

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi dimana manusia dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dan dapat berelasi dan serta berinteraksi dengan lingkungan sosialnya dengan baik. Kesejahteraan sosial adalah keseluruhan usaha sosial yang terorganisir dan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat berdasarkan konteks sosialnya. Sedangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1998 menyebutkan, kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia sesuai dengan Pancasila.

Pasal 1 ayat (1) UU No. 11 tahun 2009 menyebutkan: “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.”

Pada ayat (2) menyebutkan: “Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah dan terpadu dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi

kebutuhan dasar setiap warga Negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial.

Definisi kesejahteraan sosial menurut Suharto (2014:1) sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial adalah suatu institusi atau bidang kegiatan yang melibatkan aktivitas 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 hidup individu, kelompok, dan masyarakat.

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh

Lembaga pemerintah atau Lembaga pelayanan sosial yang memiliki tujuan untuk mencegah, mengatasi dan memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah sosial yang terjadi sehingga masalah tersebut dapat diatasi dengan baik dan juga untuk mengembalikan keberfungsian masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat agar masyarakat dapat melaksanakan peran sosialnya sesuai dengan peranannya yang di lingkungan sosialnya.

2.1.2 Tujuan dan Fungsi Kesejahteraan

Adapun tujuan kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014:10) 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 dimana masyarakat dapat memenuhi kebutuhan sandang, pangan, papan dan kebutuhan lainnya, masyarakat dapat berinteraksi dan berelasi dengan baik serta dapat menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan sosialnya. Sedangkan fungsi kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014:12) yang dikutip dari friendlander & Apte (1982) yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

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

2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

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

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 Penunjangan (*Supportive*)

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

Fungsi-fungsi diatas terdiri dari fungsi pencegahan, fungsi penyembuhan, fungsi pengembangan, dan fungsi penunjang.

2.2 Tinjauan tentang Masalah Sosial

2.2.1 Pengertian Masalah Sosial

Masalah sosial merupakan sesuatu yang bertentangan dengan masyarakat dimana diperlukannya suatu tindakan untuk mengatasi masalah tersebut agar dapat terjadinya suatu perubahan yang dapat mengubah situasi menjadi lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma sosial yang ada di masyarakat. Definisi masalah sosial menurut Weinberg yang dikutip oleh Soetomo (2013:7) yaitu: “Masalah sosial adalah situasi yang dinyatakan sebagai suatu yang bertentangan dengan nilai-nilai oleh warga masyarakat yang cukup signifikan, dimana mereka sepakat dibutuhkannya suatu tindakan untuk mengubah situasi tersebut”.

Masalah sosial menurut Soekanto (2017:312) yang dikutip dari Gillin dan Gillin, yaitu:

Masalah sosial merupakan suatu ketidaksesuaian antara unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat, yang membahayakan kehidupan kelompok

sosial. Atau, menghambat terpenuhinya keinginan-keinginan pokok warga kelompok sosial tersebut sehingga menyebabkan kepincangan ikatan sosial. Sedangkan Kartono (1992:2) dalam Huraerah (2011:4) berpandangan

bahwa yang disebut masalah sosial yaitu:

- a. Semua bentuk tingkah laku yang melanggar atau memerkosa adat-istiadat masyarakat (dan adat-istiadat tersebut diperlukan untuk menjamin kesejahteraan hidup bersama).
- b. Situasi sosial yang dianggap oleh sebagian besar dari warga masyarakat sebagai gangguan, tidak dikehendaki, berbahaya dan merugikan orang banyak.

Definisi di atas menjelaskan jika melanggar adat istiadat yang telah ada selama bertahun-tahun di suatu daerah maka akan ada sanksinya dan Sebagian orang juga akan mendapatkan kerugian dari orang yang melanggar adat istiadatnya tersebut. Dengan begitu bisa dibilang bahwa adat istiadat dan kebudayaan itu sangat berarti dan berharga nilainya untuk mengatur tingkah laku yang ada di dalam diri masyarakat.

2.2.2 **Komponen-komponen Masalah Sosial**

Komponen masalah sosial merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi suatu kondisi di lingkungan sosial yang menyebabkan terjadinya masalah sosial. Menurut Soetomo (2013:6) yang dikutip dari Pamillo (1987:4), komponen masalah sosial yaitu:

1. Kondisi tersebut merupakan masalah yang bertahan untuk suatu periode waktu tertentu. Kondisi yang dianggap sebagai masalah, tetapi dalam waktu singkat kemudian sudah hilang dengan sendirinya tidak termasuk masalah sosial.
2. Dirasakan dapat menyebabkan berbagai kerugian fisik atau non fisik, baik pada individu maupun masyarakat.

3. Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari salah satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat.
4. Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan.

2.2.3 Karakteristik Masalah Sosial

Masalah sosial muncul karena adanya kekurangan dalam diri manusia yang bersumber dari faktor ekonomi, biologis, biopsikologis serta kebudayaan. Faktor ekonomis yang salah satunya adalah kemiskinan. Dalam Huraerah (2011:83) masalah sosial memiliki 4 karakteristik, yaitu:

1. Kondisi yang dirasakan banyak orang. Suatu masalah baru dapat dikatakan sebagai masalah sosial apabila kondisinya dirasakan oleh banyak orang. Namun demikian, tidak ada batasan mengenai berapa jumlah orang yang harus merasakan masalah tersebut. Jika suatu masalah mendapat perhatian dan menjadi pembicaraan lebih dari satu orang, masalah tersebut adalah masalah sosial.
2. Kondisi dinilai tidak menyenangkan. Menurut faham hedonisme, orang yang cenderung mengulang sesuatu yang menyenangkan dan menghindari masalah, karena masalah selalu tidak menyenangkan. Penilaian masyarakat sangat penting dalam menentukan suatu kondisi sebagai masalah sosial. Suatu kondisi dapat dianggap sebagai masalah sosial oleh masyarakat tertentu tetapi tidak oleh masyarakat lainnya
3. Kondisi yang menuntut pemecahan. Suatu yang tidak menyenangkan senantiasa menuntut pemecahan. Bila seseorang merasa lapar, akan segera dicarinya rumah makan. Bila sakit kepala, ia akan segera pergi ke dokter atau membeli obat. Umumnya, suatu kondisi dianggap perlu

dipecahkan jika masyarakat merasa bahwa kondisi tersebut memang dapat dipecahkan. Pada waktu lalu, masalah kemiskinan tidak dikategorikan sebagai masalah sosial, karena waktu itu masyarakat menganggap kemiskinan sebagai sesuatu yang alamiah dan masyarakat belum memiliki kemampuan untuk memecahkannya. Sekarang, setelah masyarakat memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menanggulangi kemiskinan, kemiskinan ramai dibicarakan dan diseminarkan, karena dianggap sebagai masalah sosial.

