

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik, taraf hidup yang dimaksud merupakan hal yang tidak diukur secara ekonomi maupun fisik saja, melainkan menata kehidupan sosial dan kebutuhan spiritual manusia. Kesejahteraan sosial merupakan sebuah kondisi dimana manusia secara individu maupun masyarakat dalam konteks kesehatan, keadaan ekonomi, kebahagiaan dan kualitas hidup masyarakat.

Konsep yang berkaitan dengan konsep kesejahteraan sosial terdapat dalam beberapa pengertian tentang kesejahteraan sosial. Pengertian kesejahteraan sosial dijelaskan dalam beberapa pengertian yaitu pengertian kesejahteraan sosial sebagai usaha dan sebagai institusi dan kesejahteraan sebagai suatu disiplin ilmu akademik. Konsep kesejahteraan sosial juga membicarakan beberapa konsep yang berkaitan diantaranya terdapat konsep dalam dua pengertian yaitu secara luas dan secara sempit. Didalam pengertian kesejahteraan sosial dan kaitannya dengan konsep terdapat juga hubungannya antara kesejahteraan sosial dengan pekerjaan sosial. Pembahasan konsep kesejahteraan sosial kali ini peneliti akan membahas: pengertian kesejahteraan sosial, masalah sosial, pekerjaan sosial, dan pelayanan sosial.

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan salah satu bagian dari ilmu pengetahuan di bidang sosial yang berorientasi kepada masyarakat dan masalah sosial yang ada di

dalam kehidupan masyarakat tersebut. Kajian utama dari Ilmu Kesejahteraan Sosial adalah *social functioning* (keberfungsian sosial). Keberfungsian sosial ini mencakup tentang bagaimana interaksi yang ada di masyarakat baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan masyarakat.

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.

Definisi kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012: 9), yang dikutip dari Friedlander (1980) sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan pelayanan sosial yang diberikan kepada individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat guna mencapai standar hidup. Standar hidup tersebut termasuk kesehatan, hubungan relasi personal dan sosial sehingga terpenuhinya kebutuhan keluarga dan masyarakat. Usaha kesejahteraan sosial mengacu pada program, pelayanan dan berbagai kegiatan yang secara nyata dan dirancang untuk meningkatkan keberfungsian sosial dari individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Tujuan kesejahteraan sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengan mengurangi stres dan guncangan, sehingga memulihkan fungsi setiap orang, kelompok dan masyarakat dalam kehidupan. Tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial tercermin dalam semua rencana kesejahteraan sosial sampai batas tertentu.

Menurut Adi Fahrudin (2014: 10) kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera, dalam arti tercapainya standar kehidupan dalam memenuhi kebutuhan dasar 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 mengeksplorasi sumber-sumber, meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup yang makmur dan memuaskan.

Menurut kutipan di atas, tujuan kesejahteraan sosial difokuskan pada terwujudnya pola dasar kehidupan manusia yang meliputi kebutuhan fisik, sosial dan ekonomi serta penyesuaian dalam meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Dalam Undang - Undang No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 menyebutkan bahwa tujuan dari penyelenggara kesejahteraan sosial sebagai berikut:

1. Meningkatkan taraf kesejahteraan, kualitas dan kelangsungan hidup.
2. Memperbaiki fungsi sosial dalam rangka mencapai kemandirian.
3. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam mencegah dan menangani masalah kesejahteraan sosial.
4. Meningkatkan kemampuan, kepedulian dan tanggung jawab sosial dunia

usaha dalam penyelenggara kesejahteraan sosial.

5. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggara kesejahteraan.

Penjelasan di atas menyebutkan maksud dari pernyataan poin pertama adalah bahwa kesejahteraan sosial diselenggarakan agar dapat meningkatkan kehidupan individu, keluarga dan masyarakat ke arah yang lebih baik. Poin kedua menjelaskan bahwa dalam mencapai kemandirian masyarakat, diperlukan keberfungsian sosial dari masyarakat itu sendiri yang mana mereka berperan sebagaimana perannya masing-masing. Poin ketiga adalah suatu ketahanan sosial merupakan upaya dalam mencegah, menangani serta menanggulangi masalah yang terjadi di masyarakat. Penjelasan poin keempat adalah usaha dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan meningkatkan kemampuan, kepedulian dan tanggung jawab masyarakat. Dan poin yang terakhir adalah tujuan dari penyelenggaraan kesejahteraan sosial yaitu meningkatkan kualitas manajemen pada penyelenggara kesejahteraan tersebut.

2.1.3 Fungsi-Fungsi Kesejahteraan Sosial

Fungsi utama kesejahteraan sosial adalah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk mencapai kehidupan yang layak. Fungsi kesejahteraan sosial lainnya yaitu meningkatkan pembangunan sosial, perlindungan sosial, membangun masyarakat dan memberdayakan masyarakat sebagai upaya kesejahteraan sosial dalam skala pembangunan sosial.

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial menurut Friedlander & Apte dikutip Fahrudin (2012:12) diantaranya:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

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

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 Penunjang (*Supportive*)

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

Fungsi-fungsi tersebut berusaha dicapai untuk mengurangi tekanan dan mencegah munculnya masalah sosial baru. Secara kompleks fungsi-fungsi kesejahteraan sosial masing-masing fungsinya memiliki fokus tersendiri. Pada fungsi pencegahan ditujukan untuk memperkuat setiap orang untuk terhindar dari masalah baru.

Fungsi penyembuhan ditujukan untuk pemulihan bagi setiap orang pada masalah kondisi pribadi agar berfungsi kembali. Upaya yang dilakukan, tentu akan fokus pada tingkat keberfungsian sosial seseorang. Pada fungsi pengembangan ditujukan untuk memberikan atau membantu pada proses pengembangan sumber daya sosial masyarakat. Pada fungsi penunjang untuk membantu mencapai sektor pelayanan sosial lainnya.

2.1.4 Bidang-Bidang Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki cakupan dan bidang yang luas. Dalam arti sempit dijelaskan menurut Fink (1974), Friedlander (1980), Mendoza (1981) dan

Zastrow (1996) (dalam Isbandi, 2005: 128), bidang-bidang kesejahteraan sosial

antara lain meliputi:

1. Bidang yang terkait dengan Sistem Penyampaian Layanan (Service Delivery System)
2. Bidang yang terkait dengan Layanan Sosial terhadap Keluarga
3. Bidang yang terkait dengan Pelayanan terhadap Anak-anak dan Generasi Muda
4. Bidang yang terkait dengan Kesejahteraan Sosial untuk Lanjut Usia (Lansia)
5. Bidang yang terkait dengan Kelompok Khusus
6. Bidang yang terkait dengan Jaminan Sosial (Bantuan Sosial dan Asuransi Sosial)
7. Bidang yang terkait dengan Pengentasan Kemiskinan
8. Bidang yang terkait dengan Perumahan dan Lingkungan Sosial
9. Bidang yang terkait dengan Layanan Kesehatan Masyarakat
10. Bidang yang terkait dengan Perawatan Medik
11. Bidang yang terkait dengan Layanan Kesehatan Jiwa
12. Bidang yang terkait dengan Lembaga Koreksional
13. Bidang yang terkait dengan Lembaga Pendidikan
14. Bidang yang terkait dengan Area Lain

2.2 Konsep Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu yang berawal dari perkembangan pemikiran dari para filantropis yang sekaligus juga merupakan relawan. Pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dan berinterelasi dengan lingkungan sosialnya. Penekanan pada aspek keberfungsian sosial manusia inilah yang menjadi pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi pertolongan lainnya.

