

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial**

##### **2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial pada dasarnya merupakan kelanjutan dan penyempurnaan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jadi kesejahteraan sosial dapat diartikan di mana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan lingkungannya secara baik. Menurut Friedlander 1980, yang dikutip dari Fahrudin (2012:9) adalah sebagai berikut:

Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi sosial yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar kehidupan 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 masyarakatnya.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem terorganisasi dari pelayanan sosial dimana bertujuan mencapai kehidupan yang sejahtera dengan mengembangkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan taraf hidup memuaskan.

Adapun definisi kesejahteraan sosial yang meliputi sebagai keadaan atau suatu kondisi, sebagai suatu usaha dan institusi, dan sebagai suatu disiplin ilmu akademik. Kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi menurut Midgley yang dikutip Adi (2015:23) menyatakan bahwa: *“a state condition of human well-being that exist when social problems are managed, when human needs are met, and when social opportunities are maximized”*. Kesejahteraan sosial suatu keadaan

atau kondisi kehidupan manusia yang tercipta ketika berbagai permasalahan sosial dapat dikelola dengan baik, ketika kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan ketika kesempatan sosial dapat diminimalisasikan.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial mencakup proses yang secara langsung berhubungan dengan masalah sosial dan memperbaiki kualitas hidup untuk membantu dalam upaya-upaya mencapai kesejahteraan individu dan masyarakat.

Dasarnya perkembangan kesejahteraan sosial di Indonesia merupakan ilmu yang mengintegrasikan disiplin pekerjaan sosial dan pendekatan pembangunan sosial dan kajian pembangunan (*development studies*) sebagai suatu kesatuan. Untuk memahami pembahasan tentang kesejahteraan sosial tidak terlepas dari apa yang telah dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Pasal 1 ayat 1 adalah sebagai berikut: “Kesejahteraan sosial ialah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”.

Rumusan di atas menggambarkan kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan di mana digambarkan secara ideal adalah suatu tatanan (tata kehidupan) yang meliputi kehidupan material maupun spiritual, dengan tidak menempatkan satu aspek lebih penting dari yang lainnya, tetapi lebih mencoba melihat pada upaya mendapatkan titik keseimbangan. Titik keseimbangan yang dimaksud adalah keseimbangan antara aspek sosial, material dan spritiual. Dengan demikian

menurut Elizabeth Wickenden 1965, yang dikutip dari Fahrudin (2012:20) adalah sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial mencakup undang-undang, program-program, manfaat-manfaat, dan pelayanan-pelayanan yang menjamin atau memperkuat perbekalan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial yang diakui sebagai dasar dari kesejahteraan penduduk dan keberfungsian yang lebih baik dari tata sosial.

Definisi di atas menyatakan bahwa undang-undang, program, manfaat dan pelayanan diartikan sebagai kegiatan dan bantuan materi yang diberikan berdasarkan peraturan tertentu sehingga kesejahteraan sosial mempunyai tujuan meningkatkan tarap hidup individu dan masyarakat yang mencakup seluruh kehidupan sosial.

Bentuk kesejahteraan sosial memusatkan pada sebuah pedoman dan dasar rencana untuk mengatasi masalah sosial dan memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat sebagai suatu usaha dan suatu institusi dirumuskan oleh pakar pekerjaan sosial oleh Kahn 1979, yang dikutip Fahrudin (2012:9) adalah sebagai berikut:

*“Social welfare as an institution comprises all those policies and programs by which government guarantees a defined minimum of social services, money, and consumption rights, through the employment of access or distribution criteria other than those of the marketplace”.*

Kesejahteraan sosial sebagai suatu institusi terdiri atas kebijakan-kebijakan dan program-program yang dengan itu pemerintah menjamin suatu tingkat minimum tertentu untuk pelayanan-pelayanan sosial, uang, dan hak-hak konsumsi, dengan menggunakan kriteria akses atau kriteria distribusi selain kriteria pasar.

Definisi di atas menunjukkan bahwa untuk mencapai keadaan sejahtera yang meliputi peningkatan kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan meliputi pelayanan sosial. Dimana pelayanan sosial adalah program-program kesejahteraan sosial yang melindungi atau mengembalikan kehidupan individu dan membantu individu mengatasi masalah-masalahnya.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu disiplin akademik merujuk pada keterkaitannya ilmu kesejahteraan sosial yang mengembangkan pemikiran serta kontribusi praktiknya yaitu berkaitan dengan pekerjaan sosial. Menurut Zastrow 2004 yang dikutip Fahrudin (2012:31) adalah sebagai berikut:

*Another meaning of social welfare derives from its role as an academic discipline. In this context, social welfare is “the study of agencies, programs, personnel, and policies which focus on the delivery of social services to individuals, groups, and communities.*

Arti lain dari kesejahteraan sosial berasal dari peranannya sebagai suatu disiplin akademik. Dalam hubungan ini, kesejahteraan sosial adalah studi tentang lembaga-lembaga, program-program, personil dan kebijakan-kebijakan yang memusatkan pada pemberian pelayanan-pelayanan sosial kepada individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat-masyarakat.

Kesejahteraan sosial dalam kaitannya sebagai disiplin akademik merujuk dengan ilmu kesejahteraan sosial dikutip oleh Adi (2015:23) menjelaskan bahwa: “Ilmu kesejahteraan sosial adalah ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup (kondisi) masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial, pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang”.

Definisi di atas menunjukkan bahwa ilmu kesejahteraan sosial merupakan ilmu terapan yang mengembangkan pemikiran tentang meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan berbagai metodologi untuk mencapai suatu kondisi yang sejahtera sehingga ilmu kesejahteraan sosial tentang bagaimana usaha manusia saling menolong warga masyarakat yang mengalami suatu masalah sosial tertentu.

### **2.1.2 Tujuan dan Fungsi Kesejahteraan Sosial**

Adapun tujuan kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012:10) yang menjelaskan bahwa:

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 utama dari kesejahteraan sosial adalah untuk tercapainya kondisi sejahtera masyarakat. Kondisi sejahtera yang dimaksud adalah kondisi masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan sadang, pangan, papan, dan kebutuhan sosial lainnya serta dapat menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungannya. Sedangkan fungsi kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012:12) yang dikutip dari Friedlander & Apte (1982) yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventif*)  
Kesejahteraan sosial ditunjukan untuk memperkuat individu, keluarga dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pecegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.
2. Fungsi Penyembuhan (*Curativ*)  
Kesejahteraan sosial ditunjukan 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 (rehabilitas).

3. 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.
4. Fungsi Penunjang (*Supportive*)  
Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

Definisi di atas menyatakan bahwa tujuan dan fungsi tersebut berusaha dicapai untuk menghindari tekanan-tekanan yang terjadi dan mencegah munculnya masalah sosial. Hal ini dalam fungsi pencegahan untuk memperkuat setiap orang terhindar dari masalah. Fungsi penyembuhan untuk pemulihan setiap orang pada masalah kondisi ketidakmampuan fisik, emosional dan sosial agar dapat berfungsi kembali. Fungsi pengembangan untuk memberikan dan membantu proses pembangunan yang ada di masyarakat. Dan terakhir fungsi penunjang untuk membantu mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh sektor pelayanan sehingga yang akan dihasilkan adalah tujuan kesejahteraan sosial.