Pemecahan tersebut harus dilakukan melalui aksi sosial secara kolektif, masalah sosial berbeda dengan masalah individual. Masalah individual dapat diatasi secara individual, tetapi masalah sosial hanya dapat diatasi melalui rekayasa sosial seperti aksi sosial, kebijakan sosial atau perencanaan sosial, karena penyebab dan akibatnya bersifat multidimensional dan menyangkut banyak orang.

2.3 Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial

2.3.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial ialah suatu profesi yang secara historis mempertahankan suatu komitmen yang partisan dalam bekerja dengan orang-orang yang miskin atau tidak beruntung. Pekerjaan sosial memberikan kesempatan-kesempatan untuk bekerja dalam banyak bidang pelayanan yang berbeda dengan orang-orang yang memiliki masalah, isu, dan kebutuhan yang berbeda. Definisi pekerjaan sosial yang baru dan berskala internasional yang dibuat oleh Federasi Internasional Pekerja Sosial (*International Federation of Social Workers, IFSW*) dan didukung oleh Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat (*National Association of Social Workers,*

NASW) pada tahun 2000 serta diterima oleh Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) pada Kongres II IPSPI 2003, menyatakan:

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behavior and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work (DuBois & Miley, 2005: 4).

Artinya, profesi pekerjaan sosial mempromosikan perubahan sosial, pemecahan masalah pada relasi manusia dan pemberdayaan serta pembebasan manusia untuk meningkatkan kesejahteraan. Penggunaan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, intervensi pekerjaan sosial pada titik dimana manusia berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak azasi manusia dan keadilan sosial adalah fundamental bagi pekerjaan sosial.

Pada dasarnya, kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial memberdayakan sistem klien untuk meningkatkan kompetensi mereka dan mempermudah struktur-struktur sosial untuk meringankan penderitaan manusia dan mengatasi masalah-masalah sosial. Menurut IFSW, “fokus holistik pekerjaan sosial ialah universal, tetapi prioritas-prioritas praktek pekerjaan sosial bervariasi dari negara ke negara dan dari waktu ke waktu bergantung pada kondisi-kondisi budaya, sejarah, dan sosial ekonomi” (DuBois & Miley, 2005: 4).

2.3.2 Tujuan Pekerjaan Sosial

Tujuan pekerjaan sosial mengarahkan kegiatan-kegiatan mereka ketika mereka bekerja dengan klien untuk mengembangkan solusi dalam konteks suatu kontinum kekuatan-kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan. Tujuan-tujuan ini mengarahkan pekerja sosial untuk meningkatkan rasa berkemampuan klien,

menghubungkan mereka dengan sumber-sumber, dan mengusahakan perubahan-perubahan yang mendorong organisasi-organisasi dan badan-badan sosial agar lebih responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat (NASW, 1981, dalam DuBois & Miley, 2005, 11-12). Tujuan pekerjaan sosial yaitu:

- a. Meningkatkan kemampuan manusia untuk memecahkan masalah-masalah, menghadapi kesulitan-kesulitan, dan melaksanakan tugas-tugas kehidupannya secara efektif. Untuk mencapai tujuan ini, para praktisioner mengases hambatan-hambatan yang membatasi kemampuan klien untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupannya. Para praktisioner juga mengidentifikasi sumber-sumber dan kekuatan-kekuatan, meningkatkan keterampilan-keterampilan untuk menghadapi masalah-masalah dalam kehidupan, mengembangkan rencana-rencana pemecahan masalah, dan mendukung usaha-usaha klien untuk menciptakan perubahan-perubahan di dalam kehidupan dan situasi-situasi mereka.
- b. Menghubungkan klien dengan sumber-sumber yang dibutuhkan. Pada satu sisi, pencapaian tujuan ini berarti membantu klien melokasikan sumber-sumber yang mereka butuhkan untuk menghadapi situasi-situasi mereka secara lebih efektif. Pada sisi lain, ini berarti bahwa pekerja sosial mengadvokasikan kebijakan-kebijakan dan pelayanan-pelayanan yang memberikan manfaat-manfaat yang optimal, memperbaiki komunikasi di antara karyawan badan-badan sosial yang mewakili berbagai program dan pelayanan, dan mengidentifikasi jurang-

jurang dan kendala-kendala dalam pelayanan-pelayanan sosial yang harus dialamatkan.

- c. Memperbaiki jaringan penyelenggaran pelayanan sosial. Tujuan ini berarti bahwa para pekerja sosial harus menjamin agar sistem yang menyelenggarakan pelayanan-pelayanan social manusiawi dan memberikan secara memadai sumber-sumber dan pelayananpelayanan kepada klien. Untuk mecapai tujuan ini, para pekerja sosial mendorong perencanaan yang berpusat pada klien, mendemonstrasikan efektivitas dan efisiensi, dan menggabungkan ukuran-ukuran akuntabilitas.

Mempromosikan keadilan sosial melalui pengembangan kebijakan sosial. Dalam rangka pengembangan kebijakan-kebijakan sosial, para pekerja sosial menguji isu-isu sosial yang berimplikasi kebijakan sosial. Para pekerja sosial mengajukan saran-saran bagi kebijakankebijakan baru dan bagi pencabutan kebijakan-kebijakan yang tidak lagi produktif. Selain itu, para pekerja sosial menerjemahkan kebijakan-kebijakan umum ke dalam program-program dan pelayanan-pelayanan yang tanggap secara efektif terhadap kebutuhan-kebutuhan klien.

