**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Tinjauan Kesejahteraan Sosial**

**2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Ilmu kesejahteraan sosial merupakan ilmu terapan yang mempelajari tentang upaya dalam meningkatkan kesejahteraan individu, kelompok, maupun masyarakat melalui metode-metode yang ada. Pengertian Kesejahteraan Sosial menurut Suharto (2014:1) adalah sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial adalah suatu institusi atau bidang kesejahteraan sosial yang melibatkan aktivis terorganisir yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial dan peningkatan kualitas individu kelompok dan masyarakat.

Definisi di atas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang di dalamnya berisi orang-orang yang kompeten dan terorganisir untuk memberikan pelayanan-pelayanan sosial yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun swasta guna membantu masyarakat dalam memecahkan masalah sosial dan meningkatkan kualitas hidup baik individu, kelompok maupun masyarakat. Pekerja dalam bidang kesejahteraan sosial dikenal dengan sebutan pekerja sosial yang memiliki tugas yang berfokus untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, kelompok dan masyarakat.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan atau pelayanan bantuan kepada individu, keluarga maupun kelompok yang bertujuan untuk mengembalikan keberfungsian individu, keluarga, maupun kelompok seperti yang dijelaskan dalam pengertian kesejahteraan sosial yang dirumuskan oleh para pakar pekerjaan sosial oleh Friedlander (1980) yang dikutip oleh Fahrudin (2012:9) adalah:

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir 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 di atas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem dari pelayanan sosial yang dirancang untuk membantu individu, kelompok maupun keluarga guna mencapai standar hidup yang memadai dan terpenuhinya kebutuhan hidup terutama kebutuhan primer seperti sandang, pangan, dan papan.

**2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial memiliki tujuan yang mengacu pada tercapainya kehidupan yang sejahtera seperti yang dikutip dari Fahrudin (2012:10) yang memberikan pandangan mengenai tujuan dari kesejahteraan sosial. Tujuan dari kesejahteraan sosial tersebut antara lain:

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 lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Tujuan kesejahteraan sosial menurut *Schneiderman* yang dikutip Fahrudin (2012:10) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem, antara lain:

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; motivasi bagi kelangsungan hidup orang seorang dan kelompok; norma-norma yang menyangkut pelaksanaan peranan anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua, dan peranan pria dan 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) sosialiasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku.

1. Perubahan sistem

Mengadakan perubahan ke arah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat (Effendi, 1982; Zastrow, 1982).

Berdasarkan penjelasan tujuan kesejahteraan sosial di atas, dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan sosial memiliki tujuan utama yaitu untuk meningkatkan taraf kehidupan individu, kelompok maupun masyarakat dan juga untuk meningkatkan atau mengembalikan keberfungsian sosial pada individu, kelompok dan masyarakat. Dalam hal ini tunarungu masuk ke dalam PMKS (penyandang masalah kesejahteraan sosial) yang artinya tunarungu merupakan individu yang memerlukan bantuan atau pelayanan dari pemerintah agar mendapatkan kebijakan yang dapat menunjang kehidupannya menjadi lebih baik dan menjadi berdayaguna.

* + 1. **Fungsi Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial mempunyai beberapa fungsi yang membantu dalam proses pelayanan sosialnya, seperti yang diungkapkan oleh Friedlander & Apte yang dikutip Fahrudin (2012:12) mengemukanan fungsi-fungsi dari kesejahteraan sosial, fungsi-fungsi kesejahteraan sosial tersebut antara lain:

1. Fungsi pencegahan (*preventive)*

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru.

1. Fungsi penyebuhan (*curative)*

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat.

1. Fungsi pengembangan (*development)*

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

1. Fungsi penunjang (*supportive)*

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

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai fungsi dari kesejahteraan sosial dapat di simpulkan bahwa kesejahteraan sosial memiliki 4 fungsi yang dapat membantu dalam proses pelayanannya, seperti yang dilakukan oleh para pekerja sosial, pendamping disabilitas dan tenaga kesejahteraan sosial lainnya yang menggunakan fungsi ini dalam proses pelayanannya. Pekerja sosial di bidang anak berkebutuhan khusus atau biasa disebut sebagai pendamping disabilitas dan tenaga kesejahteraan sosial menggunakan ke empat fungsi tersebut dalam pelayanannya, seperti halnya yang di lakukan oleh tenaga kesejahteraan sosial di Kelurahan Batununggal yang memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas seperti penyandang disabilitas tunarungu. Dalam proses pelayanannya, tidak hanya penyandang disabilitas tunarungunya saja yang mendapatkan pelayanan, akan tetapi orang tua dan keluarganya pun perlu mendapatkan pelayanan dan pemahaman mengenai tunarungu agar mampu meningkatkan taraf kehidupannya dan dapat melakukan interaksi dengan lingkungan sekitar meski memiliki kekurangan kemampuan dalam mendengar.

* + 1. **Komponen-Komponen Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial bertujuan untuk meningkatkan taraf kehidupan yang lebih baik lagi, oleh sebab itu kesejahteraan sosial dapat diupayakan melalui pelayanan sosial atau dalam bentuk kegiatan. Semua kegiatan atau usaha kesejahteraan sosial mempunyai ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan kegiatan-kegiatan lain. Menurut Fahrudin (2012:16) menyatakan bahwa komponen-komponen dalam kesejahteraan sosial antara lain:

1. Organisasi formal

Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi/badan sosial yang formal pula. Kegiatan yang dilaksanakan memperoleh pengakuan masyarakat karena memberikan pelayanan secara teratur, dan pelayanan yang diberikan merupakan fungsi utamanya.