### **2.1.3 Pendekatan Kesejahteraan Sosial**

Berdasarkan pendekatan ini, menurut Midgley dalam Adi (2005:51) pendekatan-pendekatan kesejahteraan sosial sebagai berikut:

1. Filantropi Sosial  
Filantropi terkait erat dengan upaya-upaya kesejahteraan sosial yang dilakukan para agamawan dan relawan, yakni upaya yang bersifat amal (*charity*) dimana orang-orang ini menyumbangkan waktu, uang, dan tenaganya untuk menolong orang lain. Pelaku dari filantropi disebut sebagai filantropis.
2. Pekerja Sosial  
Berbeda dengan pendekatan filantropi, pekerjaan sosial merupakan pendekatan yang terorganisir untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menggunakan tenaga profesional yang memenuhi syarat untuk menangani masalah sosial. Namun, perkembangan pekerjaan sosial tidak terlepas dari perkembangan filantropi. Sejak abad ke-19, pekerjaan sosial telah mengalami pengembangan profesional dan akademik yang cukup pesat dan telah menyebar di seluruh dunia.

### 3. Administrasi Sosial

Pendekatan administrasi sosial berusaha mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menciptakan program sosial pemerintah yang meningkatkan kesejahteraan warga negaranya melalui penyediaan berbagai pelayanan sosial. Pendekatan ini diselenggarakan langsung oleh pemerintah. Salah satu contoh yang paling penting terkenal adalah Undang-Undang tentang Kemiskinan yang dikeluarkan oleh Ratu Elizabeth I.

### 4. Pembangunan sosial

Pembangunan sosial merupakan suatu proses perubahan sosial terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat secara utuh, di mana pembangunan ini dilakukan untuk saling melengkapi dengan dinamika proses pembangunan ekonomi.

Pendekatan kesejahteraan sosial salah satu penunjang dalam aktivitas keilmuan dan praktik yang digunakan dalam mengupayakan kesejahteraan sosial. Pendekatan kesejahteraan sosial tersebut mencakup filantropi sosial adalah tindakan orang-orang menyumbangkan waktu, uang, tenaganya untuk menolong sesamanya berbasis pada amal untuk usaha kesejahteraan sosial. Pekerja sosial adalah sebagai profesi pertolongan tersistematis dan terstruktur untuk mencapai kesejahteraan sosial. Administrasi sosial adalah kegiatan usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang menyangkut bidang kesejahteraan sosial. Pembangunan sosial adalah perubahan sosial terencana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

## **2.2 Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial**

### **2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu yang memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia dengan lingkungannya, dengan mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, guna meningkatkan taraf hidup (*human well-being*) masyarakat. Definisi pekerjaan sosial menurut Asosiasi

Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW), dalam Zastrow 2008 yang dikutip dari Fahrudin (2012:60) adalah sebagai berikut:

*Social work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities to enhance or restore their capacity for social functioning and to create societal conditions favorable to their goals. Social work practice consists of the professional application of social work values, principles, and techniques to one or more of the following ends: helping people obtain tangible services; providing counseling and psychotherapy for individuals, families, and groups; helping communities or groups provide or improve social and health services; and participating in relevant legislative processes. The practice of social work requires knowledge of human development and behavior, of social, economic, and cultural institutions; and of the interaction of all these factors.*

Pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional membantu individu, kelompok, atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan profesional dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik pekerjaan sosial pada satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut: membantu orang memperoleh pelayanan-pelayanan nyata; memberikan konseling dan psikoterapi untuk individu-individu, keluarga-keluarga, dan kelompok-kelompok; membantu komunitas atau kelompok memberikan atau memperbaiki pelayanan-pelayanan sosial dan kesehatan; dan ikut serta dalam proses-proses legislatif yang berkaitan. Praktik pekerjaan sosial memerlukan pengetahuan tentang perkembangan ekonomi, kultural; dan tentang interaksi antara semua faktor ini.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pekerjaan sosial sebagai suatu kegiatan profesional dimana dilandasi dengan adanya tujuan-tujuan dalam meningkatkan keberfungsian sosial individu, kelompok atau masyarakat. Dimana pada praktik



pekerjaan sosial terdiri nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik dalam membantu memperoleh pelayanan sosial yang nyata. Sehingga tujuan dari pekerjaan sosial adalah fokus pada keberfungsian sosial agar dapat terciptanya kondisi yang memuaskan.

Menurut *Internasional Federation of Social Workers* (IFSW) Tan dan Envall 2000 yang dikutip dari Suharto (2014:24) definisi pekerjaan sosial adalah sebagai berikut : *“The social work profession promotes problem solving in human relationships, social change, empowerment and liberation of people, and the enhancement of society. Utilizing theories of human behavior and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work”*.

Profesi pekerjaan sosial mendorong pemecahan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, perubahan sosial, pemberdayaan dan pembebasan manusia, serta perbaikan masyarakat. Menggunakan teori-teori perilaku dan sistem-sistem sosial, pekerjaan sosial melakukan intervensi pada titik (atau situasi) dimana orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial sangat penting bagi pekerjaan sosial. Sehingga pekerjaan sosial adalah suatu profesi kemanusiaan.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pekerjaan sosial mewujudkan hak asasi manusia dan keadilan sosial sebagai dasar untuk praktiknya sehingga memiliki kemampuan untuk meningkatkan keberfungsian sosial masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan.

Selain menangani permasalahan sosial kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat, pekerjaan sosial memiliki peranan yang penting dalam pemberian pelayanan sosial di berbagai macam setting salah satunya di bidang industri seperti pengembangan sumber daya manusia dan organisasi, perencanaan pelayanan, filantropi, manajemen, tanggung jawab sosial, tunjangan-tunjangan pengawai, keamanan dan keselamatan kerja, pengembangan jabatan dan lain sebagainya dalam menangani kebutuhan di dunia kerja. Pengertian mengenai pekerjaan sosial industri menurut Suharto (2009:7) adalah sebagai berikut:

Pekerjaan sosial industri (PSI) didefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui metode intervensi dan penerapan metode pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pekerjaan sosial industri dapat menangani kebutuhan serta membantu dalam mengembangkan kebijakan-kebijakan pelayanan yang berhubungan dengan dunia kerja. Dalam hal ini seorang pekerja sosial dapat meningkatkan kemampuan memahami aspek-aspek dinamika lingkungan kerja serta mengatasi masalah, mengevaluasi lingkungan serta peraturan-peraturan dan dampaknya, membantu anggota-anggota agar sadar dan sensitif terhadap permasalahan, serta menerapkan program memenuhi kebutuhan.

### **2.2.2 Tujuan Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi dalam memberikan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk membantu mengoptimalkan potensi yang dimiliki individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat dalam memecahkan masalah sosial yang diakibatkan

oleh ketidakseimbangan dengan lingkungan sosialnya. Tujuan pekerjaan sosial menurut Sugeng, dkk (2018:19) meliputi:

1. Mengembangkan kemampuan seseorang dalam pemecahan masalah (*to enhance the problem-solving and coping capacities of people*)
2. Menghubungkan orang dan sistem sehingga dapat menyediakan sumber, pelayanan dan kesempatan (*link people with system that provide them with resources, services and opportunities*)
3. Meningkatkan efektivitas operasional sistem secara manusiawi (*promote the effective and humane operation of these system*)
4. Memberikan kontribusi pada pengembangan dan penyempurnaan perumusan dan implementasi kebijakan sosial (*contribute of the development and emprovement of social policy*).