2.3.3 Fungsi Pekerjaan Sosial

Pekerjan sosial adalah profesi pertolongan. Tujuan utama pekerja sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, terutama untuk populasi yang paling rentan. Pekerjaan sosial merupakan tugas pertolongan profesional yang memiliki tugas pokok yaitu membantu orang untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dengan jalan memberikan kemungkinan agar dapat menjalankan fungsi sosialnya secara optimal. Menurut Iskandar (2013: 30) fungsi-fungsi dasar pekerjaan dalam sistem kesejahteraan sosial yakni sebagai berikut:

- a. Mengembangkan, memelihara dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Di dalam fungsi ini dilakukan melalui upaya pelayanan sosial, perencanaan kesejahteraan sosial, perbaikan dan pemeliharaan penghasilan, administrasi kesejahteraan sosial dan aksi sosial.
- b. Menjamin standar subsistensi kesehatan dan kesejahteraan yang memadai bagi warga, yang mencakup tugas-tugas sebagai berikut:
 1. Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan dasar individu maupun kelompok.
 2. Mendistribusikan dan pemeratakan alokasi sumber-sumber ekonomi maupun sosial.
 3. Mencegah timbulnya kesengsaraan dan mengatasi kemelaratan individu.

Melindungan individu maupun keluarga dari bahaya-bahaya kehidupan dan membantu mereka yang mengalami bencana, kecacatan, ketidakmampuan fisik maupun material dan sebagainya.

2.3.4 Peran-peran Pekerja Sosial

Pekerjaan Sosial adalah suatu bidang keahlian yang mempunyai tanggung jawab untuk memperbaiki dan atau mengembangkan interaksi antara orang atau sekelompok orang dengan lingkungan sosial mereka sehingga memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan, mengatasi kesulitan dan mewujudkan aspirasi serta nilai-nilai mereka. Menurut Bradford W. Sheafor dan Charles R. Horejsi, sebagaimana dikutip oleh Suharto (2014:155) peran yang dilakukan pekerja sosial dalam suatu masyarakat atau badan atau lembaga atau panti sosial akan beragam tergantung pada permasalahan yang dihadapinya.

Peranan yang dilakukan oleh perkerja sosial antara lain:

1. Peranan Sebagai Perantara (*Broker Roles*),

Pekerja sosial menghubungkan antara anak asuh dengan sistem sumber baik bantuan berupa materi ataupun non materi yang ada di suatu badan atau lembaga atau panti sosial baik panti asuhan, panti

rehabilitasi dan lain-lainnya. Sebagai perantara pekerja sosial juga harus berupaya untuk mencari suatu jaringan kerja dengan suatu organisasi atau perusahaan yang dapat membantu pelayanan yang dibutuhkan.

2. Peranan Sebagai Pemungkin (*Enabler Role*),

Peranan ini merupakan peran pekerja sosial yang sering digunakan dalam profesinya karena peran ini menggunakan konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, keahlian, kapasitas, dan kompetensi anak asuh untuk menolong dirinya sendiri. Pada peranan ini pekerja sosial berperan sebagai konselor berusaha untuk memberikan peluang agar kebutuhan dan kepentingan anak asuh dapat terpenuhi dan terjamin, mengidentifikasi tujuan, memfasilitasi untuk berkomunikasi, serta memberikan peluang untuk pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh. Anak asuh melakukan semaksimal mungkin kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya agar dapat bermanfaat dan dapat mengatasi permasalahannya.

3. Peranan Sebagai Penghubung (*Mediator Role*),

Peran pekerja sosial sebagai penghubung (*mediator role*) adalah bertindak untuk mencari kesepakatan, sebagai penengah dalam perbedaan, konflik antar anak asuh dengan keluarga, konflik antar anak asuh yang satu dengan yang lain, untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan dan memperoleh hak-hak yang semestinya.

4. Peranan Sebagai Advokasi (*Advocator Role*),

Peran yang dilakukan oleh pekerja sosial disini berbeda dengan advokat hukum. Advokat hukum dituntun melalui keinginan hukum sesuai dengan hukum pada suatu negara, sedangkan untuk advokat pekerja sosial dibatasi oleh kepentingan yang timbul dari anak asuh atau penerima pelayanan.

5. Peranan Sebagai Perunding (*Conferee Role*),

Peranan yang diasumsikan ketika pekerja sosial dan anak asuh atau penerima layanan mulai bekerja sama. Peran pekerja sosial ini dilakukan ketika pencarian data, pemberian gambaran pada korban.

6. Peranan Pelindung (*Guardian Role*),

Peran pekerja sosial sebagai pelindung (*guardian role*) sering kali dilakukan oleh bidang aparat, akan tetapi pekerja sosial dapat berperan melindungi anak asuh atau penerima pelayanan, juga orang-orang yang beresiko tinggi terhadap kehidupan sosialnya

7. Peranan Sebagai Fasilitasi (*Fasilitator Role*),

Seorang fasilitator pekerja sosial harus memberikan pelayanan yang bervariasi dalam memberikan pelayanannya tergantung pada kebutuhan serta masalah yang dihadapi anak asuh hal ini bertujuan agar anak asuh tidak merasa tertekan dan jenuh dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut bervariasi dan menarik bagi anak asuh. Disamping itu peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian anak asuh khususnya yang berkaitan

dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai yaitu dalam pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh.

8. Peranan Sebagai Inisiator (*Inisiator Role*),

Peranan yang memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah.

9. Peranan Sebagai Negosiator (*Negotiator Role*)

Peran ini dilakukan terhadap anak asuh yang mengalami konflik atau permasalahan dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi dengan persetujuan dan kesepakatan bersama antar kedua belah pihak. Posisi seorang negosiator berbeda dengan mediator yang posisinya netral. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang memiliki konflik.

2.4 Tinjauan tentang *Bullying*

2.4.1 Pengertian *Bullying*

Bullying adalah bentuk-bentuk perilaku kekerasan dimana terjadi pemaksaan secara psikologis ataupun fisik terhadap seseorang atau sekelompok orang yang lebih “lemah” oleh seseorang atau sekelompok orang. Pelaku bullying yang biasa disebut bully bisa seseorang, bisa juga sekelompok orang, dan ia atau mereka mempersepsikan dirinya memiliki power (kekuasaan) untuk melakukan apa saja terhadap korbannya.