1. Pendanaan

Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat. Mobilisasi Dana dan sumber (*fund raising*) merupakan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Kegiatan kesejahteraan sosial karenanya tidak mengejar keuntungan semata-mata.

1. Tuntutan Kebutuhan Manusia

Kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan, dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja. Hal inilah yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.

1. Profesionalisme

Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara professional berdasarkan kaidah ilmiah, terstruktur, sistematik, dan menggunakan metoda dan teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.

1. Kebijakan/Perangkat Hukum/Perundang-undangan

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundang-undangan yang mengatur syarat memperoleh, proses pelayanan, dan pengakhiran pelayanan.

1. Peranserta Masyarakat

Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peranserta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat.

1. Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai komponen-komponen kesejahteraan sosial dapat disimpulkan bahwa komponen-komponen kesejahteraan sosial dapat dilakukan melalui kegiatan-kegiatan positif yang melibatkan berbagai pihak guna mendukung kegiatan tersebut. Seperti halnya dalam melakukan kegiatan bantuan bagi tunarungu membutuhkan suatu wadah organisasi yang menaungi bantuan tersebut agar dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tersruktur, tidak hanya membutuhkan wadah saja kegiatan yang dilakukan dapat berjalan lancar apabila masyarakat sekitar ikut serta mendukung dalam kegiatan bantuan yang akan diberikan kepada tunarungu.

* + 1. **Bidang-bidang Pelayanan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial dalam melakukan pelayanannya dapat melalui bidang-bidangnya yang sesuai dan terarah. Secara substantif bidang kesejahteraan sosial atau bisa juga disebut bidang usaha kesejahteraan sosial atau pelayanan sosial atau juga disebut sebagai praktik pekerjaan sosial, terdiri dari berbagai cakupan yang saling terkait erat antara lain. Menurut Fahrudin (2014:17) menyatakan bahwa terdapat berbagai bidang kesejahteraan sosial, antara lain:

1. Kesejahteraan anak dan keluarga
2. Kesejahteraan remaja dan keluarga
3. Kesejahteran orang lanjut usia
4. Pelayanan kesejahteraan sosial umum (*public social welfare services*)
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.

Penjelasan di atas mengenai bidang-bidang kesejahteraan sosial dapat di simpulkan bahwa setiap bidang kesejahteraan sosial yang salah satunya penyandang disabilitas tunarungu, dapat menerima pelayanan dari bidang sosial yang sesuai dengan penyandang disabilitas. Sebab setiap penyandang masalah kesejahteraan sosial sudah memiliki bidangnya masing-masing guna mempermudah dan memfokuskan pada bidang-bidang tertentu. Seperti halnya pendamping disabilitas ditugaskan untuk melakukan pendampingan kepada keluarga penyandang disabilitas.

* 1. **Tinjauan Usaha Kesejahteraan Sosial**

**2.2.1 Pengertian Usaha Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan suatu aktivitas yang biasanya disebut sebagai usaha kesejahteraan sosial. Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 1974 pasal 2 ayat 2 yang dikutip Fahrudin (2014:15) menyatakan bahwa: “Usaha kesejahteraan sosial adalah semua upaya, program, dan kegiatan yang ditujukan untuk mewujudkan, membina, memelihara, memulihkan dan mengembangkan kesejahteraan sosial”. Sementara dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2009 menyatakan bahwa:

Usaha kesejahteraan sosial itu merupakan penyelenggara kesejahteraan sosial yaitu upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa usaha kesejahteraan sosial merupakan suatu upaya yang berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna membantu masyarakat untuk dapat meningkatkan taraf hidup dan meningkatkan keberfungsian sosialnya.

Proses pelayanan dalam kesejahteraan sosial sendiri disebut dengan usaha kesejahteraan sosial yang memberikan bantuan-bantuan kepada individu maupun kelompok. Pengertian usaha kesejahteraan sosial menurut Suharto (2010:4) menyatakan bahwa:

Usaha kesejahteraan sosial merupakan usaha yang terencana dan melembaga yang meliputi berbagai bentuk intervensi sosial dan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan manusia, mencegah dan mengatasi masalah sosial, serta memperkuat institusi-institusi sosial

Definisi di atas menjelaskan bahwa usaha kesejahteraan sosial merupakan usaha yang dilakukan oleh orang yang berada dalam lingkup kesejahteraan sosial dengan terencana dan melembaga untuk dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh individu, keluarga maupun kelompok dan masyarakat guna dapat mengatasi permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat.

**2.2.2 Tujuan Usaha Kesejahteraan Sosial**

Usaha kesejahteraan sosial memiliki tujuan yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial yaitu untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara menyeluruh. Menurut Suharto (2010:4) menyatakan bahwa tujuan dari usaha kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan standar hidup melalui seperangkat pelayanan sosial dan jaminan sosial segenap lapisan masyarakat, terutama kelompok-kelompok masyarakat yang kurang beruntung dan rentan yang sangat memerlukan perlindungan sosial.
2. Meningkatkan keberdayaan, melalui penetapan sistem dan kelembagaan ekonomi, sosial, dan politik yang menjunjung tinggi harga diri dan martabat kemanusiaan.
3. Penyempurnaan kebebasan melalui perluasan aksebilitas dan pilihan-pilihan kesempatan sesuai dengan aspirasi, kemampuan dan standar kemanusiaan.