Tujuan pekerjaan sosial di atas adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dalam kemampuan pemecahan masalah, menyediaan sumber, meningkatkan efektivitas sistem, dan kontribusi pada pengembangan kebijakan sosial untuk individu, keluarga, atau masyarakat yang rentan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kesejahteraan.

### **2.2.3 Fungsi Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi pemberian bantuan yang dilaksanakan melalui pengembangan interaksi timbal-balik yang saling menguntungkan antara orang dan lingkungan sosialnya (perorangan, keluarga, kelompok, organisasi, komunitas, dan masyarakat) untuk memperbaiki kualitas kehidupan dan penghidupan orang sebagai suatu kesatuan harmonis yang berlandaskan hak asasi manusia dan keadilan sosial. Hal ini, pekerjaan sosial dalam penyelenggaraannya meliputi fungsi-fungsi yang dikemukakan oleh Max Siporin 1975 dalam Huraerah (2008:40) adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan, mempertahankan, dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan kebutuhan dasar manusia.

- b. Menjamin standar penghidupan, kesehatan, dan kesejahteraan yang memadai bagi semua. Ini melibatkan tugas-tugas instrumental sebagai berikut:
  - Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan perkembangan dasar dari individu dan keluarga.
  - Membagikan dan menyamakan alokasi sumber-sumber sosial dan ekonomi yang dibutuhkan.
  - Mencegah kemelaratan dan mengurangi kemiskinan, kesukaran sosial, dan kepapaan.
  - Melindungi individu-individu dan keluarga dari bahaya kehidupan, dan memberi kompensasi atas kehilangan karena bencana, ketidakmampuan, kecacatan, dan kematian.
- c. Memungkinkan orang berfungsi secara optimal dalam peranan dan status kelembagaan sosial mereka.
- d. Mendukung dan memperbaiki tata sosial dan struktur kelembagaan masyarakat.

Berdasarkan kutipan di atas, bahwa fungsi-fungsi pekerjaan sosial adalah berfokus pada kebutuhan-kebutuhan dasar sehingga dapat mengembangkan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, standar-standar penghidupan, kesehatan dan kesejahteraan, peranan dan status dalam lembaga sosial, memperbaiki tata sosial dan struktur kelembagaan masyarakat untuk tercapainya keberfungsian sosial dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya.

#### **2.2.4 Metode Intervensi Pekerjaan Sosial**

Metode intervensi yang digunakan dalam proses pertolongan pekerjaan sosial secara tradisional memiliki tiga metode pokok dan tiga metode pembantu, Fahrudin (2012:71) menyatakan bahwa: “Metode pokok tersebut adalah *social case work*, *social group work*, dan *community organization/community development*. Metode pembantunya adalah *social work administration*, *social action* dan *social work research*”. Sedangkan menurut Adi (2013:161) metode intervensi sosial sebagai berikut:

- a. Intervensi sosial pada individu dan keluarga atau (*case work*)
- b. Intervensi sosial kelompok atau (*social group work*)
- c. Intervensi sosial komunitas dan organisasi atau (*community organization community development*). Metode intervensi sosial komunitas merupakan metode yang diarahkan 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 rakyat di suatu negara.

Berdasarkan kutipan diatas bahwa metode intervensi sosial yang berkaitan dengan upaya memperbaiki atau meningkatkan keberfungsiaan sosial individu, keluarga, komunitas dan organisasi agar dapat berperan sesuai dengan tugas-tugas di dalam perkembangannya pada lingkungan sosial.

*Social case work* atau metode intervensi sosial pada individu ini merujuk pada upaya menangani masalah keberfungsian sosial yang dialami individu dan keluarga. Tujuannya agar individu dan keluarga dapat memperbaiki keberfungsian sosial dan mampu melaksanakan tugas-tugas sesuai peran di lingkungan sosialnya. Dikutip dari Wibhawa, Raharjo dan Budiarti (2010:93) adalah sebagai berikut:

Metode *social work* bersifat individual, karenanya dikatakan pendekatan mikro yaitu membantu individu-individu yang memiliki masalah, baik yang bersifat eksternal artinya memiliki masalah yang bersumber dari lingkungan sosialnya maupun individu-individu yang mengalami masalah yang bersumber dari dalam dirinya sendiri. Dalam praktiknya, metode *social case work* mengkombinasikan elemen-elemen psikologis dan sosial dan karenanya metode *social work* mempunyai sifat-sifat psikososial.

Berdasarkan definisi di atas menunjukkan bahwa *social case work* lebih berpusat pada pendekatan mikro yaitu individu dan keluarga dalam mengatasi masalah yang bersumber dari lingkungan sosialnya sehingga dalam praktiknya melibatkan perhatian pada sifat psikososial.

*Social group work* atau metode intervensi sosial pada kelompok merupakan upaya intervensi pada kelompok kecil dan metode pekerjaan sosial yang menggunakan kelompok sebagai media proses pertolongan profesionalnya. Menurut Suharto (2009:38) dalam Alissi menyatakan bahwa:

Mengkonsentrasikan diri pada pemberian pengalaman-pengalaman kelompok untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan perkembangan secara normal, membantu mencegah perpecahan sosial, memudahkan tujuan-tujuan kolektif *rehabilitative*, serta mendorong keterlibatan dan tanggung jawab penduduk dalam aksi sosial.

Definisi di atas menunjukkan bahwa terapi kelompok berfokus pada pemberian pengalaman agar dapat memenuhi kebutuhannya sehingga agar mereka sadar keberadaan mereka sebagai anggota kelompok. Sehingga mampu mencegah masalah dan mencapai tujuan-tujuan kolektif yang dicapai.

*Community organization/community development* atau metode intervensi sosial yang berfokus pada level komunitas atau masyarakat yang lebih luas. Dalam praktiknya dengan kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat untuk meningkatkan keberfungsian sosial masyarakat.

### **2.2.5 Tahapan-Tahapan Intervensi Pekerjaan Sosial**

Tahapan intervensi pekerjaan sosial ini merupakan cara atau strategi dalam memberikan bantuan dalam praktik di lapangan pada bidang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial untuk menangani permasalahan sosial serta memberikan pelayanan. Menurut Siporin dalam Iskandar (2013:65) menyatakan terdapat 6 tahapan intervensi pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap *Engagement, Intake* dan *Contract*  
Tahap ini adalah tahap permulaan pekerjaan sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang akan diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan

masalah klien. Kontrak diartikan sebagai suatu kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya merumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peranan-peranan dan harapan-harapan pekerja sosial dan klien, metode-metode pertolongan yang akan digunakan serta pengaturan-pengaturan lainnya

- b. Tahap *Assessment*  
*Assessment* merupakan proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien meliputi: bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah yang terdahulu yang pernah dilakukan klien, kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapat ditentukan fokus atau akar masalah klien
- c. Tahap membuat Perencanaan Intervensi  
 Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut
- d. Tahap melaksanakan Program Berdasarkan Rencana Intervensi  
 Pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam pemecahan masalah ini hendaknya pekerja sosial melibatkan klien secara aktif pada setiap kegiatan
- e. Tahap Evaluasi  
 Pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan yang terjadi. Ada dua aspek yang harus dievaluasi oleh pekerja sosial yaitu tujuan hasil dan tujuan proses
- f. Tahap Terminasi  
 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 karena adanya faktor-faktor eksternal yang dihadapi pekerja sosial atau karena klien lebih baik dialihkan ke lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten. Pembagian kerja yang jelas akan mempermudah pelaksanaan pelayanan sosial sampai pada tujuan yang diharapkan.