Bullying adalah tindakan penggunaan kekuasaan untuk menyakiti seseorang atau sekelompok orang baik secara verbal, fisik, maupun psikologis sehingga korban merasa tertekan, trauma, dan tak berdaya (Sejiwa, 2008). Pelaku

bullying sering disebut dengan istilah bully. Seorang bully tidak mengenal gender maupun usia. Bahkan, bullying sudah sering terjadi di sekolah dan dilakukan oleh para remaja. Aspek Hukum Perlindungan Anak: Undang-undang Perlindungan Anak Pasal 76C UU No. 35 Th. 2014 Setiap orang dilarang menempatkan membiarkan, melakukan, menyuruh melakukan, atau turut serta melakukan kekerasan terhadap Anak

Definisi Perundungan, (*Bullying*) menurut Dan Olweus, dalam Buku *Bullying at School: What We Know and What We Can Do* (1993): “A person is bullied when he or she is exposed, repeatedly and over time, to negative actions on the part of one or more others person, and he or she has difficulty defending himself or herself.” (Seseorang menjadi korban perundungan ketika dia berulangkali dan dari waktu ke waktu terkena aksi negatif oleh satu orang atau lebih siswa lainnya, dan dia kesulitan membela dirinya) (Anti Perundungan, 2017).

2.4.2 Bentuk-bentuk Bullying

Bullying juga terjadi dalam beberapa bentuk tindakan. Menurut Coloroso (2007), bullying dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. *Bullying* Fisik

Penindasan fisik merupakan jenis bullying yang paling tampak dan paling dapat diidentifikasi diantara bentuk-bentuk penindasan lainnya, namun kejadian penindasan fisik terhitung kurang dari sepertiga insiden penindasan yang dilaporkan oleh siswa.

Jenis penindasan secara fisik di antaranya adalah memukul, mencekik, menyikut, meninju, menendang, menggigit, memiting, mencakar, serta

meludahi anak yang ditindas hingga ke posisi yang menyakitkan, serta merusak dan menghancurkan pakaian serta barang-barang milik anak yang tertindas. Semakin kuat dan semakin dewasa sang penindas, semakin berbahaya jenis serangan ini, bahkan walaupun tidak dimaksudkan untuk mencederai secara serius.

b. *Bullying* Verbal

Kekerasan verbal adalah bentuk penindasan yang paling umum digunakan, baik oleh anak perempuan maupun anak laki-laki. Kekerasan verbal mudah dilakukan dan dapat dibisikkan dihadapan orang dewasa serta teman sebaya, tanpa terdeteksi. Penindasan verbal dapat diteriakkan di taman bermain bercampur dengan hingar binger yang terdengar oleh pengawas, diabaikan karena hanya dianggap sebagai dialog yang bodoh dan tidak simpatik di antara teman sebaya.

Penindasan verbal dapat berupa julukan nama, celaan, fitnah, kritik kejam, penghinaan, dan pernyataan-pernyataan bernuansa ajakan seksual atau pelecehan seksual. Selain itu, penindasan verbal dapat berupa perampasan uang jajan atau barang-barang, telepon yang kasar, e-mail yang mengintimidasi, surat-surat kaleng yang berisi ancaman kekerasan, tuduhantuduhan yang tidak benar, kasak-kusuk yang keji, serta gosip.

c. *Bullying* Relasional

Jenis ini paling sulit dideteksi dari luar. Penindasan relasional adalah pelemahan harga diri si korban penindasan secara sistematis melalui pengabaian, pengucilan, pengecualian, atau penghindaran. Penghindaran,

suatu tindakan penyingkiran, adalah alat penindasan yang terkuat. Anak yang digunjingkan mungkin akan tidak mendengar gosip itu, namun tetap akan mengalami efeknya. Penindasan relasional dapat digunakan untuk mengasingkan atau menolak seorang teman atau secara sengaja ditujukan untuk merusak persahabatan. Perilaku ini dapat mencakup sikap-sikap tersembunyi seperti pandangan yang agresif, lirik mata, helaan napas, bahu yang bergidik, cibiran, tawa mengejek, dan bahasa tubuh yang kasar.

d. Cyber bullying

Ini adalah bentuk bullying yang terbaru karena semakin berkembangnya teknologi, internet dan media sosial. Pada intinya adalah korban terus menerus mendapatkan pesan negative dari pelaku bullying baik dari sms, pesan di internet dan media sosial lainnya.

Bentuknya berupa:

1. Mengirim pesan yang menyakitkan atau menggunakan gambar
2. Meninggalkan pesan voicemail yang kejam
3. Menelepon terus menerus tanpa henti namun tidak mengatakan apa-apa (*silent calls*)
4. Membuat website yang memalukan bagi si korban
5. Si korban dihindarkan atau dijauhi dari chat room dan lainnya
6. “*Happy slapping*” – yaitu video yang berisi dimana si korban dipermalukan atau di-bully lalu disebarluaskan

Sedangkan Riauskina, dkk (2005, dalam Ariesto, 2009) mengelompokkan perilaku bullying ke dalam 5 kategori, yaitu:

a) Kontak fisik langsung (memukul, mendorong, menggigit, menjambak, menendang, mengunci, seseorang dalam ruangan, mencubit, mencakar, juga termasuk memeras dan merusak barang-barang yang dimiliki orang lain);

b) Kontak verbal langsung (mengancam, mempermalukan, merendahkan (*put-down*), mengganggu, member panggilan nama (*name-calling*), sarkasme, mencela/mengejek, memaki, menyebarkan gossip);

c) Perilaku nonverbal langsung (melihat dengan sinis, menjulurkan lidah, menampilkan ekspresi muka yang merendahkan, mengejek, atau mengancam, biasanya disertai oleh bullying fisik atau verbal);

d) Perilaku nonverbal tidak langsung (mendiamkan seseorang, memanipulasi persahabatan sehingga retak, sengaja mengucilkan atau mengabaikan, mengirimkan surat kaleng);

e) Pelecehan seksual (kadang-kadang dikategorikan perilaku agresi fisik atau verbal).