Menurut Siporin dalam Fahrudin (2014: 61) Pekerja sosial adalah:

“Social work is defined as a social institutional method of helping to prevent their social problems, to restore and enhance their social functioning”. Pekerja sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial. Siporin juga mengatakan bahwa pekerja sosial

adalah suatu institusi sosial, suatu profesi pelayanan manusia, dan suatu seni praktis dan ilmiah.

Dari definisi pekerjaan sosial tersebut, maka profesi pekerjaan sosial mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

- a. Pekerjaan sosial dinyatakan sebagai kegiatan profesional yang prakteknya berdasarkan pada pengetahuan dan keterampilan ilmiah tentang relasi kemanusiaan, perubahan sosial, dan pemberdayaan.
- b. Sasaran kegiatan pekerjaan sosial adalah individu, kelompok dan masyarakat yang mengalami masalah dalam memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial.
- c. Tujuan kegiatannya adalah mendorong pemecahan masalah bagi individu, kelompok dan masyarakat agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan berfungsi sosial, serta menciptakan kondisi yang memungkinkan tercapainya tujuan yang diharapkan.

Pekerjaan sosial merupakan profesi yang tentunya merujuk kepada ilmu-ilmu yang tentunya dapat dipertanggungjawabkan. Definisi yang merujuk pada ahli di atas menunjukkan bahwa pekerjaan sosial sebagai wujud pertolongan baik kepada individu, kelompok maupun masyarakat. Pelaksanaannya dilakukan secara profesional guna menciptakan kondisi masyarakat yang kondusif serta mengembalikan keberfungsian sosial seseorang.

Tujuan utama dari pekerjaan sosial yang melakukan praktik pekerjaan sosial adalah untuk mengembalikan keberfungsian sosial. Ketika mereka berfungsi sosialnya, maka mereka bisa melakukan sesuatu hal untuk mengupayakan

kehidupan dengan memenuhi kebutuhan dan mencapai derajat kehidupan yang lebih baik.

Proses tersebut tidak dapat dilaksanakan tanpa adanya nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional yang digunakan pekerja sosial pada dasarnya adalah, untuk meningkatkan keberfungsian sosial (social functioning) klien yang dibantunya baik individu, kelompok, maupun masyarakat atau komunitas yang sedang mengalami permasalahan.

Pekerjaan sosial berusaha untuk mempertahankan, memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, kelompok ataupun masyarakat. Setiap orang memiliki peranan sosial yang menjadi kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status perannya.

Penjelasan tersebut menyatakan bahwa profesi pekerjaan sosial berusaha meningkatkan kesejahteraan sosial individu, kelompok ataupun masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam praktik pekerjaan sosial adalah untuk meningkatkan kemampuan, mengatasi masalah hingga menghubungkan kepada sistem sumber dan pelayanan-pelayanan sosial, dan memperbaiki kebijakan sosial yang ada.

Pekerja sosial dalam menjalankan peran-perannya merupakan cara yang dilakukan untuk menggunakan kemampuannya dengan status kedudukannya sebagai pekerja sosial profesional. Keberadaan profesi pekerjaan sosial dititikberatkan pada tindakan nyata (*a profession is dedicated to action and doing*) Pekerja sosial menurut pakar profesi pekerjaan sosial Soetarso dalam Huraerah (2008: 39) adalah:

Pekerja 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 tersebut sebagai suatu kesatuan harmonis yang berlandaskan hak asasi manusia dan keadilan sosial.

Definisi di atas menjelaskan bahwa pekerja sosial merupakan profesi yang dilaksanakan pada pemberian bantuan disertai adanya hubungan antar manusia dan adanya timbal balik. Sehingga dapat mengembangkan kemampuan personal untuk memperbaiki kualitas kehidupan yang sejahtera.

Profesi pekerjaan sosial dalam melakukan proses intervensi pelayanan sosial membutuhkan metode dan teknik-teknik pekerjaan sosial dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Secara tradisional pekerjaan sosial dikatakan mempunyai tiga metode pembantu, Fahrudin (2014:71) menyatakan bahwa: 1) Metode pokok, *social case work*, *social group work*, dan *community organization/community development*. 2) Metode pembantunya adalah *social work administration*, *social action*, dan *social work research*. Tetapi pandangan semacam ini telah lama ditinggalkan, oleh karena itu digunakan dua pendekatan yaitu praktik langsung (*direct practice*) dan praktik tidak langsung (*indirect practice*). *Social case work* atau metode intervensi sosial pada individu ini merujuk pada upaya yang dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu dengan tujuan agar individu atau keluarga dapat berperan dengan baik sesuai dengan tugas dalam lingkup sosial maupun individu mereka. *Social group work* atau metode intervensi sosial pada kelompok merupakan upaya pada kelompok kecil. Kelompok ini bisa diartikan sebagai kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih dan mereka saling berinteraksi satu sama lainnya secara langsung, di mana mereka sadar keberadaan mereka sebagai anggota kelompok,

keberadaan kelompok yang lain dan mempunyai ikatan atau tergantung satu sama lain, secara mempunyai keinginan untuk mencapai tujuan bersama.

2.2.1 Fokus Pekerjaan Sosial

Fokus pekerjaan sosial adalah untuk mengembalikan keberfungsian sosial, maka merujuk pada praktik pekerjaan sosial memiliki tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW yang dikutip Fahrudin (2012: 66) adalah:

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

Pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya bersama klien, mereka tidak hanya fokus pada tujuan perubahan, tetapi juga fokus pada lingkungan sosial klien dan bagaimana orang-orang di sekitarnya memiliki pengaruh yang besar terhadap situasi klien. Ruang pekerja sosial bertujuan untuk menggunakan nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional pekerja sosial untuk membantu individu, keluarga, kelompok dan masyarakat yang membutuhkan layanan sosial. Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan fungsi sosial melalui serangkaian proses dengan tujuan dan strategi.

2.2.2 Fungsi Pekerjaan Sosial

Menurut Siporin dalam Sukoco (1992: 52-54) membagi fungsi dasar pekerjaan sosial menjadi empat bagian sebagai berikut:

1. Mengembangkan, memelihara dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia.
2. Menjamin memadainya standar-standar subsistensi kesehatan dan kesejahteraan bagi semua orang.
3. Meningkatkan kemampuan orang untuk melaksanakan fungsinya secara optimal sesuai dengan status dan peranan mereka di dalam insutusi-institusi sosial.
4. Mendorong dan meningkatkan ketertiban sosial (social order) serta struktur institusional masyarakat.

Berdasarkan kutipan di atas terlihat bahwa fungsi pekerjaan sosial terkonsentrasi pada kebutuhan dasar, standar kesehatan dan kesejahteraan, status dan peran dalam institusi sosial serta tatanan sosial struktur kelembagaan yang ada dalam rangka mewujudkan fungsi sosial dalam tatanan sosial.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai proses yang tentunya profesional, dalam ketentuannya memiliki prinsip-prinsip yang menaungi dan mengiringi dalam kelangsungannya. Menurut Mans dalam Fahrudin (2014: 16-19), terdapat enam prinsip dasar dalam praktek pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. **Penerimaan**
Prinsip ini mengimbau seorang pekerja sosial yang menerima klien tanpa "menghakimi" klien tersebut. Pekerja sosial yang menerima klien dengan sewajarnya (apa adanya) akan lebih membantu pengembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya. Dengan adanya sikap menerima (menerima keadaan klien apa adanya) ini, maka klien akan dapat lebih percaya diri dan dengan demikian ia (klien) dapat mengutarakan berbagai macam perasaan, kesulitan dan masalah yang mengganjal di dalam pembicaraan.
2. **Komunikasi**
Prinsip komunikasi ini dengan mudah dapat mendukung. Untuk berkomunikasi dengan klien, baik dalam bentuk komunikasi yang verbal, yang meminta klien melalui sistem klien, maupun bentuk komunikasi non-verbal, seperti cara membuka pembicaraan dengan klien, memilih cara duduk, duduk dalam suatu pertemuan dengan anggota keluarga yang lain.
3. **Individualisasi**

Prinsip individualisasi pada intinya merefleksikan setiap individu yang berbeda satu sama lain, sehingga seorang pekerja sosial harus dapat mengatur cara memberi dan memperlakukan setiap kliennya, guna mendapatkan hasil yang diinginkan.

