rentan merupakan sasaran utama kebijakan bantuan sosial, termasuk diantaranya kelompok dengan keterbatasan fisik dan mental, kelompok etnis minoritas serta masyarakat yang hidup di daerah terpencil dan minimnya infrastruktur. Desain program bantuan sosial yang efektif dan efisien, erat kaitannya dengan kemampuan menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan *eligibility*(kelayakan) penerima bantuan (misalnya batas usia maksimal penerima bantuan serta kondisi kewarganegaraan), *entitlement,* hak yang seharusnya diperoleh penerima (misalnya seseorang yang berada di bawah garis standar kebutuhan, atau melalui *means testing,* yakni tes kepemilikan/kekayaan seseorang untuk menentukan berhak-tidaknya seseorang memperoleh bantuan pemerintah, dan penentuan target penerima bantuan), serta *administration*(seperti sistem peminjaman klaim, dan hal yang berhubungan dengan sistem administrasi lainnya).

## 2.4 Tinjauan Pekerjaan Sosial

### 2.4.1 pengertian pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah sebuah kegiatan pemberian pelayanan sosial agar individu mampu menjalankan fungsi sosialnya di masyarakat. Menurut Zastrow yang dikutip oleh Huraerah (2011:38), definisi Pekerjaan Sosial adalah:

Pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan mencapai kondisi-kondisi masyrakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut, permasalahan dalam bidang pekerjaan sosial erat kaitannya dengan masalah sosial yang dihadapi baik individu, kelompok, serta masyarakat. Peran pekerja sosial mampu mengatasi semua bentuk permasalahan dan fenomena sosial tersebut dengan melihat prinsip-prinsip hak asasi manusia dan kedilan sosial serta mampu memperbaiki kualitas hidup dan mampu mengembalikan fungsi sosialnya kembali di masyarakat.

Definisi pekerjaan sosial dalam menafsirkannya perlu diperlihatkan beberapa faktor, Sukoco(2011:3) dalam bukunyamenyatakan ada empat faktor yang harus dilihat, keempat faktor tersebut adalah:

1) Didalam setiap situasi pertolongan, pekerja sosial berkepentingan untuk memberikan fasilitas agar terjadi perubahan yang direncanakan.

2) Pekerja sosial berusaha untuk membantu orang atau institusi sosial (keluarga, kelompok, organisasi dan komuniti) memperbaiki dan menangani keberfungsian sosial *(social function).*

3)Konsep-konsep teori sistem dipergunakan oleh pekerja sosial untuk membantu orang agar dapat berinteraksi secara lebih efektif dengan lingkungan sosialnya.

4) Didalam membantu orang mencapai tujuan dan memperbaiki fungsi sosialnya, maka pekerja sosial harus memberikan bantuan guna memperoleh sumber-sumber yang dibutuhkan.

### 2.4.2 Tujuan Pekerjaan Sosial

Tujuan utama profesi pekerjaan sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan manusia dan membantu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW dalam Zastrow yang dikutip oleh Fahrudin (2012 : 66) yaitu :

1. Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi *(coping)*, perkembangan.
2. Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan, dan kesempatan pelayanan dan kesempatan-kesempatan.
3. Memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
4. Mengembangka dan memperbaiki kebijakan sosial.

Maksud dari tujuan di atas tujuan pekerjaan sosial untuk membantu dan memeperbaiki atau mengembangkan orang agar mereka memahami kondisi dan kenyataan yang dhihadapi dengan cara meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam menghadapi kesulitan-kesulitan.

### 2.4.3 Fungsi-Fungsi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah satu diantara kegiatan dalam pemberian pelayanan sosial (*Social service*). Seorang pekerja sosial dalam melaksanakan tugas pelayananya akan terfokus pada klien yang sedang ditanganinya. Adapun fungsi utama praktek pekerjaan sosial menurut Soetarso (1993 :6) sebagai berikut :

* + 1. Membantu orang untuk meningkatkan dan menggunakan secara lebih efektif kemampuan-kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas kehiduapan dan memecahkan masalah mereka.
    2. Menciptakan jalur hubungan pendahuluan dianatara orang dengan sistem sumber
    3. Mempermudah interaksi, merubah dan menciptakan hubungan baru diantara orang dengan sistem sumber kemasyarakatan
    4. Memepermudah interaksi, merubah dan menciptakan hubungan-hubungan diantara orang di dalam lingkungan sistem sumber.
    5. Memberikan sumbangan bagi perubahan, perbaikan, dan perkembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial.
    6. Meratakan sumber-sumber material
    7. Bertindak sebagai pelaksana kontrol sosial