Usaha kesejahteraan sosial dengan kata lain merupakan bentuk atau proses dari pelayanan sosial yang akan diberikan oleh lembaga pemerintah maupun lembaga swasta kepada individu, kelompok dan masyarakat yang merupakan penyandang masalah kesejahteraan sosial atau masyarakat yang memang membutuhkan bantuan agar mendapatkan kehidupan yang lebih baik.

* + 1. **Fokus Usaha Kesejahteraan Sosial**

Usaha kesejahteraan sosial memiliki fokus utama dalam proses pelayanannya, seperti oleh Jones (1990) dalam Suharto (2010:8) menyatakan bahwa usaha kesejahteraan sosial memiliki fokus atau tujuan utama dalam proses menanggulangi permasalahan sosial, diantaranya: “Tujuan utama usaha kesejahteraan sosial yang pertama dan utama adalah membantu penyandang disabilitas membantu meningkatkan keberfungsian sosialnya”. Dengan kata lain usaha kesejahteraan sosial merupakan kata lain dari pelayanan sosial yang berfungsi untuk memberikan pelayanan atau bantuan kepada individu, kelompok dan masyarakat guna meningkatkan keberfungsian sosialnya. Artinya sebagai pekerja sosial harus mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh individu, kelompok dan masyarakat sesuai dengan fokus utama pekerja sosial yaitu meningkatkan keberfungsian sosialnya.

**2.3 Tinjauan Interaksi Sosial**

**2.3.1 Pengertian Interaksi Sosial**

Interaksi sosial sangat berguna di dalam memperhatikan dan mempelajari berbagai masalah masyarakat. Interaksi sosial juga merupakan kunci dari semua kehidupan sosial karena tanpa interaksi sosial, sebab manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup seorang diri, akan tetapi membutuhkan bantuan orang lain. Pengertian interaksi sosial menurut Soekanto (2013:55) menyatakan bahwa: “Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia”.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa interaksi sosial merupakan suatu hubungan timbal balik antara dua orang atau lebih, antara individu dengan individu anatar individu dengan kelompok, dan antara kelompok dengan kelompok yang satu dengan yang lain saling mempengaruhi, mengubah dan memperbaiki perilaku individu atau kelompok lainnya. Interaksi sosial menurut Narwoko & Suyanto (2004:20) menyatakan bahwa:

Interaksi sosial adalah proses di mana antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok berhubungan satu dengan yang lain. Interaksi sosial adalah syarat utama bagi terjadinya aktivitas sosial dan hadirnya kenyataan sosial.

Berdasarkan definisi di atas, interaksi sosial merupakan proses sosial yang di dalamnya terdapat kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam realitas sosial (kehidupan yang sedang terjadi) yang melibatkan hubungan saling mempengaruhi baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok agar menghasilkan hubungan timbal balik. Definisi Interaksi sosial menurut Anwar & adang (2017:194) menyatakan bahwa:

Interaksi sosial adalah kontak atau hubungan timbal balik atau interstimulasi dan respons antar individu, antar kelompok atau antar individu dan kelompok. Interaksi sosial diartikan juga sebagai hubungan-hubungan sosial yang dinamis.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa interaksi sosial merupakan suatu hubungan timbal balik yang melibatkan orang perorangan atau kelompok yang saling berkomunikasi, dan saling mempengaruhi satu sama lain sehingga dalam kehidupan bermasyarakat akan terjalin suatu kehidupan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu hubungan yang harmonis dan serasi. Interaksi sosial dapat berjalan dengan baik apabila memenuhi kedua syarat utama dalam interaksi sosial yaitu kontak sosial dan komunikasi.

**2.3.2 Syarat-syarat terjadinya Interaksi Sosial**

Interaksi sosial dalam prosesnya tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi syarat-syarat yang berlaku pada interaksi sosial, seperti dalam Soekanto (2013:58) menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) syarat utama dalam proses berlangsungnya interaksi sosial, diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya kontak sosial (*social-conntact*)

Kata kontak berasal dari bahasa latin *com* atau *cum* (yang artinya bersama-sama) dan *tango* (yang artinya menyentuh). Jadi artinya secara harfiah adalah bersama-sama menyentuh. Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk, yaitu sebagai berikut:

1. Antara orang-perorangan

Kontak sosial ini adalah apabila anak kecil mempelajari kebiasaan-kebiasaan dalam keluarganya. Proses demikian terjadi melalui sosialisasi (socialization), yaitu suatu proses di mana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat di mana dia menjadi anggota.

1. Antara orang-perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya.

Kontak sosial ini misalnya adalah apabila seseorang merasakan bahwa tindakan-tindakannya berlawanan dengan norma-norma masyarakat atau apabila suatu partai politik memaksa anggota-anggotanya untuk menyesuaikan diri dengan ideologi dan programnya.

1. Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya

Umpanyanya adalah dua partai politik mengadakan kerja sama untuk mengalahkan partai politik yang ketiga di dalam pemilihan umum. Atau apabila dua buah perusahaan bangunan mengadakan suatu kontrak untuk membuat jalan raya, jembatan, dan seterusnya di suatu wilayah yang baru dibuka.

Suatu kontak sosial terjadi tidaklah semata-mata tergantung dari tindakan, tetapi juga tanggapan terhadap tindakan tersebut kontak sosial tersebut dapat bersifat positif dan bersifat negatif. Kontak sosial yang bersifat positif mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan yang bersifat negatif mengarah pada suatu pertentangan atau bahkan sama sekali tidak menghasilkan suatu interaksi sosial.

1. Adanya komunikasi

Komunikasi adalah bahwa seseorang memberikan tafsiran pada perilaku orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak-gerak badaniah atau sikap), perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Dengan adanya komunikasi, sikap-sikap dan perasaan-perasaan suatu kelompok manusia atau orang-perseorangan dapat diketahui oleh kelompok-kelompok lain atau orang-orang lainnya.