4. Partisipasi

Berdasarkan prinsip ini, seorang pekerja sosial harus mensyaratkan kliennya untuk berpartisipasi aktif dalam upaya memecahkan masalah yang dihadapinya, sehingga klien dapat menggunakan sistem klien yang juga menyediakan rasa bantuan untuk bantuan tersebut. Karena tanpa ada kerja sama dan peran serta klien maka upaya bantuan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal.

5. Kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan ini akan memungkinkan klien atau sistem klien mengungkapkan apa yang sedang ia rasakan dan bahaya yang ia hadapi dengan rasa aman, karena ia yakin apa yang diutarakan dalam hubungan kerja dengan pekerja sosial akan tetap dijaga (dirahasiakan) oleh pekerja sosial agar tidak diketahui oleh orang lain (mereka yang tidak berkepentingan).

6. Kesadaran diri pekerja sosial

Prinsip kesadaran diri ini menekan pekerja sosial untuk menjalin relasi profesional dengan menjalin relasi dengan kliennya, dalam arti pekerja sosial yang mampu menggerakkan benar-benar terhanyut oleh perasaan atau bantuan yang disampaikan oleh kliennya tidak "kaku" dalam percakapan dengan pekerja sosial, yang pesan informasi atau cara bicara, cara berbicara dan lain-lain, bantuan dengan setiap tanggung jawab terhadap keberhasilan proses.

2.2.4 Tahapan-Tahapan Intervensi Pekerjaan Sosial

Intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial akan melalui beberapa tahapan. Dalam pelaksanaannya tahapan-tahapan ini disebut dengan tahapan intervensi pekerjaan sosial. Siporin dalam Iskandar (2013: 65) menyatakan terdapat enam tahapan intervensi pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Engagement, Intake & Contract

Tahap ini adalah tahap permulaan pekerja 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 membantu memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Kontrak diartikan sebagai suatu kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya dirumuskan 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.

2. Tahap Assessment

Assessment merupakan proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien, yang meliputi: bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah yang terdahulu yang pernah dilakukan klien, kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapat ditentukan fokus atau akar masalah klien.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Tahap Terminasi

Tahap terminasi dilakukan bilamana tujuan pertolongan telah tercapai 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.

Penjelasan dari enam tahapan intervensi pekerjaan sosial di atas

merupakan suatu tahapan-tahapan yang harus dipahami oleh seluruh pekerja

sosial. Tahapan-tahapan ini bisa diterapkan kepada individu, kelompok dan

masyarakat dalam upaya mengembalikan keberfungsian sosialnya.

2.2.5 Peran-Peran Pekerja Sosial

Peran pekerja sosial dalam menangani masalah mencakup masalah tiga level yakni, level mikro (individu), mezzo (keluarga dan kelompok kecil) dan makro (organisasi atau masyarakat). Pada masing-masing level peran pekerja sosial memiliki metode-metode yang berbeda-beda dalam penanganannya. Di level mikro dikenal sebagai casework (terapi perseorangan atau terapi klinis), di level mezzo ada beberapa metode groupwork (terapi kelompok) dan family therapy (terapi keluarga) dan pada level makro menggunakan metode community organization and community development (pengembangan masyarakat) atau policy analysis (analisis kebijakan).

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 pekerja sosial antara lain:

1. Peranan Sebagai Perantara (Broker Roles)
Pekerja sosial memperhadapkan antara klien dengan sistem sumber baik bantuan berupa materi ataupun non materi yang terdapat di suatu badan atau lembaga atau panti sosial baik panti asuhan, panti rehabilitasi dan lain-lain. 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 kesanggupan, keahlian, kapasitas dan kompetensi klien untuk menolong dirinya sendiri. Pada peranan ini pekerja sosial berperan sebagai konselor berusaha untuk memberikan peluang agar kebutuhan dan kepentingan klien dapat terpenuhi dan terjamin, mengidentifikasi tujuan, memfasilitasi untuk berkomunikasi, serta memberikan peluang untuk pemecahan masalah yang dihadapi klien. Klien 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 antarklien dengan keluarga, konflik antarklien 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 di sini 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 bersumber dari klien atau penerima pelayanan.
5. Peranan Sebagai Perunding (Conferee Role)
Peranan yang diasumsikan ketika pekerja sosial dan klien atau penerima layanan mulai bekerja sama. Peran pekerja sosial ini dilakukan ketika pencarian data dan pemberian gambaran pada korban.
6. Peranan Sebagai Pelindung (Guardian Role)
Peran pekerja sosial sebagai pelindung (guardian role) sering kali dilakukan oleh bidang aparat, akan tetapi pekerja sosial dapat berperan melindungi klien atau penerima pelayanan, juga orang-orang yang rentan 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 klien, hal ini bertujuan agar klien tidak merasa tertekan dan jenuh dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut bervariasi dan menarik. Di samping itu, peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian klien khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai yaitu dalam pemecahan masalah yang dihadapi klien.
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 klien yang mengalami konflik atau permasalahan dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi dengan persetujuan dan kesepakatan bersama antarkedua belah pihak. Posisi seorang negosiator berbeda dengan mediator yang posisinya netral. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang memiliki konflik.

2.3 Masalah Sosial

Masalah Sosial bisa juga diartikan sebagai sebuah kondisi yang dipandang oleh sejumlah orang dalam masyarakat sebagai sesuatu yang tidak diharapkan.

Menurut Janssen dalam (Suharto, 2009) yaitu:

Masalah Sosial didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan dan kenyataan atau sebagai kesenjangan antara situasi yang ada dengan situasi yang seharusnya. Horton dan Leslie memberikan pengertian masalah sosial sebagai suatu kondisi yang dirasakan banyak orang tidak menyenangkan serta menuntut pemecahan melalui aksi sosial secara kolektif.

Masalah sosial terjadi sejak manusia mulai hidup bermasyarakat. Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia tidak selamanya bisa mendapatkan apa yang diinginkan, sehingga dapat dikatakan dalam realitas sosial memang tidak pernah dijumpai suatu kondisi masyarakat yang ideal. Kondisi masyarakat ideal yang dimaksudkan adalah kondisi yang menggambarkan bahwa seluruh kebutuhan setiap warga masyarakat terpenuhi, seluruh perilaku kehidupan sosial sesuai harapan atau seluruh warga masyarakat dan komponen sistem sosial mampu menyesuaikan dengan tuntutan perubahan yang terjadi. (Sumaatmadja 2008: 7.39).