Pekerjaan sosial di dalam pencapaiam tujuan, yaitu memecahkan permasalahan sosial yang ada di masyarakat maupun dalam menghubungkan orang dengan sistem sumber, perlu melaksanakan fungsi dan tugas sebagai pekerja sosial. Adapun fungsi dasar pekerjaan sosial sebagaimana diungkapkan Siporin (1975) yang dikutip Huraerah (2011 : 39), yaitu :

1. Pelayanan akses

Mencakup pelayanan informasi, rujukan, advokasi dan partisipasi. Tujuannya membantu orang agar bisa mencapai atau menggunakan pelayanan-pelayanan yang tersedia.

1. Pelayanan terapis

Pertolongan dan rehabilitasi, termasuk di dalamnya 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 usia lanjut, dan sebagainya.

1. Pelayanan sosialisasi dan pengembangan

Seperti tempat penitipan bayi/anak, KB (keluarga berencana), pendidikan keluarga, pelayanan rekreasi bagi pemuda, pusat kegiatan masyarakat dan sebagainya.

Melihat fungsi di atas semuanya merupakan kebutuhan sosial setiap masyarakat, dan secara tersirat bahwa fungsi pekerjaan sosial ini memberikan pelayanan atau informasi bagi setiap masyarakat yang datang ke pekerja sosial atau ke lemabaga kesejahteraan sosial. Mengatasi masalah dengan memngembangkan dan memelihara sumber yang ada untuk memenuhi kebutuhan agar tercapai hidup sosialnya di masyarakat.

### 2.4.4 Fokus Intervensi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan cara yang bersifat sosial dan institusional untuk membantu orang mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial yang mereka hadapi guna memulihkan dan meningkatkan kemampuan untuk menjalankan fungsi sosial mereka. Sebagaimana yang dikemukakan menurut Iskandar (1993 : 25) bahwa:

Fokus intervensi pekerjaan sosial berhubungan dengan kemampuan pekerjaan sosial untuk memusatkan perhatiannya baik terhadap usaha klien melihat aspek penting dari situasi tersebut, maupun memegang teguh beberapa kesimpulan dari fokus tersebut atau kemajuan yang telah yang telah dicapai. Hal ini berarti pula sewaktu-waktu tertentu, pekerja sosial harus dapat memahami satu aspek masalah yang harus diteliti dan satu alternatif untuk pemecahannya.

Pernyataan di atas menyatakan bahwa fokus intervensi pekerjaan sosial adalah pekerja sosial harus mampu peka, mengerti dan memahami terhadap terhadap setiap permasalahan yang dialami sehingga dapat memudahkan di dalam menentukan alternatif pemecahan secara relevan. Dengan memahami dan peka terhadap setiap permasalahan, maka akan mudah membantu klien dalam proses pemecahan masalah yang dialami.

### 2.4.5 Metode Intervensi Pekerjaan Sosial

Metode Pekerjaan Sosial adalah suatu prosedur kerja yang teratur dan dilaksanakan secara sistematis digunakan oleh pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial. Di dalam pekerjaan sosial ada beberapa metode yang digunakan untuk membantu klien dalam mengatasi permasalahannya. Pekerja sosial dalam kegiatannya berpedoman pada metode-metode profesinya sehingga tercapai tujuan yang di harapkan, Metode intervensi ini merupakan suatu upaya untuk memperbaiki keberfungsian sosial dari individu, kelompok, dan masyarakat. Menurut Muhidin (1997 : 10), yaitu sebagai berikut:

1. Bimbingan sosial perorangan atau *Social Case Work*, merupakan metode pekerja sosial terhadap individu dengan menggunakan pengetahuan, hubungan kemanusiaan, dan keterampilan dalam relasi sosial untuk memobilisasi kemampuan individu dan sumber-sumber dalam masyarakat sehingga tercapai keterampilan sosial yang dibutuhkan untuk menjalin relasi dalam masyarakat. Faktor penting dalam bimbingan sosial adalah keahlian dan keterampilan relasi sosial yang dilakukan secara perorangan dengan tujuan mengubah prilaku maupun kondisi kehidupan sosial.
2. Bimbingan sosial kelompok atau *Social Grup Work*, merupakan metode individu di dalam suatu kelompok atau lingkungan sosial yang dibantu oleh petugas yang membimbing interaksi di dalam program kegiatan sehingga dapat menghubungkan diri dengan orang lain, dan kesempatan untuk mengembangkan pengalamannya selaras dengan kebutuhan dan kemampuannya dengan tujuan untuk mengembangkan individu, kelompok, dan masyarakat. Dengan kata lain metode sosial kelompok adalah suatu metode untuk mengembangkan relasi sosial dimana kelompok digunakan sebagai medianya.
3. Bimbingan sosial masyarakat atau *Community Organization,* merupakan sebagai salah satu metode atau proses pekerjaan sosial yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan individu melalui bimbingan antar kelompok dalam suatu masyarakat. Dengan kata lain bimbingan sosial masyarakat merupakan proses pengorganisasian suatu masyarakat yang merupakan bagian dari pekerjaan sosial, tapi juga dapat merupakan kegiatan di luar pekerjaan sosial misalnya kegiatan yang dilaksanakan oleh para politisi dan pengorganisasian pembangunan masyarakat.

Berdasarkan pengertian tersebut, seorang pekerja sosial dalam membantu memecahkan masalah klien akan mengacu pada metode-metode seperti yang telah di kemukakakan, hal ini perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, karena tiap klien yang datang pada seorang pekerja sosial tidak akan sama perlakuan metode yang digunakan dalam proses penanganan masalah.

### 2.4.6 Tahap-Tahap Intervensi Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial pada dasarnya mempunyai tujuan dan kewajiban untuk membantu atau menolong individu, kelompok dan masyarakat untuk bisa memecahkan permasalahan yang dihadapi. Berkaitan dengan proses intervensi pekerjaan sosial tersebut, menurut Siporin yang dikutip oleh Iskandar (1993:63) sebagai berikut :

1. Tahap Engagement Intake Kontrak

Tahap pertama pekerja sosial bertemu dengan klien untuk bertukar informasi yang dibutuhkan, jenis pelayanan apa yang bisa diberikan untuk klien dalam pemecahan masalah, lalu akan terjadi saling mengenal mengenal dan kemudian terciptalah kontrak.

1. Tahap Assesment

Pada tahap selanjutnya merupakan proses penggalian dan pemahaman masalah yang dihadapi klien. Dimana pekerja sosial mulai memahami permasalahan yang sedang dialami klien. Dengan demikian akan terlihat bentuk masalah, faktor penyebab dan akibat serta pengaruh masalah.

1. Tahap Planning

Pada tahap pekerja sosial dan klien membuat rencana proses pemecahan masalah terhadap klien. Yang dimaksud dengan rencana tersebut meliputi tujuan pemecahan masalah, sasaran serta memecahan masalah.

1. Tahap Intervention

Tahap pelaksanaan dalam tahap ini pekerja sosial dan klien melaksanakan kegiatan pemecahan masalah yang sudah direncanakan sebelumnya, dan pekerja sosial mengharapkan bahwa klien dapat mengikuti proses pemecahan masalah secara aktif.

1. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini merupakan tahap pengevaluasian terhadap kegiatan intervensi yang telah dilakukan, hal ini dimaksudkan untuk melihat tingkat keberhasilan, hambatan yang dialami oleh klien pada pemecahan masalahnya.

1. Tahap Terminasi

Dan tahap ini merupakan tahap pengakhiran atau pemutusan kegiatan intervensi, hal ini dilakukan bila tujuan intervensi telah tercapai atau permintaan klien sendiri atau karena faktor-faktor tertentu.

Tahap intervensi pekerjaan sosial bukan sesuatu yang mudah untuk diaplikasikan dalam suatu tindakan karena bukan hanya tertuju pada keberhasilan intervensi, tetapi pekerja sosial diharuskan memiliki keterampilan dalam mengatasi masalah klien dengan perencanaan yang matang dan meminimalisir segala hal yang dapat melahirkan masalah baru.