Menurut Bungin (2008:57) menyatakan bahwa dalam komunikasi ada tiga unsur penting yang selalu hadir dalam setiap komunikasi, yaitu sumber informasi (*receiver*), saluran (media), dan penerima informasi (*audience*).

1. Sumber informasi adalah seseorang atau institusi yang memiliki bahan informasi (pemberitaan) untuk disebarkan kepada masyarakat luar.
2. Saluran adalah media yang digunakan untuk kegiatan pemberitaan oleh sumber berita, berupa medis interpersonal yang digunakan secara tatap muka maupun media massa yang digunakan untuk khalayak umum.
3. *Audience* adalah per orang atau kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran informasi atau yang menerima informasi.

Dalam komunikasi kemungkinan sekali terjadi berbagai macam penafsiran terhadap tingkah laku orang lain. Seulas senyum, misalnya, dapat ditafsirkan sebagai keramah-tamahan, sikap bersahabat, atau bahkan sebagai sikap sinis dan sikap ingin menunjukkan kemenangan. Salarik lirikan, misalnya dapat ditafsirkan sebagai tanda bahwa orang yang bersangkutan merasa kurang senang atau bahkan sedang marah. Dengan demikian, komunikasi memungkinkan kerja sama antara orang perorangan atau antara kelompok-kelompok manusia dan memang komunikasi merupakan salah satu syarat terjadinya kerja sama. Akan tetapi, tidak selalu komunikasi menghasilkan kerja sama bahkan suatu pertikaian mungkin akan terjadi sebagai akibat salah paham atau karena masing-masing tidak mau mengalah. Komunikasi sendiri terbagi menjadi 2 (dua) yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal, berikut penjelasan mengenai keduanya, diantaranya:

1. Komunikasi Verbal

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis symbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

1. Komunikasi Non-verbal

Komunikasi non-verbal adalah istilah yang digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Menurut Hall (1971) dalam Sumarto (2004:41) menyatakan bahwa: “Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi pertama yang dipelajari manusia, kita gunakan secara sadar maupun tidak untuk menyampaikan perasaan kita kepada orang lain.

Dalam kehidupan sehari-hari tentunya kita secara tidak langsung dapat mengamati bahwa setiap orang dapat berkomunikasi tanpa mengucapkan sepatah kata pun. Dengan menggunakan gerak tangan atau gerak tubuh seperti halnya mengacungkan tangan, mengangkat bahu, mengerutkan dahi, dan lain-lain.

Definisi di atas menunjukan bahwa kontak sosial dan komunikasi merupakan syarat terjadinya interaksi sosial. Dimana jika tidak adanya kontak sosial maka tidak akan terjadinya interaksi sosial, begitupun dengan komunikasi. Jika tidak adanya kemunikasi maka tidak akan adanya interaksi sosial. Kesalah pahaman yang terjadi dalam kontak sosial maupun komunikasi akan mengakibatkan pada tidak adanya interaksi sosial. Dalam hal ini seperti penyandang disabilitas yang menggunakan bahasa isyarat maupun gerak bibir agar terjadinya interaksi sosial.

Penjelasan di atas mengenai kontak sosial dan komunikasi merupakan suatu syarat terjadinya interaksi sosial yang harus dipahami terlebih dahulu untuk menilai bagaimana interaksi sosial sesorang dapat berjalan dengan baik atau tidak, seperti halnya interaksi sosial yang di lakukan oleh penyandang disabilitas tunarungu. Interaksi sosial yang dilakukan oleh tunarungu memiliki keterbatasan karena kekurangan yang dialaminya membuat tunarungu tidak dapat berpartisipasi secara penuh dalam melakukan interaksi dengan orang lain.

* + 1. **Bentuk-bentuk Interaksi Sosial**

Bentuk-bentuk interaksi sosial dapat berupa kerja sama (*cooperation*), persaingan (*competition*), dan bahkan dapat juga berbentuk pertentangan atau pertikaian (*conflict*). Suatu pertikaian mungkin mendapatkan suatu penyelesaian. Mungkin penyelesaian tersebut hanya akan dapat diterima untuk sementara waktu, yang dinamakan akomodasi (*accommodation*) dan ini berarti bahwa kedua belah pihak belum tentu puas sepenuhnya. Proses-proses interaksi yang pokok menurut Soekanto (2013:64) adalah sebagai berikut:

1. Proses-proses yang Asosiatif
2. Kerja sama (*cooperation*)

Beberapa sosiolog menganggap bahwa kerja sama merupakan bentuk interaksi sosial yang pokok. Sebaliknya, sosiolog lain menganggap bahwa kerja samalah yang merupakan proses utama. Golongan yang terakhir tersebut memahamkan bahwa kerja sama untuk menggambarkan sebagian besar bentuk-bentuk interaksi sosial atas dasar bahwa segala macam bentuk interaksi tersebut dapat dikembalikan pada kerja sama. Kerja sama di sini dimaksudkan sebagai suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama. Betapa pentingnya fungsi kerja sama, digambarkan oleh *Charles H. Cooley* sebagai berikut: “Kerja sama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut; kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta yang penting dalam kerja sama yang berguna”.