## **2.3 Tinjauan tentang Keberfungsian Sosial**

### **2.3.1 Pengertian tentang Keberfungsian Sosial**

Keberfungsian sosial menunjukkan keseimbangan pertukaran, kesesuaian, kecocokan, dan penyesuaian timbal balik antara orang secara individual atau secara kolektif dan lingkungan mereka. Menurut Bartlet (1970) menyatakan bahwa keberfungsian sosial merupakan fokus utama pekerjaan sosial. Menurut

Bartlet 1970 yang dikutip Fahrudin (2012:62) adalah sebagai berikut: “Keberfungsian sosial adalah kemampuan mengatasi (*coping*) tuntutan (*demands*) lingkungan yang merupakan tugas-tugas kehidupan”.

Definisi di atas menunjukkan bahwa keseimbangan antara tuntutan lingkungan mampu mengatasinya oleh individu sedangkan apabila terjadi ketidakseimbangan keduanya akan menjadi masalah. Dalam hal ini, pekerjaan sosial membantu menyeimbangkan tuntutan lingkungan dengan kemampuan individu mengatasi masalahnya.

Keberfungsian sosial merupakan konsep yang penting bagi pekerjaan sosial dimana sebuah konsep pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi lainnya. Konsep keberfungsian sosial tidak terlepas dari karakteristik orang dalam konteks lingkungan sosialnya. Menurut Siporin 1979 dikutip Fahrudin (2012:42) mengemukakan bahwa: “*social functioning refers to the way individuals or collectivities (families, associations, communities, and so on) behave in order to carry out their life ask and meet their needs.*”

Keberfungsian sosial menunjukkan pada cara-cara individu-individu maupun kolektivitas dalam rangka melaksanakan tugas-tugas kehidupannya dan memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu keberfungsian seseorang sangat berkaitan dengan peranan-peranan sosialnya. Sebab keberfungsian sosial diartikan sebagai kegiatan-kegiatan yang dianggap penting dalam menampilkan beberapa peranan yang diharapkan atau yang ditampilkan oleh setiap orang karena keanggotannya dalam kelompok-kelompok sosial.



### 2.3.2 Jenis Keberfungsian Sosial

Berdasarkan uraian definisi di atas, menurut Dwi Heru Sukoco (1998:27)

keberfungsian sosial dapat dipandang dari berbagai segi yaitu:

- a. Keberfungsian sosial dipandang sebagai kemampuan dalam melaksanakan peranan sosial, yaitu sebagai penampilan pelaksanaan peranan yang diharapkan sebagai anggota suatu kolektifitas.
- b. Keberfungsian sosial dipandang sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yaitu mengacu kepada cara-cara yang digunakan oleh individu maupun kolektivitas dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka.
- c. Keberfungsian sosial dipandang sebagai kemampuan untuk memecahkan permasalahan sosial yang dialaminya.

Berdasarkan kutipan diatas, keberfungsian sosial adalah sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan fungsi sosialnya, yang meliputi pelaksanaan peranan-peranan sosial, memenuhi kebutuhan hidup, dan memecahkan permasalahan sosial sehingga mampu menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan status sosialnya.

Skidmore, Thackeray dan Farley (dalam Modul Kementerian Sosial RI, 2008:76) menuliskan bahwa: *social functioning to be a central purpose of social work and intervention was seen as the enhancement of social functioning*". Artinya keberfungsian sosial adalah tujuan utama atau inti dari pekerjaan sosial dan intervensinya. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi yang penting bagi pekerjaan sosial. Ia merupakan pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi lainnya. Dimana, memiliki prinsip "*to help people to help themselves*" yang diutamakan dalam praktik pekerjaan sosial, membantu para penyandang masalah kesejahteraan sosial dapat kembali berfungsi secara sosial.

## **2.4 Tinjauan tentang Pelayanan Sosial**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Menurut Johnson 1986 yang dikutip Fahrudin (2012:50) adalah: “Pelayanan sosial sebagai program-program dan tindakan-tindakan yang memperkerjakan pekerja-pekerja sosial atau tenaga profesional yang berkaitan dan diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial”. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sosial adalah mengurangi jenis-jenis masalah sosial tertentu dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial dengan tindakan-tindakan yang memperkerjakan pekerja sosial atau tenaga profesional pada tujuan kesejahteraan sosial.

Pelayanan sosial menjadi suatu kewajiban dalam tuntunan pekerjaan sebagai upaya untuk peningkatan kesejahteraan sosial dan mewujudkan memperbaiki keberfungsian sosial setiap individu. Pelayanan-pelayanan sosial secara luas menurut Sainsbury meliputi kesehatan, pendidikan, pemeliharaan penghasilan, perumahan dan pelayanan sosial personal. Menurut Sainsbury dikutip Fahrudin (2012: 50) menyatakan bahwa:

Pelayanan-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 penerima publik secara umum atas tanggung jawab sosial dan yang tergantung pada pengorganisasian hubungan-hubungan sosial untuk pemecahannya.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pelayanan sosial berlaku untuk semua orang secara luas. Tujuan pelayanan sosial agar tercapainya kebutuhan-kebutuhan

serta mengurangi masalah-masalah sosial agar mampu diterima dalam masyarakat dan dapat meningkatkan keberfungsian sosialnya.

#### **2.4.2 Fungsi Pelayanan Sosial**

Pekerjaan sosial adalah satu di antara kegiatan dalam pemberian pelayanan sosial (*social service*). Pelayanan sosial mempunyai macam-macam bentuk sesuai dengan fungsi-fungsinya sebagaimana dikemukakan Max Siporin 1975 yang dikutip dari Huraerah (2008:39) yaitu:

- a. Pelayanan akses (*access services*), mencakup pelayanan informasi, rujukan, advokasi, dan partisipasi. Tujuannya membantu orang agar bisa mencapai atau menggunakan pelayanan-pelayanan yang tersedia.
- b. 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-orang usia lanjut (jompo), dan sebagainya.
- c. Pelayanan sosialisasi dan pengembangan, seperti tempat penitipan bayi/anak, KB (Keluarga Berencana), pendidikan keluarga, pelayanan rekreasi bagi pemuda, pusat kegiatan masyarakat, dan sebagainya.