2.4 Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan suatu pekerjaan yang menjadi suatu kewajiban dalam tuntutan pekerjaan yang dilakukan secara sistematis sebagai upaya untuk peningkatan kesejahteraan sosial dan mewujudkan kembalinya keberfungsian sosial setiap individu. Sehingga tercapainya tujuan setiap orang dan terciptanya kondisi yang sejahtera. Pelayanan-pelayanan sosial secara luas menurut Sainsbury meliputi kesehatan, pendidikan, pemeliharaan penghasilan, perumahan dan

pelayanan sosial personal. Pengertian pelayanan sosial 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 penerimaan publik secara umum atas tanggung jawab sosial dan yang tergantung pada pengorganisasian hubungan-hubungan sosial untuk pemecahannya.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan-pelayanan sosial berlaku untuk semua orang dan dilihat secara luas aspek pelayanan yang diperlukan. Tujuannya dari pelayanan sosial agar tercapainya seluruh kebutuhan-kebutuhan setiap orang dan mengurangi serta mengatasi masalah-masalah sosial setiap orang, agar perannya dimasyarakat dapat diterima dan berfungsi kembali. Merujuk pada peran individu pelayanan sosial memiliki pelayanan khusus kepada personal, maka terdapat definisi pelayanan sosial dalam arti sempit menurut Romanyshyn yang dikutip Fahrudin (2012: 51) pelayanan sosial adalah:

Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian individu-individu dan keluarga-keluarga melalui (1) sumber-sumber sosial pendukung, dan (2) proses-proses yang meningkatkan kemampuan individu-individu dan keluarga-keluarga untuk mengatasi stress dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan sosial yang mencakup ruang lingkup yang sempit termasuk dalam kategori pelayanan yang merujuk pada individu dan keluarga. Untuk membantu meningkatkan kemampuan individu dan keluarga supaya tercapai kondisi sejahtera dengan terpenuhinya kebutuhan, melalui penguatan diri dan kemampuan dalam menghadapi segala tuntutan perubahan hidup di lingkungan bermasyarakat.

Pada intinya pelayanan sosial memiliki konsep dengan dua pengertian dalam arti luas dan arti sempit. Idealnya, pelayanan-pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan, jaminan sosial, pelatihan kerja, dan pelayanan sosial personal (semuanya mencakup sebagai pelayanan sosial dalam arti luas) disediakan pada tingkat minimal untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian orang-orang. Pelayanan sosial dibutuhkan oleh setiap masyarakat dan itu menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara kebijakan. Pelayanan sosial harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar terciptanya masyarakat yang sejahtera serta makmur.

2.5 Definisi Anak Terlantar

Anak adalah setiap manusia yang berusia di bawah 18 tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Secara hukum, pengertian anak diletakkan sebagai objek sekaligus subjek utama dalam suatu proses legitimasi, generalisasi dan sistematika aturan yang mengatur tentang anak. Perlindungan secara hukum ini yang akan memberikan perlindungan terhadap eksistensi dan hak-hak anak (Kamil, 2008).

Berdasarkan UU No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak pada Bab I pasal 6 mengenai ketentuan umum disebutkan bahwa, “anak terlantar adalah anak yang tidak terpenuhi kebutuhannya secara wajar, baik fisik, mental, spiritual maupun sosial”. Agar terpenuhinya kebutuhan dasar anak tersebut berbagai upaya telah dilakukan oleh masyarakat, lembaga-lembaga sosial maupun pemerintah.

Ciri-ciri anak terlantar bukan hanya kategori anak yang tidak terpenuhi kebutuhannya saja melainkan adanya beberapa pendapat yang menyatakan adanya

ciri-ciri anak terlantar yang lainnya. Chatarina (2008: 21) mengemukakan bahwa, “ciri-ciri anak terlantar antara lain anak (laki-laki/perempuan usia 5-18 tahun), anak yatim, piatu, yatim, yatim piatu, tidak terpenuhinya kebutuhan dasarnya, anak yang lahir karena tindak perkosaan, tidak ada yang mengurus dan tidak mendapat pendidikan”. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Departemen Sosial (1995: 8) sebagai berikut:

“Ciri-ciri anak terlantar adalah anak yatim, piatu, yatim piatu terlantar 0-21 tahun, anak terlantar yang mengalami perpecahan sehingga anak tak dapat tumbuh kembang secara wajar baik jasmani, rohani, maupun sosial, anak terlantar yang keluarganya tidak mampu melaksanakan fungsi dan peranan sosialnya secara wajar”.

Hal senada juga diungkapkan dalam Hanafi Dahlan (2008: 23), yang termasuk anak terlantar adalah “anak yatim, anak piatu, anak yatim/piatu terlantar, anak dari keluarga tidak mampu, anak putus sekolah, dan anak yang diperlakukan salah (diperlakukan kejam/keras/dimanja secara berlebihan)”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa anak terlantar adalah keadaan dimana anak tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya baik fisik, mental, spiritual, sosialnya dan tidak mempunyai kesempatan untuk tumbuh dan berkembang serta melaksanakan fungsi peranan sosialnya secara wajar. Anak terlantar yang dimaksud adalah anak yatim, piatu, yatim piatu terlantar, anak dari keluarga tidak mampu, anak putus sekolah yang berusia 0 tahun sampai 21 tahun dan belum menikah.

Anak Terlantar adalah anak karena suatu sebab orang tuanya melalaikan kewajibannya sehingga kebutuhan anak tidak dapat terpenuhi dengan wajar baik secara rohani, jasmani dan sosial serta anak yang tinggal dalam keluarga miskin

usia sampai dengan 18 tahun. Seorang anak dikatakan terlantar, bukan sekedar karena ia sudah tidak lagi memiliki salah satu orang tua atau kedua orang tuanya. Terlantar dalam pengertian ketika hak-hak anak untuk tumbuh kembang secara wajar, untuk memperoleh pendidikan yang layak, dan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai, tidak terpenuhi karena kelalaian, ketidakmengertian orang tua, ketidakmampuan atau kesengajaan (Suyanto, 2013: 227).

Anak-anak perlu mendapat kesempatan yang seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal, baik fisik, mental maupun sosial, dan akhlak mulia. Perlu dilakukan upaya perlindungan untuk mewujudkan kesejahteraan anak, dengan memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-haknya dan perlakuan tanpa diskriminasi (Djamil, 2013).

2.5.1 Faktor Penyebab Keterlantaran Anak

Keterlantaran anak disebabkan oleh faktor penyebab yang berbeda-beda. Faktor penyebab keterlantaran anak dapat disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut dapat berupa keadaan anak itu sendiri, keluarga maupun keadaan lingkungannya. Faktor penyebab keterlantaran anak yang dinyatakan Enni Hardiati dkk (2010: 23), yaitu:

- a. Keluarga dalam keadaan miskin sehingga berbagai kebutuhan baik fisik, mental, maupun sosial untuk perkembangan anak tidak dapat terpenuhi
- b. Keluarga yang tidak utuh lagi ataupun keluarga yang kurang harmonis, karena orangtua meninggal dunia, perceraian, dan sering terjadinya pertengkaran dalam keluarga menyebabkan anak tidak sepenuhnya mendapatkan perhatian dan kasih sayang dari orangtuanya, akibatnya anak tidak merasa aman serta tidak mampu bergaul dengan lingkungannya.
- c. Lingkungan sosial yang kurang mendukung terhadap tumbuh kembangnya anak seperti daerah kumuh (slum), daerah kurang sehat,

dan lain-lainnya. Kondisi tersebut akan mempengaruhi pula perkembangan dan pertumbuhan anak secara wajar.

- d. Kecacatan yang dimiliki oleh anak itu sendiri, sehingga dengan kondisi kecacatan tersebut anak tidak bisa berkembang dan menyesuaikan diri dengan lingkungan secara wajar.