1. Akomodasi (*accommodation*)

Istilah akomodasi dipergunakan dalam dua arti, yaitu untuk menunjukkan pada suatu keadaan dan untuk menunjukkan pada suatu keadaan, berarti adanya suatu keseimbangan (*equilibrium*) dalam interaksi antara orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia dalam kaitannya dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku di dalam masyarakat. Sebagai suatu proses, akomodasi menunjuk pada usaha-usaha manusia untuk meredakan suatu pertentangan yaitu usaha-usaha untuk mencapai kestabilan.

Menurut Gillin dan Gillin, akomodasi adalah suatu pengertian yang digunakan oleh para sosiolog untuk menggambarkan suatu proses dalam hubungan-hubungan sosial yang sama artinya dengan pengertian adaptasi (*adaptation*) yang dipergunakan oleh ahli-ahli biologi untuk menunjuk pada suatu proses di mana makhluk-makhluk hidup menyesuaikan dirinya dengan alam sekitarnya. Dengan pengertian tersebut dimaksudkan sebagai suatu proses di mana orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia yang mula-mula saling bertentangan, saling mengadakan penyesuaian diri untuk mengatasi ketegangan-ketegangan.

Akomodasi sebenarnya merupakan suatu cara untuk menyelesaikan pertentangan tanpa menghancurkan pihak lawan sehingga lawan tidak kehilangan pribadinya. Akomodasi memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan situasi yang dihadapinya, yaitu:

1. Untuk mengurangi pertentangan antara orang perorangan atau kelompok-kelompok manusia sebagai akibat perbedaan paham. Akomodasi di sini bertujuan untuk menghasilkan sesuatu sntesa antara kedua pendapat tersebut, agar menghasilkan suatu pola yang baru.
2. Mencegah meledaknya suatu pertentangan untuk sementara waktu atau secara temporer
3. Untuk meyakinkan terjadinya kerja sama antara kelompok-kelompok sosial yang hidupnya terpisah sebagai akibat faktor-faktor sosial psikologis dan kebudayaan, seperti yang dijumpai pada masyarakat yang mengenal sistem berkasta
4. Mengusahakan peleburan antara kelompok-kelompok sosial yang terpisah, misalnya, lewat perkawinan camapuran atau asimilasi dalam arti luas.
5. Proses-proses yang Disosiatif

Proses-proses disosiatif sering disebut sebagai *oppositional processes*, yang persis halnya dengan kerja sama, dapat ditemukan pada setiap masyarakat, walaupun bentuk dan arahnya ditentukan oleh kebudayaan dan sistem sosial masyarakat bersangkutan. Proses-proses disosiatif dibedakan dalam tiga bentuk, yaitu sebagai berikut:

1. Persaingan (*competition)*

Persaingan atau *competition* dapat diartikan sebagai suatu proses sosial, di mana individu atau kelompok-kelompok manusia yang bersaing mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu menjadi pusat perhatian umum (baik perseorangan mauppun kelompok manusia) dengan cara menarik perhatian public atau dengan mempertajamkan prasangka yang telah ada tanpa mempergunakan ancaman atau kekerasan.

Persaingan dalam batas-batas tertentu dapat memunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut:

1. Menyalurkan keinginan-keinginan individu atau kelompok yang bersifat kompetitif
2. Sebagai jalan di mana keinginan, kepentingan serta nilai-nilai yang pada suatu masa menjadi pusat perhatian, tersalurkan dengan baik oleh mereka yang bersaing.
3. Sebagai alat untuk mengadakan seleksi atas dasar skes dan sosial.
4. Sebagai alat menyaring para warga golongan karya.
5. Kontravensi (*contravention)*

Kontravensi pada hakikatnya merupakan sautu bentuk proses sosial yang berbeda antara persaingan dan pertentangan atau pertikaian. Kontravensi terutama ditandai oleh gejala-gejala adanya ketidakpastian mengenai diri seseorang atau suatu rencana dan perasaan tidak suka yang disembunyikan, kebencian, atau keragu-raguan terhadap kepribadian seseorang. Atau, peran tersebut dapat pula berkembang terhadap kemungkinan, kegunaan, keharusan atau penilaian terhadap suatu usul, buah pikiran, kepercayaan, doktrin, atau rencana yang dikemukakan orang-perorangan atau kelompok manusia lain. Dalam bentuknya yang murni, kontravensi merupakan sikap mental yang tersembunyi terhadap orang-orang lain atau terhadap unsur-unsur kebudayaan suatu golongan tertentu.

Penjelasan di atas merupakan proses interaksi sosial yang pokok dan umum terjadi di kehidupan bermasyarakat, sehingga masih ada beberapa proses interaksi sosial yang terjadi di kehidupan bermasyarakat, seperti halnya bertatap muka secara langsung, berjabat tangan, dan lain-lain. Kerja sama, akomodasi, kontravensi dan pertikaian merupakan syarat terjadinya interaksi secara umum yang dapat di lihat secara kasat mata.

**2.4 Tinjauan Tunarungu**

**2.4.1 Pengertian Tunarungu**

Penyandang disabilitas pendengaran atau disebut dengan tunarungu merupakan hilangnya kemampuan mendengar baik yang disebabkan oleh kecelakaan maupun keturunan atau bawaan dari lahir. Pengertian Tunarungu Menurut Kosasih (2012:5) menyatakan bahwa:

Tunarungu adalah kekurangan atau kehilangan kemampuan mendengar yang disebabkan oleh kerusakan fungsi dari sebagian atau seluruh alat atau organ-organ pendengaran, baik menggunakan maupun tanpa alat bantu dengar. Tunarungu merupakan hilangnya kemampuan pendengaran baik sebagian (*hard of hearing*) maupun seluruhnya (*deaf).*

Definisi di atas menjelaskan bahwa tunarungu atau gangguan pendengaran merupakan suatu kerusakan fungsi yang dialami sejak lahir atau bawaan, serta kerusakan fungsi yang diakibatkan oleh kecelakaan. Tunarungu memiliki hambatan dalam melakukan komunikasinya terutama komunikasi secara lisan/verbal.