Berdasarkan kutipan diatas, dalam pekerjaan sosial meliputi pelayanan sosial yang mencakup pelayanan akses, pelayanan terapis, pertolongan atau rehabilitasi dan pelayanan sosialisasi atau pengembangan tujuannya untuk membantu individu agar mencapai pelayanan yang tersedia dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial dan kebutuhan-kebutuhan yang memerlukan penyesuaian dalam proses pertolongan, ketimbang keseragaman dalam penyediaannya.

#### **1.4.3 Pelayanan Sosial Manusia**

Pelayanan manusia (*human services*) menurut Kahn dalam Fahrudin (2012: 56) menjelaskan bahwa pelayanan sosial dalam arti yang luas, mencakup

pelayanan-pelayanan universal yaitu pelayanan untuk semua warga negara, dan pelayanan-pelayanan untuk kelompok-kelompok yang mempunyai kebutuhan khusus. Menurut Adi (2015:108) pengertian *human service organization* adalah sebagai berikut:

HSO bisa merupakan organisasi pemerintah (*government organization*), organisasi non pemerintah (*non- government organization*) maupun pihak swasta (*private organization*) yang memerhatikan (*concern*) dengan masalah-masalah sosial dan masalah kesejahteraan sosial dalam arti sempit (seperti masalah yang berkaitan dengan prostitusi, anak jalanan, tuna netra, tuna rungu dan tuna grahita).

Definisi diatas bahwa HSO merupakan pelayanan sosial untuk meningkatkan taraf hidup individu atau kelompok masyarakat yang dapat melalui organisasi pemerintah, non pemerintah, maupun pihak swasta. *Human service organization* (HSO) organisasi yang berfokus pada penyediaan pelayanan bagi manusia. Menurut Sauber 1983 yang dikutip Fahrudin (2012:55) pelayanan sosial manusia (*human services*) didefinisikan sebagai meliputi sistem pemberian pelayanan untuk kesehatan mental, kesejahteraan sosial, kesehatan, pendidikan, dan peradilan kriminal.

Aktivitas pelayanan sosial kesejahteraan seperti yang kita ketahui yaitu meliputi lembaga pelayanan yang mencakup di bidang sosial. Dimana UPT Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kota Bandung ini merupakan salah satu lembaga pelayanan sosial unit pelaksana teknis yang bersifat mandiri berbentuk rumah singgah dalam melaksanakan tugas teknis operasional atau tugas teknis dari Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung untuk penanganan masalah sosial pada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

## **2.5 Tinjauan tentang Pekerja Sosial**

### **2.5.1 Pengertian Pekerja Sosial Profesional**

Pekerjaan sosial merupakan sebuah profesi yang mempunyai ilmu, keterampilan dan nilai. Menurut Ernest Greenwood dalam Johnson 1995 yang dikutip oleh Huraerah (2008:42) semua profesi mempunyai atribut/ciri-ciri sebagai berikut:

1. Kerangka teori yang sistematis
2. Kewenangan profesional
3. Sanksi masyarakat
4. Kode etik yang mengatur
5. Budaya profesional

Berdasarkan kutipan diatas, pekerjaan sosial merupakan suatu profesi dalam aktivitas pertolongan yang memiliki atribut meliputi kerangka teori sistematis, kewenangan profesional, sanksi masyarakat, kode etik dan budaya profesional. Atribut/ciri-ciri tersebut sebagai pedoman pekerja sosial dalam melaksanakan apa yang harus dilakukan dalam profesinya. Definisi pekerja sosial menurut Pujileksono (2016:158) adalah sebagai berikut:

Pekerja sosial adalah seseorang yang mempunyai kompetensi profesional dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan formal atau pengalaman praktik di bidang pekerja sosial/kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh pemerintah dan melaksanakan tugas profesionalnya.

Berdasarkan kutipan diatas, pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki kompetensi profesional dalam melaksanakan profesinya yaitu aktivitas pertolongan terhadap individu, kelompok dan komunitas agar dapat mengatasi masalah yang dihadapinya secara resmi diakui oleh pemerintah. Menurut Undang-

Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang dimaksud pekerja sosial adalah sebagai berikut:

Pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melakukan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Definisi diatas menunjukkan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang berprofesi untuk memberikan pelayanan dan penanganan masalah sosial. Menurut Wibawa dalam Pujileksono (2016:157) pekerja sosial didefinisikan sebagai orang yang memiliki kewenangan keahlian dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan sosial. Lembaga pekerja sosial profesional menurut Huraerah (2008:44) adalah sebagai berikut:

1. *Primary setting*, yaitu lembaga yang fungsi utamanya berada dalam lingkup kesejahteraan sosial, misalkan Departemen Sosial, Dinas Sosial, berbagai panti sosial, pusat rehabilitasi sosial, serta organisasi sosial atau lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial.
2. *Secondary Setting*, yaitu lembaga yang fungsi utamanya berada di luar lingkup kesejahteraan sosial, tetapi salah satu aspek pelayanannya membutuhkan pekerja sosial profesional, misalnya rumah sakit, termasuk rumah sakit jiwa, pusat rehabilitas korban narkoba, lembaga dan balai pemasyarakatan, pengadilan khususnya pengadilan anak, sekolah, pusat rehabilitas vokasional, *crisis* dan *trauma center*.

### **2.5.2 Tugas Pekerja Sosial**

Pekerja sosial memiliki beberapa tugas diantaranya untuk meningkatkan keberfungsian sosial seseorang dalam memecahkan masalah sosial dan mampu melaksanakan tugas-tugas kehidupannya. Menurut Soetarso dalam Fahrudin (2015:14) mengemukakan tugas-tugas pekerja sosial meliputi:

1. Pekerja sosial menentukan dan mengadakan hubungan dengan orang yang membutuhkan bantuan guna menyelesaikan tugas kehidupannya
2. Pekerja sosial dapat memberikan pengertian, dukungan, dan dorongan kepada orang yang mengalami krisis masalah
3. Pekerja sosial dapat memberikan kesempatan kepada orang untuk mengutarakan kesulitan-kesulitannya
4. Pekerja sosial dapat membantu untuk memilih berbagai pilihan cara mengatasi masalah
5. Pekerja sosial dapat mengonfrontasikan orang dengan realitas situasi sosial yang mereka hadapi
6. Pekerja sosial dapat mengajarkan keterampilan kepada orang untuk mewujudkan gagasan dan aspirasinya.

Berdasarkan kutipan diatas, tugas pekerja sosial sebagai membantu guna menyelesaikan tugas kehidupan sehingga pekerja sosial dapat memberikan dukungan pada orang yang mengalami masalah, bagaimana cara mengatasi masalah, mengonfrontasikan dengan situasi sosial, dan mewujudkan gagasan agar dapat berfungsi secara sosial.

### **2.5.3 Prinsip-Prinsip Pekerja Sosial**

Prinsip-prinsip pekerja sosial merupakan aturan-aturan dasar dalam melakukan proses pertolongan. Sehingga prinsip ini merupakan etika profesi yang harus diperhatikan oleh pekerja sosial. Menurut Iskandar (2013:38) terdapat prinsip-prinsip umum pekerja sosial antara lain sebagai berikut:

- a. Keyakinan dan integritas atau martabat dan harga diri setiap individu
- b. Hak untuk menentukan diri sendiri, menentukan kebutuhannya sendiri, menentukan bagaimana memenuhi kebutuhannya tersebut

- c. Keyakinan akan kesempatan yang sama bagi semua orang yang dibatasi oleh kemampuannya masing-masing
- d. Tanggung jawab sosial kepada dirinya, keluarga dan masyarakat.