2.4.3 Faktor Penyebab terjadinya Bullying

Menurut Ariesto (2009), faktor-faktor penyebab terjadinya bullying antara lain:

a. Keluarga.

Pelaku bullying seringkali berasal dari keluarga yang bermasalah: orang tua yang sering menghukum anaknya secara berlebihan, atau situasi rumah yang penuh stress, agresi, dan permusuhan. Anak akan

mempelajari perilaku bullying ketika mengamati konflik-konflik yang terjadi pada orang tua mereka, dan kemudian menirunya terhadap teman-temannya. Jika tidak ada konsekuensi yang tegas dari lingkungan terhadap perilaku cobacobanya itu, ia akan belajar bahwa “mereka yang memiliki kekuatan diperbolehkan untuk berperilaku agresif, dan perilaku agresif itu dapat meningkatkan status dan kekuasaan seseorang”. Dari sini anak mengembangkan perilaku *bullying*.

b. Sekolah

Pihak sekolah sering mengabaikan keberadaan bullying ini. Akibatnya, anak-anak sebagai pelaku bullying akan mendapatkan penguatan terhadap perilaku mereka untuk melakukan intimidasi terhadap anak lain. *Bullying* berkembang dengan pesat dalam lingkungan sekolah sering memberikan masukan negatif pada siswanya, misalnya berupa hukuman yang tidak membangun sehingga tidak mengembangkan rasa menghargai dan menghormati antar sesama anggota sekolah.

c. Faktor Kelompok Sebaya

Anak-anak ketika berinteraksi dalam sekolah dan dengan teman di sekitar rumah, kadang kala terdorong untuk melakukan bullying. Beberapa anak melakukan bullying dalam usaha untuk membuktikan bahwa mereka bisa masuk dalam kelompok tertentu, meskipun mereka sendiri merasa tidak nyaman dengan perilaku tersebut.

d. Kondisi lingkungan sosial

Kondisi lingkungan sosial dapat pula menjadi penyebab timbulnya perilaku bullying. Salah satu faktor lingkungan social yang menyebabkan tindakan bullying adalah kemiskinan. Mereka yang hidup dalam kemiskinan akan berbuat apa saja demi memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga tidak heran jika di lingkungan sekolah sering terjadi pemalakan antar siswanya.

e. Tayangan televisi dan media cetak

Televisi dan media cetak membentuk pola perilaku bullying dari segi tayangan yang mereka tampilkan. Survey yang dilakukan Kompas (Saripah, 2006) memperlihatkan bahwa 56,9% anak meniru adegan-adegan film yang ditontonnya, umumnya mereka meniru geraknya (64%) dan kata-katanya (43%).

2.4.4 Dampak Bullying

Dalam jangka pendek, bullying dapat menimbulkan perasaan tidak aman, terisolasi, perasaan harga diri yang rendah, depresi atau menderita stress yang dapat berakhir dengan bunuh diri. Dalam jangka panjang, korban bullying dapat menderita masalah emosional dan perilaku.

Efek jangka panjang bullying bisa jadi tidak disadari baik oleh pelaku, korban, maupun guru dan orangtua. Karena dampaknya lebih bersikap psikis dan emosi yang tidak terlihat dan prosesnya sangat perlahan, berlangsung lama dan tidak langsung muncul saat itu juga.

2.5 Tinjauan tentang Psikososial

2.5.1 Pengertian Psikososial

Psikologi sosial merupakan studi ilmiah, yang memiliki objek kajian bagaimana pikiran, perasaan dan tindakan seseorang yang berada dalam situasi sosial. Brehm dan kassin (1996:6) menyatakan bahwa *social psychology is the scientific study of the way individuals think, feel, desire, and act in social situations*. Definisi tersebut dapat di artikan bahwa psikologi sosial merupakan suatu studi ilmiah mengenai cara individu berfikir (*think*), merasa (*feel*), berkeinginan (*desire*), dan bertindak (*act*) dalam situasi sosial.

Secara terperinci, pengertian yang muncul dari definisi tersebut di atas adalah sebagai berikut:

- a. Studi ilmiah. Banyak cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan. Psikologi sosial menggunakan metode ilmiah seperti observasi yang sistematis, deksripsi objek atau subjek, dan pengukuran untuk mempelajari kondisi-kondisi manusia.
- b. Cara individu berpikir, merasa, berkeinginan, dan bertindak. Di samping psikologi sosial, beberapa studi ilmiah juga banyak menggunakan teknik ilmiah seperti antropologi, studi komunikasi, ilmu ekonomi, ilmu politik, dan sosiologi. Semua studi ini, dan tidak terkecuali psikologi sosial digolongkan sebagai ilmu-ilmu sosial.
- c. Dalam situasi sosial. Situasi sosial mencerminkan tempat perilaku (*behavior*) terjadi.

Kenrick dkk (2002:3) menyatakan bahwa “*Social psychology is the scientific study of how people’s thoughts feelings, and behaviors are*

influenced by other people". Definisi ini dapat diartikan bahwa psikologi sosial merupakan studi ilmiah bagaimana seseorang berpikir, berperasaan, dan bertindak yang dipengaruhi oleh orang lain.

2.5.2 Aspek-aspek Psikososial

Psikososial merupakan suatu kondisi dimana tingkah laku manusia yang ditimbulkan atau dipengaruhi oleh tingkah laku atau kehadiran orang lain. Psikososial memiliki dua aspek yaitu aspek psikis dan aspek sosial, di mana kedua aspek tersebut menjadi faktor terpenting dalam mempengaruhi tingkah laku manusia yang disebabkan oleh timbulnya situasi sosial. Adapun aspek-aspek psikososial, yaitu:

1. Aspek psikologis

Aspek psikologis yaitu aspek yang berkaitan dengan kondisi kejiwaan atau psyche. Aspek psikologis menjelaskan tentang proses mental yang dipengaruhi oleh tingkah laku individu. Adapun aspek psikologis sebagai berikut:

a. Emosi

Emosi sangat berhubungan dengan kondisi psikologis dan suasana hati seseorang yang dinyatakan dalam bentuk perilaku tertentu. Emosi menurut Sobur (2013:402) yang terdapat didalam Teori Emosi James-Lange, yaitu: "Emosi adalah hasil persepsi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuh sebagai respons terhadap berbagai rangsangan yang datang dari luar". Emosi adalah suatu perasaan atau gejala jiwa yang muncul

di dalam diri seseorang sebagai akibat dari adanya rangsangan baik dalam diri sendiri maupun dari luar.