Definisi tunarungu Menurut Geniofam (2010:20) menyatakan bahwa tunarungu adalah: “mereka yang memilki hambatan perkembangan indera pendengaran. Tunarungu tidak dapat mendengar suara atau bunyi. Dikarenakan tidak mampu mendengar suara atau bunyi, kemampuan berbicara pun kadang terganggu. Sebagaimana kita ketahui, keterampilan berbicara sering kali ditentukan oleh seberapa sering seseorang mendengar orang lain berbicara. Akibatnya anak-anak tunarungu sekaligus memiliki hambatan bicara dan menjadi bisu. Untuk berkomunikasi dengan orang lain, mereka menggunakan bahasa bibir atau bahasa isyarat. Sebagaimana anak tunanetra, mereka memiliki potensi perkembangan yang sama dengan anak-anak lain yang tidak mengalami hambatan perkembangan apa pun”.

Tunarungu merupakan kehilangan kemampuan mendengar mulai dari yang hilang sebagian sampai dengan kehilangan kemampuan mendengar seluruhnya. Definisi tunarungu menurut Delphie (2006:102) menyatakan bahwa “Hendaya pendengaran adalah seseorang yang mengalami kekurangan atau kehilangan kemampuan mendengar sebagian atau seluruhnya, diakibatkan tidak berfungsinya sebagian atau seluruh indera pendengaran.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa tunarungu atau hendaya pendengaran merupakan suatu kekurangan kemampuan mendengar yang dapat di sebabkan oleh adanya gangguan pada seluruh indera pendengaran yang menyebabkan seseorang tidak mampu mendengar atau mengalami kesulitan mendengar.

**2.4.2 Ciri-ciri Tunarungu**

Tunarungu memiliki ciri-ciri yang dapat dilihat secara kasat mata, berikut adalah Ciri-ciri anak yang menderita gangguan dalam pendengaran atau disebut dengan tunarungu menurut Geniofam (2010:20) adalah sebagai berikut:

1. Tidak mampu mendengar;
2. Terlambat perkembangan bahasa;
3. Sering menggunakan isyarat dalam berkomunikasi;
4. Kurang/tidak tanggap bila diajak bicara;
5. Ucapan kata tidak jelas;
6. Kualitas suara aneh/monoton;
7. Sering memiringkan kepala dalam usaha mendengar;
8. Banyak perhatian terhadap getaran
9. Keluar nanah dari kedua telinga;
10. Terdapat kelainan organis telinga.

Berdasarkan sepuluh ciri-ciri utama penyandang disabilitas tunarungu dapat disimpulkan bahwa tunarungu tidak memiliki perbedaan yang sangat signifikan dengan manusia normal pada umumnya, hanya saja yang membedakannya yaitu kemampuan pendengarannya yang tidak setajam manusia pada umumnya. Penyandang disabilitas tunarungu dapat terlihat apabila kita mengajaknya berinteraksi secara langsung dengannya, seperti cara berbicaranya yang lambat, kosakata dan bahasa yang masih terbatas dalam bahasa sehari-hari.

**2.4.3 Derajat Klasifikasi Tunarungu**

Alat audiometer merupakan alat untuk mengukur derajat kehilangan pendengaran dengan ukuran decibel (dB). Derajat kemampuan berdasarkan ukuran instrumen audiometer menyebabkan klasifikasi anak dengan hendaya pendengaran, menurut Delphie (2006:102) sebagai berikut:

1. 0-26 dB masih mempunyai pendengaran normal
2. 27-40 dB mempunyai kesulitan mendengar tingkat ringan, masih mampu mendengar bunyi-bunyi yang jauh. Individu tersebut membutuhkan terapi bicara
3. 41-55 dB termasuk tingkat menengah, dapat mengerti bahasa percakapan. Individu tersebut membutuhkan alat bantu dengar.
4. 56-70 dB termasuk tingkat menengah berat. Kurang mampu mendengar dari jarak dekat, memerlukan alat bantu dengar dan membutuhkan latihan berbicara secara khusus.
5. 71-90 dB termasuk tingkat berat. Individu tersebut termasuk orang yang mengalami ketulian, hanya mampu mendengarkan suara keras yang berjarak kurang lebih satu meter. Kesulitan membedakan suara yang berhubungan dengan bunyi secara tetap.
6. 90-seterusnya, termasuk individu yang mengalami ketulian sangat berat. Tidak dapat mendengarsuara. Sangat Membutuhkan bantuan khusus secara intensif terutama dalam keterampilan percakapan/berkomunikasi.
7. Perilaku yang muncul terhadap peserta didik dengan hendaya pendengaran di sekolah secara dominan berkaitan dengan hambatan dalam perkembangan bahasa dan komunikasi (Gregory, S. et al., 1998:47-57)

Klasifikasi tunarungu menurut Somantri (2006:94-95) menyatakan bahwa klasifikasi dibedakan menjadi 2 yaitu secara etiologis dan berdasarkan tarafnya. Berikut penjelasan mengenai kedua klasifikasinya.