Berdasarkan kutipan diatas, prinsip-prinsip umum pekerja sosial meliputi keyakinan pada setiap individu, hak untuk memenuhi kebutuhan, kesempatan yang sama, dan tanggung jawab sosial dimana untuk dirinya, keluarga dan masyarakat. Menurut Henry S. Maas, yang dikutip dari Adi (1994: 26) terdapat enam prinsip dasar yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Penerimaan (*Acceptance*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa pekerja sosial harus berusaha menerima segala keadaan dari klien tanpa menghakimi klien tersebut. Kemampuan pekerja sosial dalam memahami kondisi klien akan sangat membantu, untuk mempermudah agar klien dapat merasa percaya pada pekerja sosial dalam mengungkapkan permasalahannya

2. Komunikasi (*Communication*)

Prinsip komunikasi ini sangat berkaitan erat dengan kemampuan pekerja sosial dalam mengungkapkan informasi yang telah disampaikan oleh klien. Biasanya pesan yang disampaikan berupa verbal (yang diungkapkan melalui kata-kata) maupun non verbal (ekspresi klien, cara bicara klien, cara duduk klien dan lain-lain)

3. Individualisasi (*Individualitaion*)

Prinsip individualisasi ini menganggap bahwa setiap individu berbeda antara satu dengan yang lainnya. Sehingga pekerja sosial harus bisa memahami perbedaan dari setiap klien. Dari setiap proses penanganan kasus pekerja



sosial harus berusaha intervensi yang cocok dengan klien sehingga bisa mendapatkan hasil yang maksimal

#### 4. Partisipasi (*Participation*)

Prinsip partisipasi ini sangat berperan penting karena mendorong pekerja sosial untuk menjalankan perannya sebagai *fasilitator* yang baik. Pekerja sosial diharapkan bisa mengajak klien untuk bergerak aktif dalam menghadapi permasalahan yang sedang dihadapinya

#### 5. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip ini mengharuskan seorang pekerja sosial untuk bisa menjaga kerahasiaan dari perkara yang sedang ditanganinya, sehingga klien akan merasa lebih aman dalam mengungkapkan permasalahannya.

#### 6. Kesadaran diri dari Pekerja Sosial (*Work Self Awareness*)

Prinsip ini menuntut seorang pekerja untuk bersikap profesional dalam menjalani hubungan dengan kliennya. Dalam artian pekerja sosial harus bisa mengendalikan diri dan tidak terbawa perasaan dalam menangani permasalahan yang sedang dihadapi oleh klien.

### **2.5.4 Nilai dan Etika Pekerja Sosial**

Macam-macam bentuk nilai dan etika dalam pekerjaan sosial menurut NASW (*National Association of Social Worker*) Reamer (1999: 26) dalam Huda (2009:142) antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan (nilai), prinsip etik adalah pekerja sosial harus mengutamakan tujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dan memusatkan pada permasalahan sosial
2. Keadilan sosial (nilai), prinsip etik adalah pekerja sosial wajib untuk menentang ketidakadilan sosial

3. Harkat dan martabat seseorang (nilai), prinsip etik pekerja sosial menghormati harkat dan martabat seseorang
4. Mementingkan hubungan kemanusiaan (nilai), prinsip etik adalah pekerja sosial mengakui dan mengutamakan hubungan kemanusiaan
5. Integritas (nilai), prinsip etik adalah pekerja sosial harus mempunyai perilaku yang dapat dipercaya
6. Kompetensi (nilai), prinsip etik adalah pekerja sosial harus mempraktikkan keahlian profesionalismenya dalam proses pertolongan yang dilakukan.

Nilai apabila dihubungkan dengan pekerjaan sosial maka nilai yang dimaksud adalah seperangkat prinsip etik/moral yang fundamental dimana pekerja sosial harus berkomitmen dalam menjalankan prinsip pekerjaan sosial. Nilai bersifat abstrak, tentang baik dan buruk. Sedangkan etika menggambarkan apa yang diharapkan dari para pekerja sosial dalam penampilan fungsi-fungsi profesional mereka dan didalam berbagai peranan, baik pekerjaan sosial klinis, pekerjaan sosial masyarakat, pekerjaan sosial antar-organisasi dan antar-profesi. Disamping itu, harapan tersebut berlaku pula didalam pembawaan diri pekerja sosial, berbagai relasi baik dengan klien, teman sejawat, atasan maupun dengan profesi pekerjaan sosial.

Sehingga asosiasi profesional pekerjaan sosial menciptakan dan mempromosikan kode etik untuk memberikan bimbingan dan inspirasi sebagai pengakuan akan pentingnya suatu profesi dan mengokohkan akar perilaku yang profesional karena penyimpangan yang dilakukan sebagai seorang anggota terhadap perilaku dan tindakan kepada klien dan efektivitas pelayanan-pelayanan dalam praktek-prakteknya. Adapun tujuan dan fungsi kode etik adalah: (1) Melindungi reputasi profesi (2) Meningkatkan kompetensi dan kesadaran dan tanggung jawab (3) Melindungi masyarakat dari praktek-praktek yang tidak kompeten, tidak profesional dan menyalahi etika pekerjaan sosial (*malpractice*).

Adapun hal-hal yang diatur dalam kode etik profesi pekerjaan sosial menurut *National Association of Social Workers* (NASW) antara lain: perilaku dan sifat-sifat utama sebagai pekerja sosial, tanggung jawab etik pekerja sosial terhadap klien, rekan sejawat, lembaganya, profesi dan masyarakat.

## **2.6 Tinjauan tentang Kejenuhan Kerja (*Burnout*)**

### **2.6.1 Pengertian *Burnout***

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger pada tahun 1973. Freudenbeger adalah seorang ahli psikologis klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Menurut Hebert, *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens atau lebih sering, berdedikasi atau berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal nomor dua dalam prioritas. Menurut Muchinsky (1987) menyatakan bahwa *burnout* merupakan suatu reaksi antara *person-environment* yang relatif baru di bidang industri dan organisasi.

*Burnout* sebagai suatu masalah yang serius mempengaruhi manusia. Menurut Zastrow 1999 yang di kutip Suharto (2009:53) *burnout* bukan dialami oleh pegawai pada perusahaan industri, melainkan sering terjadi pada mereka yang bekerja di lembaga pelayanan kesejahteraan sosial termasuk pekerja sosial dan psikolog. Menurut Maslach dan Pines dalam Suharto (2009:53) menjelaskan pengertian mengenai *burnout* sebagai berikut:

Hilangnya perhatian terhadap orang yang ditolongnya, selain ditandai dengan kelelahan fisik dan penyakit fisik, juga ditandai dengan kelelahan emosional sehingga para profesional tidak lagi memiliki perasaan-perasaan positif, simpati atau respek terhadap klien atau pasien yang ditolongnya.