Faktor-faktor dominan dapat menimbulkan masalah sosial pada anak terlantar. Faktor-faktor dominan tersebut dapat menjadi penghambat perkembangan anak. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sofwan dan Sumar Sulistyio (1997: 20), yaitu:

- a. Terhambatnya asuhan karena anak tak punya orangtua/meninggal dunia salah satu atau keduanya, dan anak yang tidak mampu secara material.
- b. Terhambatnya kemampuan fisik dan mentalnya karena kecacatan anak yang dialaminya.
- c. Terhambat penyesuaian dirinya dengan lingkungan sosial. Anak-anak yg mengalami masalah sosial perilaku (penyimpangan; misalnya sering mengganggu masyarakat yang sedang istirahat malam) dan anak-anak yang melanggar hukum atas putusan hakim.
- d. Terhambat karena menghadapi ancaman bahaya atau tekanan dari kondisi lingkungan yg tidak sehat, seperti anak-anak yang hidup dalam lingkungan daerah kejahatan dan didaerah lingkungan pelacuran.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab keterlantaran anak disebabkan oleh keluarga yang miskin (tidak mampu secara material), keluarga yang tidak utuh atau keluarga yang tidak harmonis (orangtua meninggal, perceraian, atau pertengkaran sehingga anak tidak mendapatkan kasih sayang dan perhatian), lingkungan sosial yang kurang mendukung (daerah kurang sehat atau kumuh, perilaku anak yang cenderung menyimpang atau anak yang melanggar hukum dan hidup dilingkungan kejahatan), kecacatan yang dimiliki anak itu sendiri sehingga tidak bisa berkembang dan menyesuaikan dengan lingkungan.

2.5.2 Perilaku Sosial

Perilaku sosial dapat didefinisikan sebagai perilaku dari dua orang atau lebih yang saling terkait atau bersama dalam kaitan dengan sebuah lingkungan bersama (Skinner, 2013: 456). Perilaku adalah tindakan atau aktifitas manusia yang mempunyai cakupan yang sangat luas, antara lain berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoadmodjo, 2003). Perilaku menurut Skinner berdasar pada tiga asumsi dasar, yaitu tingkah laku itu mengikuti hukum tertentu (*behaviour is lawful*), tingkah laku dapat diramalkan (*behaviour can be predicted*), dan tingkah laku dapat dikontrol (*behaviour can be controlled*) (Alwisol, 2004: 382). Menurut Skinner, seperti yang dikutip oleh Notoatmodjo (2003), perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar.

Menurut Aisyiyah (2008: 9) mengemukakan bahwa perilaku sosial adalah proses kemampuan belajar dan tingkah laku yang berhubungan dengan individu untuk hidup sebagai bagian dari kelompoknya. Chaplin dalam Fauzi (2011) mengatakan bahwa pola perkembangan perilaku sosial anak mengikuti suatu pola, yaitu suatu urutan perilaku sosial yang teratur, dan pola ini sama pada semua anak di dalam suatu kelompok budaya, juga ada pola sikap anak tentang minat terhadap aktivitas sosial dan pilihan teman, hal ini memungkinkan adanya jadwal waktu sosialisasi.

Pembentukan perilaku sosial seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun yang bersifat eksternal. Pada aspek eksternal situasi sosial memegang peranan yang cukup penting. Situasi sosial diartikan sebagai tiap-tiap situasi di mana terdapat saling hubungan antara manusia yang satu dengan yang lain (W.A. Gerungan, 1978: 77). Skinner (1976) membedakan perilaku menjadi (a) perilaku yang alami (innate behavior) dan (b) perilaku operan (operant behavior). Perilaku alami yaitu perilaku yang dibawa sejak organisme dilahirkan, yaitu yang berupa refleks-refleks dan insting-insting, sedangkan perilaku operan yaitu berupa perilaku yang dibentuk melalui proses belajar (Walgito, 2003: 17). Perilaku dengan sikap saling berinteraksi, saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Dengan demikian dapat ditarik pendapat pada dasarnya pendapat Myers cenderung adanya kaitan antara sikap dengan perilaku, sikap dan perilaku saling berpengaruh satu dengan lainnya (Walgito, 2013: 124-125).

Interaksi yang terjadi antar-individu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan. Realitas sosial merupakan rangkaian peristiwa yang terjadi pada beberapa individu dalam masyarakat. Interaksi yang dilakukan antar-individu itu berlangsung secara sadar (Wirawan, 2012: 109). Interaksi sosial adalah hubungan antara individu satu dengan individu lain, individu satu dapat mempengaruhi individu yang lain atau sebaliknya, sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik. Hubungan tersebut dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok (Walgito, 2007). Di dalam interaksi sosial ada kemungkinan individu dapat menyesuaikan diri dengan yang lain, atau sebaliknya. Pengertian penyesuaian dalam arti yang luas,

yaitu bahwa individu dapat meleburkan diri dengan keadaan sekitarnya, atau sebaliknya individu dapat mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan dalam diri individu, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh individu yang bersangkutan (Walgito, 2003: 65). Interaksi Sosial menurut Shaw merupakan suatu pertukaran antar pribadi yang masing-masing orang menunjukkan perilakunya satu sama lain dalam kehadiran mereka dan masing-masing perilaku mempengaruhi satu sama lain. Dalam hal ini, tindakan yang dilakukan seseorang dalam suatu interaksi merupakan stimulus bagi individu lain yang menjadi pasangannya. Tindakan sosial yang dimaksudkan Weber dapat berupa tindakan yang nyata-nyata diarahkan kepada orang lain. Juga dapat berupa tindakan yang bersifat “membatin” atau bersifat subyektif yang mungkin terjadi karena pengaruh positif dari situasi tertentu. Atau merupakan tindakan perulangan dengan sengaja sebagai akibat dari pengaruh situasi yang serupa bisa juga berupa persetujuan secara pasif dalam situasi tertentu.

Tindakan sosial adalah tindakan individu sepanjang tindakannya itu mempunyai makna atau arti subyektif bagi dirinya dan diarahkan kepada tindakan orang lain. Sedangkan tindakan individu yang diarahkan kepada benda mati atau obyek fisik semata tanpa dihubungkannya dengan tindakan orang lain bukan termasuk dalam tindakan sosial (Haryanto, 2012).

2.5.3 Perilaku Menyimpang (Deviasi Sosial)

Deviasi atau penyimpangan diartikan sebagai tingkah laku yang menyimpang dari tendensi sentral atau ciri-ciri karakteristik rata-rata dari rakyat kebanyakan/populasi. Banyak sosiolog mempersamakan tingkah laku yang “menyimpang” dengan tingkah laku abnormal atau maladjusted (tidak mampu

menyesuaikan diri). Tingkah laku normal ialah tingkah laku yang adekuat (serasi, tepat) yang bisa diterima oleh masyarakat pada umumnya. Tingkah laku pribadi yang normal adalah perilaku yang sesuai dengan pola kelompok masyarakat tempat dia tinggal, sesuai dengan norma-norma sosial yang berlaku pada saat dan tempat itu, sehingga tercapai relasi personal dan interpersonal yang memuaskan. Sedangkan tingkah laku abnormal/menyimpang ialah tingkah laku yang tidak adekuat, tidak bisa diterima oleh masyarakat pada umumnya, dan tidak sesuai dengan norma sosial yang ada (Kartono, 2013: 13-14).

Perilaku menyimpang adalah perilaku dari para warga masyarakat yang dianggap tidak sesuai dengan kebiasaan, tata aturan atau norma sosial yang berlaku. Secara sederhana memang dapat dikatakan, bahwa seseorang dapat berperilaku menyimpang apabila menurut anggapan sebagian besar masyarakat (minimal di suatu kelompok atau komunitas tertentu) perilaku atau tindakan tersebut diluar kebiasaan, adat istiadat, aturan, nilai-nilai, atau norma sosial yang berlaku. Menurut Clinard & Meier, 1989:4-7 (dalam buku(Dwi Narwoko-Bagong Suyanto(ed) 2007: 98).

Perilaku menyimpang dianggap sebagai sumber masalah sosial karena dapat membahayakan tegaknya sistem sosial. Masalah sosial menurut perspektif ini diawali dengan identifikasi akan adanya perilaku menyimpang, dan tolak ukur untuk melakukannya adalah pranata sosial yang didalamnya juga termasuk nilai, norma dan aturan-aturan sosial. Tindakan menyimpang merupakan kegagalan mematuhi aturan kelompok. Terjadinya perilaku menyimpang dapat bersumber dari banyak faktor.