1. Klasifikasi secara etiologis

Yaitu pembagian berdasarkan sebab-sebab, dalam hal ini penyebab ketunarunguan ada beberapa faktor, yaitu:

1. Pada saat sebelum dilahirkan

* Salah satu atau kedua orang tua anak menderita tunarungu atau mempunyai gen sel pembawa sifat abnormal, misalnya *dominat genes, recesive gen,* dan lain-lain.
* Karena penyakit; sewaktu ibu mengandung terserang suatu penyakit terutama penyakit-penyakit yang diderita pada saat kehamilan tri semester pertama yaitu pada saat pembentukan ruang telinga. Penyakit itu ialah *rubella,* moribili, dan lain-lain.
* Karena keracunan obat-obatan; pada suatu kehamilan, ibu meminum obat-obatan terlalu banyak, ibu seorang pecandu alkohol, atau ibu tidak menghendaki kehadiran anaknya sehingga meminum obat penggugur kandungan, hal ini akan dapat menyebabkan ketunarunguan pada anak yang dilahirkan.

1. Pada saat kelahiran

* Sewaktu melahirkan, ibu mengalami kesulitan sehingga persalinan dibantu dengan penyedoan (tang).
* Prematuritas, yakni bayi yang lahir sebelum waktunya.

1. Pada saat setelah kelahiran (*post natal*)

* Ketulian yang terjadi karena infeksi, mislnya infeksi pada otak (meningitis) atau infeksi umum seperti difteri, morbili, dan lain-lain.
* Pemakaian obat-obatan ototokksi pada anak-anak
* Karena kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan alat pendengaran bagian dalam, misalnya jatuh.

1. Klasifikasi menurut tarafnya

Klasifikasi menurut tarafnya dapat diketahui dengan tes audiometris. Untuk kepentinan pendidikan ketunarunguan diklasifikasikan sebagai berikut:

* Tingkat I, Kehilangan kemampuan mendengar antara 35 sampai 54 dB, penderita hanya memerlukan latihan berbicara dan bantuan mendengar secara khusus.
* Tingkat II, Kehilangan kemampuan mendengar antara 55 sampai 69 dB, penderita kadang-kadang memerlukan penempatan sekolah secara khusus, dalam kebiasaan sehari-hari memerlukan latihan berbicara dan bantuan latihan bahasa secara khusus.
* Tingkat III, Kehilangan kemampuan mendengar antara 70 sampai 89 dB.
* Tingkat IV, Kehilangan kemampuan mendengar 90 dB ke atas.

Penderita dari tingkat I dan II dikatakan mengalami ketulian. Dalam kebiasaan sehari-hari mereka sesekali latihan berbicara, mendengar berbahasa, dan memerlukan pelayanan pendidikan secara khusus. Anak yang kehilangan kemampuan mendengar dari tingkat III dan IV pada hakekatnya memerlukan pelayanan pendidikan khusus.

Penjelasan di atas mengenai klasifikasi tunarungu dapat disimpulkan bahwa tunarungu dapat diklasifikasikan kedalam beberapa klasifikasi berdasarkan ukuran instrument audiometer dan berdasarkan tarafnya. Jika dilihat berdasarkan ukuran instrument audiometernya, maka semakin tinggi angka *decibell* nya maka semakin tinggi pula tingkat kehilangan pendengarannya. Sebagai contoh tunarungu yang memiliki kehiangan kemampuan mendengar 90 dB keatas akan sulit mendengar meskipun di bantu oleh alat bantu dengar. Sedangkan jika dilihat berdasarkan tarafnya, maka dapat dilihat penyebab tunarungu kehilangan kemampuan mendengarnya yaitu dapat berupa sebelum lahiran (yang artinya saat masih dalam kandungan mengalami suatu masalah sehingga menyebabkan anak yang adalam kandungan mengalami kehiangan kemampuan mendengar), saat lahiran dan setelah lahiran (tunarungu yang mengalami kehilangan kamampuan mendengar saat setelah lahiran dapat disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya yaitu mengalami kecelakaan sehingga menyebabkan kerusakan fungsi pendengaran).

**2.4.4 Pengaruh Pendengaran pada Perkembangan Bicara dan Bahasa**

Somantri (2006:95) menyatakan bahwa: “Perkembangan bahasa dan bicara berkaitan erat dengan ketajaman pendengaran. Akibat terbatasnya ketajaman pendengaran, anak tunarungu tidak mampu mendengar dengan baik. Dengan demikian pada anak tunarungu tidak terjadi proses peniruan suara setelah masa meraban, proses peniruannya hanya terbatas pada peniruan visual. Selanjutnya dalam perkembangan bicara dan bahasa, anak tunarungu memerlukan pembinaan secara khusus dan intensif sesuai dengan kemampuan dan taraf ketunarunguannya.

Bahasa merupakan alat komunikasi yang dipergunakan manusia dalam mengadakan hubungan dengan sesamanya. Hal ini berarti bila sekelompok manusia memiliki bahasa yang sama, maka mereka akan dapat saling bertukar pikiran mengenai segala sesuatu yang dialami secara konkret maupun yang abstrak.

Menurut Somantri (2006:96) menyatakan bahwa bahasa mempunyai fungsi dan peranan pokok sebagai media untuk berkomunikasi. Dalam fungsinya dapat pula dibedakan berbagai peran lain dari bahasa seperti:

1. Bahasa sebagai wahana untuk mengadakan kontak/hubungan.
2. Untuk mengungkapkan perasaan, kebutuhan, dan keinginan.
3. Untuk mengatur dan menguasai tingkah laku orang lain.
4. Untuk pemberian informasi
5. Untuk memperoleh pengetahuan (Depdikbud, 1987:27).