Definisi di atas menunjukkan bahwa *burnout* (kejenuhan) merupakan kondisi tertekan seorang individu baik kelelahan secara emosi, fisik dan psikologis yang berdampak pada kondisi kehidupan di lingkungannya sehari-hari. Menurut Freudenberger 1997 yang dikutip Suharto (2009:53) menjelaskan bahwa gejala-gejala *burnout* biasanya mencakup sikap sinis dan negatif, kekakuan dalam berfikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi. Orang yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah dikarenakan kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

*Burnout* sangat berkaitan dengan stres. Stres sebagai reaksi psikologis dan emosional terhadap stressor. *Stressor* (sumber/penyebab stres) dapat berupa tuntutan, situasi atau keadaan yang mengganggu keseimbangan seseorang. Menurut Pines dan Aronson dalam Suharto (2009:53) mendefinisikan *burnout* sebagai berikut: “Suatu keadaan pikiran yang disertai beragam gejala seperti kelelahan emosi, fisik dan psikologis; perasaan putus asa serta hilangnya semangat kerja dan bahkan semangat hidup”. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *burnout* keadaan stress secara psikologis sehingga individu mengalami kelelahan emosi, fisik dan menurunnya motivasi dalam bekerja.

Cherniss (1980), mengungkapkan bahwa lebih dari satu abad perhatian terhadap masalah kejenuhan kerja telah berkembang. Tema kejenuhan merupakan tema yang menjadi perhatian pekerja sosial sebab secara umumnya pekerja sosial berkaitan dengan tugas-tugas yang memiliki resiko yang tinggi untuk

mengalaminya. Banyak pekerja sosial yang memasuki profesional kerja sosial untuk memberikan pertolongan kepada orang lain. Pada masa yang sama, mereka juga kerja dengan tuntutan birokrasi. Faktor ini menyumbangkan pekerja sosial untuk lebih sering merasa jenuh kepada dunia kerjanya. Resiko mengalami kejenuhan adalah tinggi ketika tahun-tahun pertama menjalani pekerjaan. Sebagai pekerja sosial mereka berhadapan dengan realitas pekerjaan mereka, klien mereka, dan kompetensi mereka sebagai pengamat profesi.

### 2.6.2 Aspek-aspek *Burnout*

*Burnout* sangat berkaitan dengan keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental atau ketegangan. Menurut Maslach dan Goldberg (1998) membagi aspek *burnout*. Terdapat tiga aspek yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah sebagai berikut:

1. Kelelahan emosional  
Kelelahan emosional adalah perasaan terlalu berat secara emosional dan kehabisan salah satu daya emosional akibat adanya beban kerja yang berlebihan dan konflik personal. Kelelahan emosional terdiri dari kelelahan fisik dan emosi yang ditandai dengan kekurangan energi seperti kehilangannya semangat dan motivasi untuk melakukan aktivitas.
2. Depersonalisasi  
Depersonalisasi adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan bersikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima pelayanan, menjauh dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang sekitar.
3. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri  
Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (*low personal accomplishment*) dimana individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya ataupun orang lain.

Aspek-aspek *burnout* di atas menunjukkan bahwa terdapat kelelahan emosional sangat berpengaruh pada kelelahan fisik seperti rentan terhadap penyakit dan menyebabkan kekurangan energi dan kehilangan motivasi dalam

melakukan aktivitas di lingkungannya. Depersonalisasi adalah ketidaksesuaian diri terhadap individu sehingga tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri dimana ketidakpuasan individu melakukan suatu aktivitas dalam lingkungannya. Sementara aspek-aspek *burnout* itu menurut Baron dan Greenbreg (1993:58) mengklasifikasi ke dalam 4 jenis sebagai berikut:

1. Kelelahan fisik yang ditandai dengan sakit kepala, mual, susah tidur, dan kurangnya nafsu makan
2. Kelelahan emosional yang ditandai dengan depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap dalam pekerjaannya, mudah marah dan cepat tersinggung
3. Kelelahan mental yang ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersifat negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, organisasi dan kehidupan pada umumnya
4. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri ditandai dengan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain.

Berdasarkan klasifikasi aspek-aspek *burnout* diatas, bahwa ketiga aspek ini sangat mempengaruhi kondisi individu dimana kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental dan rendahnya penghargaan terhadap diri merupakan hasil dari sebuah reaksi sebagai akibat oleh situasi kerja yang sangat menuntut.

### **2.6.3 Faktor Penyebab *Burnout***

*Burnout* atau kejenuhan dalam bekerja biasanya terjadi akibat reaksi terhadap stres, dan *burnout* disebabkan oleh faktor-faktor. Menurut Edelwich dalam Suharto (2009:59) menjelaskan banyaknya harapan-harapan yang tidak realistis dari pekerjaan sosial dalam lembaga-lembaga kesejahteraan sosial dapat menyebabkan *burnout*, antara lain:

1. Pelayanan dan pertolongan yang diberikan akan mampu meningkatkan kehidupan seluruh klien secara sempurna.

2. Dihargai oleh lembaga dan klien secara menyeluruh dan tinggal.
3. Dapat mengubah birokrasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan klien.
4. Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan secara cepat kemajuan dan status sosial-ekonomi.

Definisi di atas menunjukkan bahwa menurut Edelvich lebih menekankan pada harapan-harapan yang dapat membuat pekerja sosial atau profesi pelayanan mendapatkan tekanan yang tidak mampu diwujudkan secara sempurna. Harapan tersebut memberikan tekanan kepada pekerjaan sosial karena tidak realistis.

Menurut Pines dan Aronson 1981 dalam Suharto (2009:59) mengungkapkan bahwa faktor-faktor lain yang juga menimbulkan burnout adalah buruknya pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerja sama dengan orang lain secara efektif, tidak adanya tujuan hidup yang jelas, serta ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang tiba-tiba muncul. Menurut Maslach (1978), klien juga dapat menjadi faktor pencetus *burnout*. Beberapa tipe klien yang berpotensi menimbulkan *burnout* adalah klien yang mengalami masalah depresi atau gangguan emosional, klien yang mengalami masalah yang sulit disembuhkan (gangguan mental/psikotik).

Profesi pertolongan terdapat situasi dimana para profesional seperti pekerja sosial sangat terlibat dengan masalah klien. Sehingga menimbulkan perasaan bahwa masalah klien adalah juga masalah dirinya. Menurut Baron dan Greenbreg (1993:58) menjelaskan faktor *burnout* menjadi ke dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor eksternal, berupa kondisi organisasi kerja, yang meliputi: kondisi lingkungan kerja yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur serta aturan kaku yang membuat orang merasa terjebak dalam sistem yang tidak adil, gaya kepemimpinan yang diterapkan

supervisor kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan, dan tuntunan pekerjaan.

- b. Faktor internal, adalah kondisi yang berasal dari diri individu, meliputi: jenis kelamin, usia, harga diri, tingkat pendidikan, masa kerja, dan karakteristik kepribadian serta kemampuan penanggulangan stres.