Terbentuknya sikap itu banyak dipengaruhi dari lingkungan sosial dan kebudayaan seperti: keluarga, norma golongan agama, dan adat istiadat. Dalam hal ini keluarga memiliki peran yang sangat besar dalam membentuk sikap putra-putranya. Sebab keluarga sebagai kelompok primer bagi anak merupakan pengaruh yang paling dominan. Sikap seseorang tidak selamanya tetap. Ia dapat berkembang manakala mendapat pengaruh, baik dari dalam maupun dari luar yang bersifat positif dan negatif (Abu Ahmadi, 2007: 156).

Munculnya perilaku menyimpang banyak macamnya yaitu, selain dorongan dari dirinya juga dari faktor yang berasal dari luar, seperti dari pola-pola kelakuan yang dibiasakan. Meskipun secara nyata kita dapat menyebutkan berbagai bentuk perilaku menyimpang, namun mendefinisikan perilaku menyimpang itu sendiri merupakan hal yang sulit karena kesepakatan umum tentang itu berbeda-beda diantara berbagai kelompok masyarakat ada segolongan orang yang menyatakan perilaku menyimpang adalah ketika orang lain melihat perilaku itu sebagai sesuatu yang berbeda dari kebiasaan umum. Namun, ada pula yang menyebut perilaku menyimpang sebagai tindakan yang dilakukan oleh kelompok minoritas atau kelompok tertentu yang memiliki nilai dan norma sosial berada dari kelompok sosial yang lebih dominan.

Perilaku menyimpang bersifat relatif, tergantung dari masyarakat yang mendefinisikannya, nilai budaya dari suatu masyarakat, masa, zaman, atau kurun waktu tertentu. Jadi amatlah wajar bila diberbagai kelompok masyarakat mempunyai anggapan yang berbeda-beda mengenai tindakan yang digolongkan sebagai menyimpang.

Sifat nilai dan norma sosial yang berlaku didalam masing-masing kelompok sosial bersifat relatif dan senantiasa mengalami perubahan atau pergeseran dari waktu ke waktu. Yang dimaksud dengan relatif adalah nilai dan norma yang berlaku didalam kelompok satu mungkin atau bisa saja tidak berlaku dikelompok sosial lainnya.

2.5.4 Konsep Keluarga

Keluarga merupakan suatu kelompok sosial kecil yang mempunyai sifat universal, maksudnya hal ini terdapat pada masyarakat luas. Maka keluarga dapat diartikan, adanya interaksi pada semua pihak yang berhubungan darah atau keturunan secara luas. Sedangkan keluarga yang lebih sempit diartikan dengan adanya orang tua dan anak. Keluarga sangat berperan dalam mempengaruhi perkembangan anak. Pemberian kasih sayang dan pola asuh yang baik dan sesuai dengan perkembangan anak menjadi pribadi sehat. Hal ini karena keluarga merupakan suatu wadah atau tempat dalam memenuhi kebutuhan manusia, terutama dalam hal biologi maupun perkembangan kepribadian dan pertahanan hidupnya (Baraja, 2007: 80-81). Keluarga merupakan lembaga pertama dan paling utama untuk memanusiaikan dan mensosialisasikan anak manusia. Dalam keluarga, anak belajar melakukan adaptasi terhadap lingkungan sosialnya, mengenali aturan-aturan hidup dan norma-norma susila tertentu. Di tengah keluarga, anak mendapatkan cinta kasih, bimbingan dan perlindungan (Kartono, 2013: 294). Sikap yang perlu diperhatikan orang tua yaitu konsisten dalam mendidik dan mengajar anak, sikap orang tua dalam keluarga, penghayatan orang tua akan agama yang dianutnya, dan sikap konsekuen orang tua dalam mendisiplinkan anaknya. Orang

tua harus memberikan contoh yang baik bagi anaknya. Adanya ketidaksesuaian antara yang orang tua ajarkan terhadap anak dengan apa yang dilihat anak dari keseharian orang tuanya, maka hal itu akan membuat anak berpikir untuk tidak melakukan apa yang diajarkan orang tua. (Gunarsa, 2006: 62).

2.6 Definisi Kepatuhan

Kepatuhan adalah fenomena yang mirip dengan penyesuaian diri. Perbedaannya terletak pada segi pengaruh legitimasi (kebalikan dengan paksaan atau tekanan sosial), dan selalu terdapat suatu individu, yakni pemegang otoritas (Boeree, 2008: 139). *Obedience* (kepatuhan) didefinisikan sebagai sikap disiplin atau perilaku taat terhadap suatu perintah maupun aturan yang ditetapkan, dengan penuh kesadaran (Kamus besar bahasa Indonesia, 2014; Kusumadewi, Hardjajani dan Priyatama, 2012; Normasari, Saibaini dan Adawiyah, 2013). Kepatuhan sebagai perilaku positif dinilai sebagai sebuah pilihan. Artinya individu memilih untuk melakukan, mematuhi, merespon secara kritis terhadap aturan, hukum, norma sosial, permintaan maupun keinginan dari seseorang yang memegang otoritas ataupun peran penting (Morselli dan Passini, 2012; Pozzi, Fattori, Bucchiaro dan Alfieri, 2014).

Menurut Darley dan Blass dalam Hartono (2006), kepatuhan merupakan sikap tingkah laku Individu yang dapat dilihat dengan aspeknya mempercayai (*belief*), menerima (*accept*) dan melakukan (*act*) sesuatu atas permintaan atau perintah orang lain. Mempercayai dan menerima merupakan dimensi kepatuhan yang berhubungan dengan sikap individu, sedangkan melakukan atau bertindak

termasuk dimensi kepatuhan yang berhubungan dengan aspek tingkah laku seseorang.

Baron dkk, sebagaimana dikutip Sarlito W. Sarwono (2009) menjelaskan bahwa kepatuhan (*obedience*) merupakan salah satu jenis dari pengaruh sosial, yaitu ketika seseorang menaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkah laku tertentu karena adanya unsur *power*. *Power* ini diartikan sebagai suatu kekuatan atau kekuasaan yang memiliki pengaruh terhadap seseorang atau lingkungan tertentu. Pengaruh sosial ini dapat memberikan dampak positif atau negatif terhadap perilaku individu tersebut. Adapun penelitian Stanford Milgram yang dikutip Sarlito W. Sarwono tentang *obedience* menunjukkan bahwa individu cenderung patuh pada perintah orang lain meskipun orang itu relatif tidak memiliki power yang kuat. Kepatuhan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas- tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong seseorang untuk semangat bekerja untuk memperoleh tujuan yang akan dicapai.

Prijadarminto (2003) berpendapat bahwa kepatuhan adalah suatu kondisi yang tercipta dan berbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban, bahkan sebaliknya akan membebani bilamana tidak dapat berbuat sebagaimana lazimnya. Neufelt (dalam Widyarti, 2004) menjelaskan arti kepatuhan sebagai kemauan mematuhi sesuatu dengan takluk tunduk. Hal ini dapat dilihat dari

munculnya pelanggaran yang dilakukan oleh anggota masyarakat, akibat dari kurang puasnya salah satu pihak akan peraturan tersebut.

