

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kesejahteraan Sosial

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial dalam artian luas yang mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik, kesejahteraan sosial sebagai program pelayanan bagi masyarakat yang terorganisir dari layanan maupun lembaga sosial yang dirancang guna membantu individu maupun kelompok agar mencapai standar hidup yang lebih baik. Adapun definisi kesejahteraan sosial menurut Midgley, 1995: dalam (Rukmindu Isbandi, 2019) adalah:

Suatu keadaan atau kondisi kehidupan manusia yang tercipta ketika berbagai permasalahan sosial dapat dikelola dengan baik; ketika kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan ketika kesempatan sosial dapat dimaksimalkan.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa kondisi kesejahteraan sosial (*social welfare*) atau (*social well-being*) terdiri dari tiga elemen utama yaitu; pertama, tingkatan di mana suatu masalah sosial dapat dikelola (*the degree to which social problems are managed*) kedua, sejauhmana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi (*the extent to which needs are met*) dan ketiga, tingkatan di mana kesempatan untuk mengembangkan diri disediakan ataupun difasilitasi oleh pemerintah (*the degree to which opportunities for advancement are provided*). Kondisi sejahtera menurut (Suharto Edi, 2020) adalah:

Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat terpenuhi; serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko. Utama yang mengancam kehidupannya.

Kesejahteraan sosial berbagai tindakan yang mencakup tindakan manusia atau tingkah laku manusia untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik tidak diukur secara ekonomi maupun fisik saja. Kesejahteraan sosial ialah kondisi dimana manusia secara masyarakat maupun individu dalam konteks kesehatan, keadaan ekonomi, kebahagiaan dan kualitas hidup masyarakat.

Undang-undang RI Nomor 6 tahun 1974 tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan sosial memberikan batasan kesejahteraan sosial sebagai berikut:

Suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, mental maupun spritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir dan batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jamaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak atau kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila.

Kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan yang terpenuhinya segala bentuk betuhan hidup yang mendasar seperti makanan, pakaian, pendidikan dan kesehatan. Tanpa usaha dan kerjasama diantara berbagai macam pihak, kesejahteraan sosial hanyalah fatamorgana, kesejahteraan sosial ini juga merupakan cita-cita yang tidak hanya diangankan untuk dimiliki.

2.1.2 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Menurut Friedlander & Apte (1982) dikutip dalam (Fahrudin, 2012)

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial memiliki tujuan sebagai berikut :

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi-fungsi kesejahteraan tersebut ialah sebagai berikut : (Fahrudin, 2012) :

1) Fungsi pencegahan (*preventive*)

Sebagai 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 ditunjukkan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat.

3) Fungsi pengembangan

Memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber daya sosial dalam masyarakat.

4) Fungsi penunjang

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

2.1.3 Aspek Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial secara langsung dapat dikatakan sebagai ilmu yang terkait dengan profesi yang memberi bantuan (*help professions*) terhadap klien, *beneficiaries* (penerima pelayanan) ataupun kelompok sasaran (*target group*). Dalam kaitannya dengan upaya mengembangkan fungsi pertolongan, kesejahteraan sosial mempunyai kerangka pemikiran (*theoretical background*) yang cukup memadai untuk mendukung perkembangan metodologi dan juga praktik kesejahteraan sosial. Dalam kaitannya, maka terlihat ada tiga aspek utama yang harus diperhatikan dalam perkembangan ilmu kesejahteraan sosial maupun praktik pekerjaan sosial, menurut (Rukminto Subandi, 2019) adalah:

1. Aspek Kerangka Teori dan Pemikiran (*theoretical background*)

Aspek kerangka pemikiran, beberapa materi terkait Teori Sosiologi, Teori Psikologi, Teori Kesejahteraan Sosial, Teori Manajemen, Teori Pembangunan merupakan beberapa teori yang menjadi landasan pemikiran dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial. Di samping itu, beberapa pemikiran terkait perubahan perilaku manusia, pembangunan sosial, pembangunan yang berkesinambungan (*sustainable development*) juga merupakan pemikiran yang melandasi dikembangkannya metodologi dan praktik dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial.

2. Aspek Metodologi (*methodology*)

Terkait dengan dua unsur utama Ilmu Kesejahteraan Sosial, sebagai ilmu sosial yang bersifat terapan.

- a. Metode penelitian (*Research Method*), antara lain berfungsi sebagai metode yang dikembangkan guna melakukan telaah yang bersifat praktis terhadap fenomena yang ada, maupun intervensi sosial (perubahan sosial terencana) yang telah dikembangkan.
- b. Metode Intervensi (*Intervention Method*), khususnya adalah metode intervensi sosial. Metode intervensi ini perlu dikembangkan terkait dengan keberadaan Ilmu Kesejahteraan Sosial sebagai Ilmu yang bersifat terapan, yang sarannya adalah memperbaiki taraf hidup masyarakat.