Faktor-faktor di atas menunjukkan bagaimana pekerja dapat mengalami *burnout*. Selain itu *burnout* dapat merugikan pekerja sosial yang mengalaminya, melainkan mengganggu dan bahkan merusak hubungan profesional antara klien. *Burnout* dapat menimbulkan gangguan fisik dan emosional, yang menurunkan tingkat produktivitas, kinerja, dan kualitas pelayanan lembaga. Menurut Edelwich dalam Zastrow 1999 yang dikutip Suharto (2009:58) mengidentifikasi beberapa faktor struktural yang berkaitan dengan pekerjaan yang menyebabkan *burnout* sebagai berikut:

1. Terlalu banyak jam kerja
2. Karir buntu atau tidak dapat berkembang
3. Terlalu banyak pekerjaan atau kertas kerja yang harus diselesaikan
4. Tidak memadainya pelatihan kerja
5. Tidak dihargai oleh klien
6. Tidak dihargai oleh penyelia (supervisor)
7. Tidak digaji secara layak
8. Tidak ada dukungan dalam membuat keputusan penting
9. Tidak memiliki kewenangan (*powerlessness*)
10. Sistem tidak responsif terhadap kebutuhan klien
11. Kondisi dan situasi kerja yang buruk
12. Adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin
13. Terlalu banyak perjalanan ke luar kota
14. Terisolasi dari teman dan sahabat
15. Tidak memiliki kehidupan sosial.

Definisi di atas menunjukkan bahwa ada beberapa faktor struktural yang berpengaruh terhadap *burnout* sebagai suatu reaksi terhadap stress tingkat tinggi dimana lebih menekankan pada rendahnya penghargaan yang diterima oleh setiap



individu sehingga memunculkan masalah dan apa yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataannya.

#### **2.6.4 Gejala *Burnout***

Menurut Ayala dan Pines dalam Rahman (2007:220), gejala atau ciri-ciri dari *burnout* adalah sebagai berikut:

1. Sakit fisik, yang dicirikan seperti sakit kepala, flu, ketegangan pada otot dan bahu, demam, sulit tidur (*insomnia*), perubahan kebiasaan makan, mual-mual dan lain sebagainya. Padda energi fisik, biasanya ditandai dengan energi fisik yang rendah, rasa letih yang kronis dan lemah serta lesu.
2. Kelelahan emosional, hal ini biasanya dicirikan sebagai berikut: rasa bosan, rasa sedih, tertekan, mudah marah, gelisah, putus asa, ratapan yang tidak henti (suka mengeluh), sinisme, mudah tersinggung dan lain sebagainya.
3. Kelelahan mental, yang ditandai dengan merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpati dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung masa bodoh dengan dirinya, pekerjaannya dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan dalam pekerjaan, merasa tidak cakap, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidup.

#### **2.6.5 Strategi Penanganan *Burnout***

*Burnout* dapat menimbulkan gangguan fisik dan emosional, menurunkan tingkat produktivitas, kinerja dan kualitas pelayanan lembaga. Penanganan *burnout* yang dialami pekerja sosial pada dasarnya memerlukan tindakan yang

tepat dan cepat. Menurut Zastrow (1999) dalam Suharto (2007:60), bahwa cara mengatasi *burnout* adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Tujuan dan Pengaturan Waktu  
Perumusan tujuan yang realistis akan menimbulkan kepercayaan diri, meningkatkan kemampuan mengambil keputusan dan melahirkan rasa aman. Sedangkan pengaturan waktu secara efisien dapat membantu orang merumuskan tujuan mengalokasikan waktu secara cepat dan tepat.
2. Bersikap Positif  
Setiap orang memiliki pilihan untuk berpikir negatif dan berpikir positif dalam menanggapi setiap fenomena dan peristiwa. Orang yang selalu berpikir negatif sangat rentan terhadap *burnout*. Bahwa pandangan dan tindakan yang positif akan membuat disukai dan dihargai orang lain, produktif dan kreatif, memiliki posisi yang menyenangkan, serta memperoleh segala sesuatu yang membahagiakan
3. Mengubah Pikiran yang Menimbulkan *Burnout*  
*Burnout* disebabkan oleh pikiran tertentu. Kunci untuk mengubah pikiran-pikiran yang menyebabkan *burnout*, antara lain: (1) Kenali pikiran-pikiran yang menyebabkan *burnout*, (2) Pilih pikiran-pikiran positif yang akan mengganti pikiran-pikiran negatif, dan (3) Setiap kali berpikir negatif, gantilah segera dengan pikiran positif
4. Teknik-teknik Relaksasi  
Teknik ini dapat dilaksanakan oleh individu yang mengalami *burnout* dengan relaksasi pernapasan dalam, relaksasi imajinasi, relaksasi otot-otot progresif, meditasi, hipnotis diri dan *biofeedback*
5. Melakukan Latihan Olahraga  
Hal ini dapat dilaksanakan secara teratur sehingga dapat mengurangi *burnout*. Adapun olahraga yang dapat dijalani seperti lari, jalan, tenis meja, renang, sepak bola, golf dan olahraga ringan lainnya sehingga dapat membuat tubuh sehat dan meningkatkan energi yang berguna dalam menghadapi krisis
6. Melakukan Kegiatan Luar atau Hobi  
Dengan melakukan kegiatan yang disenangi dan di luar pekerjaan rutin sehingga dapat menyegarkan tubuh dan pikiran
7. Melakukan Hal-hal yang Menyenangkan  
Seperti melakukan sesuatu yang baik membuat diri merasa lebih baik, mengubah langkah, meredakan ketegangan dan terapi pribadi. Hal ini dapat dilaksanakan dengan melakukan perjalanan, mendengarkan musik, tertawa, dan lain-lain adalah beberapa hal yang umum namun menyenangkan
8. Sistem Dukungan Sosial  
Hal ini dapat dilaksanakan dengan membangun relasi dan kepercayaan di antara sahabat dan teman kerja dapat melahirkan dukungan sosial yang berguna bagi kehidupan

9. Variasi Kerja

Beberapa cara yang dapat meningkatkan variasi kerja meliputi diskusi dengan teman sejawat, menghadiri seminar, lokakarya, pelatihan atau melanjutkan pendidikan

10. Humor

Hal yang dapat membuat santai, membuat pekerjaan menyenangkan serta meredakan ketegangan emosi. Membangun suasana di sela-sela pekerjaan dapat mengurangi *burnout*.

11. Mengubah dan Menyesuaikan dengan Kejadian-Kejadian yang Membuat Stres

Apabila seorang pekerja sosial frustrasi karena tujuan dan harapan dalam pekerjaan, diskusikan dengan supervisor atau orang yang berkompeten untuk memperjelas masalah. Kejadian-kejadian yang menimbulkan stres dapat ditanggulangi dengan melalui serangkaian kegiatan-kegiatan positif, rasional dan proporsional.

Strategi-strategi penanganan *burnout* ini hanya dapat berjalan efektif apabila dilakukan dengan usaha yang sungguh-sungguh dalam mengatasi keluhan-keluhan yang dapat menyebabkan *burnout*. Menurut Maslach dalam Armand (1993:120) langkah-langkah dapat diambil untuk mengurangi adanya kejenuhan, sebab banyak dari penyebabnya berpangkal bukan pada sifat-sifat permanen orang, melainkan pada faktor-faktor sosial dan situasional yang spesifik yang dapat diubah.