Menurut Shaw sebagaimana yang dikutip oleh Sarlito W. Sarwono (2009) kepatuhan berhubungan dengan prestise seseorang di mata orang lain. Orang yang telah memiliki bahwa dirinya adalah orang yang pemurah akan menjadi malu bila dia menolak memberi sesuatu ketika orang lain meminta sesuatu padanya. Menurut Jane Nelson menyatakan bahwa cara terbaik dalam membantu seseorang yang berperilaku tidak sesuai adalah dengan memberikannya dorongan yang membesarkan hati untuk berperilaku yang sesuai (baik). Ketika hal-hal yang membuat seseorang merasa kecil hati sudah di hilangkan, maka motivasi mereka untuk melakukan perilaku yang tidak sesuai juga akan ikut hilang dengan sendirinya.

Feldman (2003) mengatakan bahwa kepatuhan didefinisikan sebagai *“change behavior in response to the command of others”* (perubahan sikap dan tingkah laku seseorang untuk mengikuti permintaan atau perintah orang lain). Kepatuhan dapat terjadi dalam bentuk apapun, selama individu tersebut melakukan perilaku taat terhadap sesuatu atau seseorang. Sedangkan peraturan diartikan sebagai tatanan, petunjuk, atau ketentuan tentang sesuatu yang boleh dilakukan. Peraturan memiliki tujuan untuk mengarahkan anggota masyarakat agar tercipta suatu pola kehidupan yang tertib. Patuh terhadap peraturan berarti perilaku taat dan patuh terhadap peraturan yang berlaku, memiliki sikap menerima serta ikhlas melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku dengan keteguhan hati tanpa paksaan.

Pengertian yang telah dikemukakan di atas tentang kepatuhan terdapat empat unsur utama, yaitu: (1) adanya pihak yang memiliki otoritas yang menuntut kepatuhan, (2) adanya pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan, (3) adanya obyek atau isi tuntutan tertentu dari pihak yang memiliki otoritas untuk dilaksanakan oleh pihak lain, (4) adanya konsekuensi dari perilaku yang dilakukan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan kepatuhan adalah seseorang yang dikatakan patuh bilamana seseorang mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkah laku tertentu karena adanya unsur kekuatan (power).

2.6.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan

Thomas Blass (dalam Wilujeng, 2010: 23-25) dalam wacana pada eksperimen yang dilakukan oleh Milgram menguraikan bahwa ada tiga hal yang nantinya bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang. Faktor-faktor ini ada yang bisa berpengaruh pada setiap keadaan namun ada juga berpengaruh pada situasi yang bersifat kuat dan ambigu saja.

a. Kepribadian

Faktor internal yang dimiliki individu. Faktor ini akan berperan kuat mempengaruhi intensitas kepatuhan ketika berada pada situasi yang lemah dan pilihan-pilihan yang ambigu dan mengandung banyak hal. Faktor tergantung pada dimanakah individu tumbuh dan peranan pendidikan yang diterima.

b. Kepercayaan

Suatu perilaku yang ditampilkan individu kebanyakan berdasarkan keyakinan yang dianut. Sikap loyalitas pada keyakinannya akan mempengaruhi pengambilan keputusannya. Suatu individu akan lebih mudah mematuhi norma sosial yang didoktrinkan oleh kepercayaan yang dianut. Perilaku patuh berdasarkan kepercayaan juga disebabkan adanya penghargaan dan hukuman yang berat pada kehidupan setelah mati.

c. Lingkungan

Nilai-nilai yang tumbuh dalam suatu lingkungan nantinya juga akan mempengaruhi proses internalisasi yang dilakukan oleh individu. Lingkungan yang kondusif dan komunikatif akan mampu membuat individu belajar tentang arti suatu norma sosial dan kemudian menginternalisasikan dalam dirinya dan ditampilkan lewat perilaku. Lingkungan yang cenderung otoriter akan membuat individu mengalami proses internalisasi dengan keterpaksaan.

Taylor berpendapat bahwa kepatuhan atau ketaatan seseorang terhadap otoritas atau norma sosial dapat terbentuk dengan adanya enam faktor di antaranya (Umami, 2010: 27-28):

a. Informasi

Merupakan faktor utama dalam pengaruh sosial, Seseorang kadang-kadang mau melakukan sesuatu yang tidak ingin mereka lakukan hanya setelah kepada mereka diberikan sejumlah informasi, seseorang sering memengaruhi orang lain dengan memberikan mereka informasi atau argumen yang logis tentang tindakan yang seharusnya mereka lakukan.

b. Imbalan

Salah satu basis kekuasaan adalah kemampuan untuk memberi hasil positif bagi orang lain, membantu orang lain mendapatkan tujuan yang diinginkan atau menawarkan imbalan yang bermanfaat. Beberapa imbalan bersifat sangat personal, seperti senyum persetujuan dari teman. Imbalan lainnya seperti uang adalah impersonal.

c. Keahlian

Pengetahuan khusus, training, dan ketrampilan juga dapat menjadi sumber kekuasaan. Seseorang tunduk pada ahli dan mengikuti nasehatnya karena mereka percaya bahwa pengetahuan penguasa akan membantu kita mencapai tujuan kita.

d. Kekuasaan rujukan

Basis pengaruh dengan relevansi pada relasi personal atau kelompok adalah kekuasaan rujukan. Kekuasaan ini eksis ketika seseorang mengidentifikasi atau ingin menjalin hubungan dengan kelompok atau orang lain. Seseorang mungkin bersedia meniru perilaku mereka atau melakukan apa yang mereka minta karena ingin sama dengan mereka atau menjalin hubungan baik dengan mereka.

e. Otoritas yang sah

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah bahwa seseorang memiliki otoritas yang sah dalam situasi itu, sesuai dengan norma sosial yang berlaku.

f. Paksaan

Dapat berupa paksaan fisik sampai ancaman hukuman atau tanda ketidaksetujuan. Misalnya, setelah gagal menyakinkan anak untuk tidur siang, si bapak mungkin secara paksa memasukkan anak ke dalam kamar, lalu ia keluar dan mengunci pintu.

Sedangkan menurut Milgram (dalam Umami, 2010: 28-29), menjelaskan bahwasannya faktor yang mempengaruhi kepatuhan ada tiga, yaitu:

a. Pengawasan

Salah satu faktor yang jelas dalam percobaan Milgram tentang kepatuhan ini adalah kehadiran tetap atau pengawasan dari seorang peneliti. Bila peneliti meninggalkan ruangan tersebut dan memberikan intruksinya lewat telepon, kepatuhan akan menurun.

b. Kekuasaan dan ideolog

Faktor penting yang dapat menimbulkan kepatuhan sukarela adalah penerimaan seseorang akan ideologi yang mengabsahkan kekuasaan orang yang berkuasa dan membenarkan intruksinya.

c. Daya pengaruh situasi

Situasi atau kondisi yang ada di sekitar seseorang juga dapat mempengaruhi kepatuhan.

Adapun faktor lain yang turut mempengaruhi terbentuknya kepatuhan terhadap norma sosial diungkapkan oleh Rifa'i (Dalam Kusumadewi, Hardjajani, & Priyatama, 2013: 8) mengenai beberapa faktor penyebab pelanggaran di lingkungan akademik diantaranya adalah tata tertib, latar belakang remaja, sistem pendidikan atau pembelajaran, pimpinan lembaga, kepemimpinan, sistem birokrasi,

dan faktor psikologis lain yaitu religiusitas. Individu yang mendapatkan tambahan pengetahuan tentang ajaran agama sehingga aspek religiusitas menjadi lebih baik. Jalaluddin (2009: 248) menjelaskan bahwa individu yang menganut agama sesuai dengan ajarannya menganggap agama sebagai norma, sehingga ajaran agama berfungsi sebagai kontrol sosial yang mengatur serta mengarahkan tingkahlakunya sehari-hari sehingga secara instansi, agama merupakan norma bagi pengikutnya. Hal ini menyiratkan bahwa religiusitas berperan dalam membentuk kepatuhan terhadap norma sosial. Selain itu menurut Kusumadewi, Hardjajani, & Priyatama (2013: 7), faktor yang mempengaruhi kepatuhan terhadap norma sosial adalah kontrol diri. Seseorang yang memiliki kontrol diri yang tinggi dapat mengarahkan perilaku, emosi, serta dapat menafsirkan dan melakukan antisipasi atas kejadian yang mungkin terjadi.