Menurut Hude (2006:18), "Emosi adalah suatu gejala psiko-fisiologis yang menimbulkan efek pada persepsi, sikap, dan tingkah laku, serta mengejawantah dalam bentuk ekspresi tertentu. Emosi dirasakan secara psiko-fisik karena terkait langsung dengan jiwa dan fisik".

b. Stress

Stress merupakan gangguan mental yang dialami seseorang karena adanya tekanan. Menurut Nugraheni, dkk (2018:50), stress yaitu: "Stress adalah bentuk ketegangan dari fisik, psikis, emosi maupun mental. Bentuk ketegangan ini mempengaruhi kinerja keseharian seseorang. Bahkan stress dapat menimbulkan produktivitas menurun, rasa sakit, dan gangguan-gangguan mental".

Menurut Suharto (2009:56) yang dikutip dari Han Selye, tubuh memiliki tiga reaksi terhadap stress, yaitu:

1. Tahap penandaan (*the alarm stage*)

Pada tahap ini tubuh menangkap stressor atau penekan.

Tubuh kemudian memberikan reaksi terhadap stress yang berupa sikap "menghampiri atau menghindari" (*fight or flight*).

2. Tahap perlawanan (*the resistance stage*)

Tahap ini tubuh berusaha kembali mencapai keseimbangan (*homeostatis*). Tubuh memperbaiki berbagai

kerusakan yang terjadi pada tahap alarm. Sebagian stressor yang ada dalam tubuh hanya melewati tahap alarm dan tahap perbaikan ini.

3. Tahap kelelahan (*the exhaustion stage*)

Suatu tipe stres yang menyebabkan kerusakan dalam jangka waktu lama terjadi pada saat tubuh mempertahankan keadaan stress tingkat tinggi dalam jangka waktu yang lama.

c. Trauma

Trauma adalah suatu kondisi emosional yang berkembang setelah suatu peristiwa trauma yang menyedihkan, menakutkan, mencemaskan, menjengkelkan. Trauma menurut Cavanagh, dalam *Mental Health Channel* yang dikutip oleh Hatta (2016:19), sebagai berikut:

Trauma adalah suatu peristiwa yang luar biasa, yang menimbulkan luka atau perasaan sakit: namun juga sering diartikan sebagai suatu luka atau perasaan sakit "berat" akibat suatu kejadian "luar biasa" yang menimpa seseorang, secara langsung maupun tidak langsung, baik luka fisik maupun psikis atau kombinasi keduanya.

Trauma bisa melanda siapa saja yang mengalami peristiwa yang tidak menyenangkan dalam hidupnya.

d. Konsep diri

Menurut Sobur (2013:507), konsep diri adalah "Semua persepsi kita terhadap aspek diri yang meliputi aspek fisik, aspek sosial, dan aspek psikologis, yang didasarkan pada pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain". Konsep diri yaitu pandangan

individu mengenai dirinya sendiri pandangan ini dapat bersifat positif maupun negatif.

e. Harapan

Setiap manusia memiliki harapan yang ingin dicapai. Harapan adalah suatu keinginan cita-cita dan penantian yang mana mereka berharap dapat mewujudkannya. Menurut Sarinah (2016:101) menjelaskan tentang harapan, yaitu:

Harapan berasal dari kata harap yaitu keinginan supaya sesuatu terjadi. Harapan dapat diartikan sebagai menginginkan sesuatu yang dipercayai dan dianggap benar dan jujur oleh setiap manusia dan harapan agar dapat dicapai, memerlukan kepercayaan kepada diri sendiri, kepercayaan kepada orang lain dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

2. Aspek sosial

Aspek sosial menjelaskan tentang bagaimana individu menjalankan kehidupannya, seperti bagaimana individu melakukan interaksi, sosialisasi, relasi dengan lingkungan sosialnya. Dan bagaimana individu melakukan peranan sosialnya sesuai dengan perannya di lingkungan sosialnya. Adapun aspek sosial, antara lain:

a. Interaksi sosial

Menurut Soekanto (2017:62), "Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis, menyangkut hubungan antara individu, antara kelompok maupun antara individu dengan kelompok". Interaksi sosial dapat terjadi apabila terdapat hubungan antara individu dengan individu maupun dengan kelompok.

b. Relasi sosial

Relasi sosial juga disebut hubungan sosial merupakan hasil dari interaksi (rangkaiannya tingkah laku) yang sistematis antara dua orang atau lebih. Relasi sosial merupakan hubungan timbal balik antara individu yang satu dengan individu yang lain dan saling mempengaruhi.

c. Penyesuaian diri

Penyesuaian diri merupakan faktor yang penting dalam kehidupan manusia. Menurut Fahmi (1977:24) yang dikutip oleh Sobur (2013:526), penyesuaian diri yaitu "Suatu proses dinamis yang terus-menerus yang bertujuan untuk mengubah kelakuan guna mendapatkan hubungan yang lebih serasi antara diri dan lingkungan". Jadi penyesuaian diri yaitu suatu proses seorang individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya agar dapat membuat dirinya lebih berguna di suatu lingkungan.

d. Aktivitas sosial

Aktivitas sosial merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu dengan individu lain dalam lingkungannya. Aktivitas sosial terjadi karena adanya interaksi sosial, yang mana interaksi sosial adalah faktor utama atau dasar syarat terjadinya aktivitas sosial. Manfaatnya yaitu menambah relasi, menumbuhkan jiwa sosial, serta menambahkan pengalaman bagi individu yang melakukannya.