Dengan demikian bila seorang anak memiliki kemampuan berbahasa, mereka akan memiliki sarana untuk mengembangkan segi sosial, emosional, maupun intelektualnya. Mereka akan memiliki kemampuan untuk mengungkapkan perasaan dan keinginannya terhadap sesama dapat memperoleh pengetahuan, dan saling bertukar pikiran.

Perkembangan kemampuan bahasa dan komunikasi tunarungu terutama yang tergolong tunarungu total tentu tidak mungkin untuk sampai pada penguasaan bahasa melalui pendengarannya, melainkan harus melalui penglihatannya dan memanfaatkan sisa pendengarannya. Oleh sebab itu komunikasi bagi anak tunarugu mempergunakan segala aspek yang ada pada dirinya. Adapun berbagai media komunikasi yang dapat digunakan sebagai berikut:

1. Bagi anak tunarungu yang mampu bicara, tetap menggunakan bicara sebagai media dan membaca ujaran sebagai sarana penerimaan dari pihak anak tunarungu.
2. Menggunakan media tulisan dan membaca sebagai sarana penerimaannya.
3. Menggunakan isyarat sebagai media.

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai media komunikasi yang dapat di gunakan tunarungu yaitu tetap menggunakan bicara walaupun sebagian besar tunarungu pasti mengalami keterlamatan dalam berbicara, tunarungu lebih cenderung menggunakan bicara terutama jika berkomunikasi denga anggota keluarganya. Dan media selanjutnya yaitu menggunakan tulisan dan bahasa isyarat, tulisan dapat digunakan oleh tunarungu dalam melakukan komunikasi dengan orang yang memang sama sekali tidak mengerti apa yang dimaksud oleh tunarungu, dan bahasa isyarat biasa digunakan oleh tunarungu untuk berkomunikasi dengan sesame tunarungu yang memang memahami bahasa isyarat.

**2.5 Tinjauan Intervensi Pekerjaan Sosial**

**2.5.1 Pengertian Intervensi**

Intervensi sosial dapat diartikan sebagai cara atau strategi memberikan bantuan kepada masyarakat (individu, kelompok, komunitas). Intervensi sosial merupakan metode yang digunakan dalam praktik di lapangan pada bidang pekerajaan sosial dan kesejahteraan sosial. Pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial adalah dua bidang yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan seseorang melalui upaya memfungsikan kembali fungsi sosialnya. Menurut Rukminto (2015:161) menjelaskan bahwa:

Intervensi 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.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa intervensi merupakan suatu bentuk pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial melalu berbagai metode guna memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dan keluarga agar dapat berperan dengan baik.

**2.5.2 Metode Intervensi Pekerjaan Sosial**

Metode intervensi sosial dalam ilmu kesejahteraan sosial merupakan suatu upaya untuk meningkatkan keebrfungsian sosial dari individu, kelompok, dan masyarakat. Seperti dijelaskan oleh Rukminto (2013:161) menyatakan bahwa metode intervensi sosial, sebagai berikut:

1. Intervensi sosial pada individu dan keluarga (*casework)*

Metode intervensi sosial pada individu pada dasarnya terkait dengan upaya memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu agar individu dan keluarga tersebut dapat berperan dengan baik sesuai dengan tugas sosial dan individu mereka.

1. Intervensi sosial kelompok (*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 tersebut. Dengan kata lain metode sosial kelompok adalah suatu metode untuk mengembangkan relasi sosial dimana kelompok digunakan sebagai media sebab kelompok memiliki kekuatan terhadap anggotanya.

1. Intervensi sosial komunitas dan organisasi (*community organization and community development)*.

Metode intervensi sosial komunitas dan organisasi merupakan metode yang diarahkan pada upaya mengubah masyarakat di tingkat yang lebih luas, seperti 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.

Penjelasan di atas merupakan suatu metode intervensi sosial yang diberikan kepada individu, kelompok dan masyarakat dengan upaya memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosialnya agar dapat menjalani kehidupan sesuai dengan peranannya dan agar mencapai taraf hidup yang lebih baik lagi. Pekerja sosial dalam melakukan pendekatan dapat melalui pendekatan individu, kelompok maupun langsung ke masyarakat tergantung dari permasalahan apa yang akan ditangani olehnya.

**2.5.3 Tahap-tahap Intervensi Pekerjaan Sosial**

Pekerja sosial dalam melakukan pelayanannya mengacu pada tahap-tahap intervensi pekerjaan sosial melalui proses pertolongan dalam berbagai sistem sosial seperti yang diungkapkan oleh Siporin dalam Iskandar (2013:65) menyatakan bahwa tahap-tahap intervensi adalah 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.

1. Tahap Assesment

Assessment adalah 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 terdahulu yang pernah dilakukan klien (hasil dan kegagalannya), kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapatlah ditetapkan fokus atau akar masalah klien.

1. Tahap membuat Perencanaan Intervensi

Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut, siapa sasarannya serta begaimana cara memecahkan masalah tersebut di masa mendatang.

1. Tahap melaksanakan Program

Berdasarkan rencana intervensi yang telah dibuat, selanjutnya pekerja sosial memulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien.

1. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang telah dilakukannya untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan-hambatan yang terjadi.

1. Tahap Terminasi (pengakhiran/pemutusan kegiatan)

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

Penjelasan di atas mengenai enam tahapan yang dilakukan dalam intervensi sosial yang harus dipahami oleh pekerja sosial guna membantu individu, kelompok dan masyarakat yang memiliki permasalahan dalam kehidupannya guna membantu memerbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosialnya agar. Setiap tahapan tersebut harus dilakukan dengan tepat dan benar guna mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang telah direncanakan.