3. Aspek Praktik (*Practice*)

Aspek yang harus dikembangkan terkait dengan keberadaan Ilmu Kesejahteraan Sosial sebagai cabang Ilmu Sosial yang bersifat terapan. Tanpa adanya aspek praktik, seorang mahasiswa akan sulit untuk mengembangkan keterampilan praktisnya.

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa, dalam meningkatkan kemampuan agar dapat menciptakan kondisi kesejahteraan atau taraf hidup agar menjadi lebih baik, ilmu kesejahteraan menyinergikan berbagai ilmu yang sudah berkembang terlebih dahulu, seperti ilmu ekonomi, sosiologi, ilmu politik, psikologi dan ilmu hukum.

2.1.4 Nilai dan Prinsip dalam Praktik Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial dan pekerja sosial mempunyai berbagai nilai-nilai dan prinsip-prinsip dalam melakukan praktik perubahan sosial terencana (*intervensi sosial*), kekhasan pekerja sosial adalah pemahaman dan keterampilan dalam memanipulasi perilaku manusia. Dalam kaitan dengan nilai dan prinsip dasar ini, Zastrow (2010) melihat ada tiga komponen dasar yang harus dipertimbangkan dan dikolaborasi dalam mengembangkan profesi praktis di bidang kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial, ketiga komponen dasar tersebut adalah pengetahuan, keterampilan dan nilai.

Kesejahteraan sosial juga terdapat nilai-nilai dasar sendiri yang dipengaruhi oleh nilai yang berkembang pada ‘profesi yang memberikan bantuan terhadap masyarakat’ (*helping profession*) lainnya. Beberapa nilai yang terbaik dalam relasi profesional sebagai agen perubahan (pihak yang mencoba melakukan perubahan sosial) dengan *beneficiaries* (pihak yang menerima layanan), menurut (Rukminto Isbanti, 2019) adalah:

1. Agen perubahan (*change agent*) setiap manusia mempunyai hak untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, dengan memberikan hak anggota masyarakat yang lain.
2. Agen perubahan harus mempertimbangkan bahwa setiap warga masyarakat berhak mendapat perlindungan dan kesempatan dalam memenuhi hak dan kebebasan asasinya.

3. Perubahan sosial terencana yang dilakukan oleh agen perubahan harus memerhatikan unsur keterlibatan dan keikutsertaan (partisipasi) warga masyarakat.
4. Perubahan sosial terencana (intervensi sosial) yang dikembangkan oleh agen perubahan haruslah melihat dan memerhatikan unsur kesinambungan dari program tersebut.
5. Perubahan sosial terencana (intervensi sosial) yang dikembangkan oleh agen perubahan haruslah memerhatikan dan mempertimbangkan unsur integrasi sosial dalam masyarakat.
6. Agen perubahan haruslah memerhatikan hak *beneficiaries* ataupun komunitas sasaran dalam mengembangkan layanan ataupun program.

Nilai-nilai prinsip dasar tersebut harus diperhatikan oleh agen perubahan, prinsip-prinsip pekerjaan sosial terutama para praktisi melakukan intervensi di level mikro (individu, keluarga dan kelompok) dan mezzo (komunitas lokal dan organisasi lokal). Prinsip dasar ini diambil dari pandangan Midgley (1981; 12-15) mengemukakan 5 prinsip dasar, sedangkan Mass (1977) mengemukakan 6 prinsip dasar yang menjadi landasan para praktisi yang bergerak di level mikro, di bawah ini perbandingan prinsip dasar Mass dan Midgley dalam bentuk tabel berikut:

Table 2.1 Perbandingan Prinsip Dasar dalam Praktik di Bidang Kesejahteraan Sosial Menurut Pandangan Midgley dan Maas

Pandangan Mass (1977)	Pandangan Midgley (1981)	Keterangan
1. penerimaan (<i>acceptance</i>)	1. Penerimaan (<i>acceptance</i>)	Midgley meletakkan prinsip penerimaan ini sebagai prinsip keempat. Meskipun demikian, penomoran pada versi Midgley bukanlah urutan prioritas. Begitu pula urutan versi Maas juga bukan merupakan urutan prioritas.
2. Komunikasi (<i>communication</i>)	2. Intervensi langsung (<i>direct intervention</i>)	prinsip komunikasi tidak dituliskan secara eksplisit oleh Midgley, akan tetapi dalam uraiannya prinsip intervensi langsung yang dikemukakan oleh Midgley juga memfokuskan adanya komunikasi langsung antara agen perubah dengan klien.
3. individulisasi (<i>individualisation</i>)	3. Individuasi (<i>individuation</i>)	prinsip yang serupa hanya berlainan istilah dan Midgley meletakkannya pada urutan pertama.
4. partisipasi (<i>participation</i>)	4. determinasi diri dan kemampuan meolong diri sendiri (<i>self determination and self help</i>)	prinsip determinasi diri dan kemampuan menolong diri sendiri yang Midgley letakkan pada urutan ketiga merupakan prinsip yang setara dengan prinsip keempat dari Maas.
5. kerahasiaan (<i>confidentiality</i>)	5. kerahasiaan (<i>confidentiality</i>)	
6. kesadaran diri petugas (<i>worker self-awareness</i>)		prinsip ini tidak dicantumkan secara eksplisit oleh Midgley.