Berdasarkan uraian tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan di atas dapat disimpulkan bahwasannya kepatuhan yang terjadi pada seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang seperti informasi yang diterima, adanya imbalan, adanya perhatian yang dicurahkan, paksaan, penghargaan atau ganjaran, penekanan atau hukuman, dan harapan orang lain. Sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari diri seseorang sendiri seperti kepribadian kepercayaan, keahlian, religiusitas dan kontrol diri.

2.6.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan

Robert A. Baron & Byne (dalam Ratna Djuwita 2004), menjelaskan bahwa sikap dan kecenderungan yang sangat manusiawi untuk mengevaluasi hampir apa

saja dan siapa saja yang kita temui, entah itu sikap terhadap orang lain, benda atau kejadian. Disini seseorang akan mengevaluasi hubungan atau ketertarikan interpersonalnya pada orang lain. Dimana bilamana individu tersebut tertarik dengan orang lain yang melakukan perilaku negatif maka individu tersebut mengikutinya. Ketertarikan meliputi evaluasi sepanjang suatu dimensi yang berkisar dari sangat suka hingga sangat tidak suka.

Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan dapat digolongkan menjadi empat bagian menurut Niven dalam wacana pada eksperimen yang dilakukan oleh Milgram, antara lain:

a. Pemahaman tentang instruksi

Tak seseorang pun dapat mematuhi instruksi jika ia salah paham tentang instruksi yang diberikan padanya. Sehingga karena salah paham terhadap instruksi yang diberikan individu cenderung melakukan ketidakpatuhan pada suatu hal. Jadi, perlu adanya instruksi yang jelas dan tepat agar individu tersebut dengan sesuai bisa melakukan apa yang diperintahkan.

b. Kualitas interaksi

Kualitas interaksi antar para pengasuh yang berada di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Al-Hilal/Yayasan Al Burhan merupakan bagian penting dalam menentukan derajat kepatuhan. Dimana hubungan emosional yang baik sangat mempengaruhi kualitas interaksi antara keduanya, sehingga anak terlantar di panti tersebut dapat dengan sadar menerima peraturan yang harus dipatuhi.

c. Dukungan sosial dan keluarga

Dukungan sosial dan keluarga yang kurang maksimal dapat menghambat individu tersebut untuk tidak mematuhi peraturan yang ada. Dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-harinya.

d. Keyakinan, sikap dan kepribadian

Disini keyakinan yang salah akan mempengaruhi sikap yang diambil oleh seseorang tersebut. Begitu juga dengan faktor kepribadian, diaman perlu dilihat dari sisi kepribadiannya, individu ini cenderung mengarah ke sifat yang bagaimana. Sehingga faktor ini dapat menyebabkan seseorang tidak patuh.

2.6.3 Faktor-faktor yang dapat Meningkatkan Kepatuhan

Salah satu cara untuk menimbulkan ketaatan dan kepatuhan adalah dengan meningkatkan tekanan terhadap individu untuk menampilkan perilaku yang diinginkan melalui ganjaran, hukuman atau ancaman. Semua itu merupakan intensif pokok untuk mengubah perilaku seseorang berdasarkan eksperimen dari Stanford Milgram. Dimana jika fokusnya adalah anak-anak terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Al-Hilal bilamana mereka melanggar peraturan tata tertib mereka mendapat hukuman. Dalam batas-batas tertentu, semakin besar ganjaran, ancaman, atau hukuman, semakin besar ketaatan dan kepatuhan yang akan timbul. Sehingga akan ada dampak perilaku konkrit yang positif terhadap perilaku patuh santri tersebut.

Kepatuhan juga dapat dipengaruhi melalui peniruan dan imitasi. Individu cenderung melakukan apa saja yang mereka lihat oleh orang lain, bilamana seseorang bertindak agresif maka orang lainpun akan bertindak lebih agresif. Efek yang sama juga terjadi pada ketaatan dan kepatuhan dimana bila seseorang melihat orang lain tidak patuh maka seseorang yang melihatnya akan lebih menjadi kurang patuh. Efek ini diperlihatkan oleh Bryan dan Test dalam penelitiannya.

Grusec dan Skubbiski menunjukkan bahwa agar efektif model peniruan harus benar-benar menaampilkannya perilaku tersebut dan tidak hanya mengatakannya saja. Dapat diambil pengertian bilamana seseorang ingin orang lain mematuhi apa yang dikatakan, maka jangan hanya ucapan saja akan tetapi memberi contoh dengan perilaku yang nampak juga. Dengan kata lain, seperti sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari, tampaknya bukan apa yang dikatakan oleh model atau seseorang tersebut.

Uraian di atas, kurang lengkap bilamana tekanan dari situasi internal dapat meningkatkan kepatuhan. Dimana lingkungan eksternal individu tersebut juga memberikan sumbangan dalam menaati suatu peraturan. Misalnya, jika lingkungan sekitarnya dapat dengan kondusif melakukan kepatuhan pada peraturan maka dengan sendirinya individu tersebut akan mengikutinya. Namun jika tekanan eksternal yang terlampaui batas dapat membahayakan dan menimbulkan kecenderungan untuk melawan pembatasan kebebasan seseorang untuk bertindak, yang menyebabkan individu menampilkan perilaku yang bertentangan dengan apa yang diminta.

2.6.4 Indikator Kepatuhan

Federich mengatakan bahwa kepatuhan kepada otoritas terjadi hanya jika perintah dilegitimasi dalam konteks norma dan nilai-nilai kelompok (dalam Umami, 2010: 26). Di dalam kepatuhan terdapat tiga bentuk perilaku yaitu:

- a. Konformitas (*conformity*). Konformitas adalah suatu jenis pengaruh sosial di mana individu mengubah sikap dan tingkah laku mereka agar sesuai dengan norma sosial yang ada.
- b. Penerimaan (*compliance*). Penerimaan adalah kecenderungan orang mau dipengaruhi oleh komunikasi persuasif dari orang yang berpengaruh luas atau orang yang disukai. Dan juga merupakan tindakan yang dilakukan dengan senang hati karena percaya terhadap tekanan atau norma sosial dalam kelompok atau masyarakat.
- c. Ketaatan (*obedience*). Ketaatan merupakan suatu bentuk perilaku menyerahkan diri sepenuhnya pada pihak yang memiliki wewenang, bukan terletak pada kemarahan atau agresi yang meningkat, tetapi lebih pada bentuk hubungan mereka dengan pihak yang berwenang.

Sarwono dan Meinarno (2011: 105) juga membagi kepatuhan dalam tiga bentuk perilaku yaitu:

- a. Konformitas (*conformity*). Yaitu individu mengubah sikap dan tingkah lakunya agar sesuai dengan cara melakukan tindakan yang sesuai dan diterima dengan tuntutan sosial.
- b. Penerimaan (*compliance*). Yaitu individu melakukan sesuatu atas permintaan orang lain yang diakui otoritasnya.

c. Ketaatan (*obedience*). Yaitu individu melakukan tingkahlaku atas perintah orang lain. Seseorang mentaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkahlaku tertentu karena ada unsur power.

Uraian indikator kepatuhan beberapa ahli di atas, peneliti memilih bentuk-bentuk perilaku patuh kepada norma sosial oleh Sarwono dan Meinarno (2011) yaitu konformitas, *compliance* (penerimaan) dan *obedience* (ketaatan) karena indikator diatas berlaku secara umum.