2.5.3 Masalah-masalah Psikososial

Masalah psikososial merupakan masalah psikologis dan sosial yang dialami seseorang yang penting untuk diperhatikan, karena dapat mempengaruhi kondisi kejiwaan dan kondisi sosial seseorang. Adapun masalah-masalah sosial antara lain:

a. Kecemasan

Barlow menyebut bahwa kecemasan juga merupakan bentuk kecerdasan manusia karena dapat mempertahankan dirinya secara otomatis, atau yang disebut dengan bayangan kecerdasan manusia (*shadow of intelligence*). Freud juga mengatakan bahwa kecemasan adalah bentuk sistem pertahanan diri. Menurut Freud, kecemasan adalah reaksi manusia atas bahaya. Situasi dianggap bahaya ketika seseorang merasa tidak sanggup untuk mengatasinya. Bahaya yang melanda dunia eksternal akan menjadi kecemasan realistik (*realistic anxiety*). Adapun bahaya yang melanda perasaan (*conscience*) akan menjadi kecemasan moral (*moral anxiety*). Kecemasan masih dianggap normal tergantung dari batasan intensitas, durasi, dan terkait dengan pertahanan diri yang adaptif. Adapun kecemasan yang dianggap sebagai patologi ketika terlihat begitu nampak, intensif, mengacaukan, dan melemahkan.

Freud menjelaskan bahwa segala sesuatu yang mengancam ego dapat mengakibatkan kecemasan. Ada tiga tipe kecemasan yaitu, kecemasan nyata dan objektif (*reality/ objective anxiety*), kecemasan neurotik, dan kecemasan moral. Kecemasan neurotik disebabkan oleh

masa kecil karena terjadinya konflik antara kenyataan dan harapan. Kecemasan neurotik juga disebabkan kebutuhan psikoseksual pada tahap perkembangannya tidak terpenuhi. Kecemasan moral disebabkan oleh konflik antara id dan superego. Menurut Freud, kecemasan neurotik dan kecemasan moral adalah dua kecemasan yang biasanya dapat berdampak pada gangguan psikologis yang lebih lanjut.

b. Depresi

Depresi adalah penyakit yang nyata yang sering terjadi dikalangan masyarakat ketika mengalami kesedihan. Hal itu merupakan reaksi yang normal terhadap waktu-waktu yang sulit dalam hidup dan biasanya berlalu sesaat setelah itu.

Ketika seseorang mengalami depresi, hal itu mengganggu kehidupan sehari-hari dan fungsi kehidupan yang normal. Hal itu dapat menyebabkan rasa sakit baik pada orang yang mengalaminya maupun pada orang yang memperhatikan mereka.

1. Tanda dan gejala depresi

- Merasa sedih, cemas, atau “kosong”
- Merasa tidak punya harapan, pesimis
- Merasa bersalah, tidak berharga, tidak akan tertolong
- Kehilangan selera atau kesenangan akan hal-hal yang biasanya menjadi kegemaran
- Energi yang melemah, merasa lelah, merasa “menjadi lamban”

- Sukar untuk berkonsentrasi, mengingat, dan membuat keputusan
- Sulit tidur, terjaga pada waktu dini hari, atau terlalu banyak tidur
- Ada perubahan dalam hal selera makan dan/atau perubahan pada berat badan
- Memikirkan kematian atau bunuh diri, percobaan bunuh diri
- Gelisah, mudah tersinggung
- Gejala-gejala fisik yang dialami terus-menerus

2. Faktor-Faktor yang Berperan pada Depresi

Ada banyak faktor yang berpengaruh pada kondisi depresi, termasuk genetis, kondisi biologis dan kimiawi otak serta kejadian dalam hidup seperti trauma, kehilangan orang yang dicintai, relasi yang sulit, pengalaman di usia dini, atau situasi penyebab stres lainnya.

3. Jenis-jenis depresi

- Depresi berat: Gejala-gejalanya berat yang mengganggu kemampuan untuk bekerja, tidur, belajar, makan, dan menikmati kehidupan. Suatu episode [dari depresi ini] dapat terjadi hanya sekali seumur hidup, tapi lebih sering, seseorang mengalaminya selama beberapa kali.
- Gangguan depresi jangka panjang: Gangguan depresi yang berlangsung sekurang-kurangnya selama 2 tahun. Seseorang yang didiagnosa dengan gangguan depresi jangka panjang dapat

mengalami episode depresi berat diselingi dengan gangguan yang kurang kuat kadarnya, tapi gejala-gejalanya harus berlangsung sekurang-kurangnya selama 2 tahun.

Beberapa bentuk depresi agak berbeda, atau gangguan-gangguan ini berkembang di bawah kondisi yang unik, termasuk:

- Depresi psikotik, yang dapat terjadi ketika seseorang mengalami depresi berat ditambah dengan beberapa bentuk psikosis seperti keyakinan salah yang mengganggu atau keterputusan dengan realitas (waham), atau mendengar atau melihat sesuatu yang menjengkelkan yang orang lain tak dapat dengar atau lihat (halusinasi).
- Depresi pasca-melahirkan, yang merupakan gangguan yang lebih serius daripada baby blues yang banyak dialami wanita setelah melahirkan, ketika terjadi perubahan hormonal dan fisik serta hadirnya beban tanggung jawab baru untuk mengasuh bayi yang baru dilahirkan. Sekitar 10 sampai 15 persen wanita mengalami depresi semacam ini setelah mereka melahirkan.
- Gangguan alam perasaan karena musim (*Seasonal affective disorder - SAD*), yang ditandai oleh mulai munculnya depresi pada bulan-bulan musim dingin, ketika cahaya matahari kurang dari biasanya. Depresi semacam ini biasanya teratasi pada musim semi dan musim panas. SAD dapat diatasi dengan terapi Cahaya, tapi hampir setengah dari yang mengalaminya tidak

membalik hanya dengan terapi cahaya saja. Obat antidepresan dan psikoterapi [yaitu, terapi wicara – penerjemah] dapat mengurangi gejala-gejala, baik secara mandiri maupun dengan diiringi terapi cahaya.

- Gangguan bipolar adalah gangguan yang berbeda dibandingkan dengan depresi. Alasan gangguan ini termasuk dalam daftar adalah karena seseorang dengan gangguan bipolar mengalami episode alam perasaan di bawah yang ekstrem (depresi). Tapi seseorang dengan gangguan bipolar juga mengalami alam perasaan yang sangat tinggi (yang disebut sebagai “mania”).

2.6 Konsep Pelayanan Sosial

2.6.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial meliputi kegiatan-kegiatan atau intervensi-intervensi terhadap kasus yang muncul dan dilaksanakan secara individu, kelompok dan masyarakat serta memiliki tujuan untuk membantu individu, kelompok, dan lingkungan sosial dalam upaya mencapai penyesuaian dan keberfungsian yang baik dalam segala bidang kehidupan di masyarakat, yang terkandung dalam pelayanan dapat dikatakan adanya kegiatan-kegiatan yang memberikan jasa kepada klien dan membantu mewujudkan tujuan-tujuan mereka. Pelayanan sosial itu sendiri merupakan suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, ataupun kesatuan masyarakat agar mereka mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, yang pada akhirnya mereka diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang ada melalui tindakan-tindakan kerjasama ataupun

melalui pemanfaatan sumber-sumber yang ada di masyarakat untuk memperbaiki kondisi kehidupannya.

Menurut Romanyshyn yang dikutip oleh Fahrudin (2011), pelayanan sosial sebagai usaha untuk mengembalikan, mempertahankan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dan keluarga melalui:

1. sumber-sumber sosial pendukung.
2. proses-proses untuk meningkatkan kemampuan individu dan keluarga dalam mengatasi stress dan tuntutan kehidupan sosial.

Pelayanan sosial dapat ditafsirkan dalam konteks kelembagaan yang terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar (kesehatan-pendidikan-kesejahteraan), untuk memudahkan akses pada pelayanan dan lembaga-lembaga umumnya dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan (Fahrudin, 2011).

Menurut Alfred J. Khan, Pelayanan Sosial dibedakan dalam dua golongan, yakni:

1. Pelayanan–pelayanan sosial yang sangat rumit dan komprehensif sehingga sulit ditentukan identitasnya. Pelayanan ini antara lain pendidikan, bantuan sosial dalam bentuk uang oleh pemerintah, perawatan medis dan perumahan rakyat.
2. Pelayanan sosial yang jelas ruang lingkupnya dan pelayanan-pelayanannya walaupun selalu mengalami perubahan. Pelayanan ini dapat berdiri sendiri, misalnya kesejahteraan anak dan kesejahteraan keluarga, tetapi juga dapat

merupakan suatu bagian dari lembaga-lembaga lainnya, misalnya pekerjaan sosial di sekolah, pekerjaan sosial medis, pekerjaan sosial dalam perumahan rakyat dan pekerjaan sosial dalam industri. Pelayanan sosial dalam arti luas adalah setiap pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial manusia sedangkan dalam arti sempit ialah pelayanan yang diberikan kepada sebagian masyarakat yang kurang atau tidak beruntung (Dwi Heru Sukoco, 1991:3).

Pelayanan sosial dalam arti sempit disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang tidak beruntung seperti pelayanan sosial bagi anak yang terlantar, keluarga miskin, cacat dan sebagainya. Mengkaji kualitas pelayanan sebuah lembaga, pelayanan sosial tidak dapat dipisahkan dari penilaian terhadap sistem kelembagaan secara menyeluruh. Pendekatan penilaian ini dapat dinamakan sebagai Model Sistem Keseluruhan. Secara sederhana pendekatan ini melibatkan penelaahan terhadap tiga komponen sub-sistem kelembagaan yang meliputi Masukan, Proses, dan Keluaran. Karenanya model ini dapat pula dinamakan sebagai Model MPK (Masukan Proses-Keluaran). Masukan adalah karakteristik kelembagaan, termasuk sumber-sumber atau sarana dan prasarana yang dimiliki oleh RSPAA, yang mendukung efektivitas lembaga dalam memberikan pelayanan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sementara proses merupakan segenap prosedur yang diterapkan lembaga dalam memberikan pelayanan terhadap klien. Pada saat kasus ditutup atau pada saat lembaga selesai memberikan pelayanan terhadap klien akan terlihat bagaimana karakteristik klien setelah menjalani proses, inilah yang disebut sebagai keluaran.

2.6.2 Tujuan Pelayanan Sosial

Beberapa tujuan dari pelayanan sosial yang dikemukakan oleh Soetarso, yaitu:

1. Melindungi atau memulihkan kehidupan keluarga
2. Membantu individu untuk mengatasi masalah-masalah yang diakibatkan oleh faktor-faktor yang berasal dari luar dirinya maupun dari dalam dirinya.
3. Meningkatkan proses perkembangan, yaitu membantu individu atau kelompok untuk mengembangkan atau memanfaatkan potensi-potensi yang ada dalam dirinya.
4. Mengembangkan kemampuan orang untuk memahami, menjangkau, dan mengusahakan pelayanan yang dibutuhkan

2.6.3 Fungsi Pelayanan Sosial

Fungsi pelayanan sosial menurut Alferd J. Kahn adalah:

- 1) Pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan

Pelayanan sosial diadakan untuk melindungi, mengadakan perubahan atau menyempurnakan berbagai kegiatan: pendidikan, asuhan anak, penanaman nilai dan pengembangan hubungan sosial. Tindakan pencapaian dapat bersifat formal, semi formal, nonformal.

- 2) Pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitasi

Pelayanan sosial ini ditujukan untuk membantu perorangan yang menghadapi masalah sosial, dengan jalan mempergunakan kelompok primer untuk memperkuat atau menggantikan fungsi-fungsi yang sudah tidak ada lagi atau yang mengalami lagi berbagai gangguan.

Pelayanan ini dapat pula berupa bantuan singkat, intensif, dan pribadi sifatnya, yang terkait dengan program-program perbaikan situasi lingkungan sosial antara orang atau unsur-unsur kepribadiannya.

3) Pelayanan sosial untuk akses

Pesatnya pelayanan sosial dan motivasi yang beraneka ragam diantara para perencana dan besarnya beban kasus serta tenaga yang terlibat didalamnya. Kesemuanya ini menyebabkan perlunya pelayanan untuk meningkatkan kemampuan orang menjangkau dan menggunakan pelayanan.