Sumber : Rukminto Isbanti, 2019

Paparan tersebut dapat terlihat bahwa ada beberapa persamaan prinsip yang dikemukakan oleh kedua tokoh, meskipun cara penempatannya diletakkan di urutan yang berbeda dengan yang lainnya. Pandangan kedua tokoh ini saling melengkapi satu dengan yang lainnya dan memberikan gambaran yang lebih baik tentang prinsip-prinsip dalam praktik kesejahteraan sosial (*welfare practice*).

2.2 Tinjauan Tentang Pekerjaan Sosial

2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah profesi pertolongan untuk meningkatkan keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya, penekanan pada aspek keberfungsian sosial manusia menjadi pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi pertolongan lainnya. Menurut Zastrow, 1999 dalam buku (Edi Suharto, 2009) pekerjaan sosial adalah:

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

Definisi tersebut menjelaskan bahwa fokus pekerjaan sosial adalah untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan keberfungsian sosial, membantu masyarakat untuk mencapai tujuan dan memperbaiki fungsi sosialnya. Pekerjaan sosial berusaha untuk meningkatkan keberfungsian individu, kelompok dan masyarakat. Memulihkan kemampuan individu, kelompok dan masyarakat yang terganggu guna menyediakan sumber-sumber individu dan sosial, dan pencegahan disfungsi sosial.

Menurut undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 pada pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai prakti pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi.

2.2.2 Metode Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan aktivitas profesional yang didasarkan oleh kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skills*) dan kerangka nilai (*body of values*) yang secara integratif membentuk profil dan pendekatan pekerjaan sosial. Adapun metode pekerjaan sosial menurut (Fahrudin Adi, 2018) adalah:

Pada mulanya, pekerjaan sosial dikembangkan mengikuti metode yang digunakan. Pertama kali, para pekerja sosial menggunakan *social case work* atau pekerjaan sosial dengan individu sebagai metode utama. Kemudian pekerjaan sosial dengan kelompok atau *social group work* diakui pula sebagai metode pekerjaan sosial, selain *social case work* yang sudah mapan. Selanjutnya *community organization* atau pengorganisasian masyarakat diakui pula sebagai metode ketiga selain *social case work* dan *social group work* ketiganya dianggap sebagai metode pokok pekerjaan sosial.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa metode pekerjaan sosial merupakan suatu prosedur yang teratur dan dilaksanakan secara sistematis digunakan oleh pekerja sosial dalam memberikan pelayanan. *Social case work* (individu/perorangan) merupakan suatu rangkaian pendekatan teknik pekerjaan sosial yang ditujukan untuk membantu individu. Sedangkan *social group work* bimbingan sosial kelompok merupakan suatu pelayanan kepada kelompok untuk membantu anggota kelompok agar bisa menyesuaikan diri dengan kelompok atau lingkungan. *Community organization* bimbingan sosial

dengan masyarakat sebagai metode pekerjaan sosial yang bertujuan memperbaiki kualitas hidup masyarakat melalui pendayagunaan sumber-sumber di dalam masyarakat.

2.2.3 Tujuan dan Fokus Pekerjaan Sosial

Secara umum pekerjaan sosial berperan sebagai mediator, fasilitator juga pendamping, pembimbing, perencana dan pemecahan masalah, proses pertolongan pekerjaan sosial sangat beragam tergantung kepada konteksnya. Kinerja pekerja sosial dalam melaksanakan meningkatkan keberfungsian sosial dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut (Dubois dan Miley, 2005; Suharto, 2006b) dalam (Edi Suharto, 2009) adalah:

1. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
2. Memungkinkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau atau memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan.
3. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas dan berperikemanusiaan.
4. Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi terciptanya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

Pekerja sosial berbeda dengan profesi lainnya, semisal psikologi, dokter atau psikiater. Pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan,

melainkan pula lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada, termasuk di dalamnya orang-orang penting lain. Pekerjaan sosial berusaha memperkuat keberfungsian orang dan meningkatkan efektivitas lembaga-lembaga dalam masyarakat, fokus utama pekerjaan sosial menurut (Suharto Edi, 2009) adalah:

Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (social functioning) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi penting bagi pekerjaan sosial, resultante dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti sistem pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial, dst.

Kemampuan melaksanakan peranan sosial adalah kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya dalam melaksanakan keberfungsian sosialnya. Pekerjaan sosial membantu untuk meningkatkan keberfungsian individu atau masyarakat melalui intervensi untuk membantu individu atau masyarakat agar bisa menjalankan peran-perannya sesuai dengan status sosial, tugas-tugas dan tuntutan norma lingkungan sosialnya.

2.2.4 Keterampilan-keterampilan Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial memiliki keterampilan-keterampilan yang penting untuk pelaksanaan dalam pekerjaan sosial atau dalam proses pertolongan individu atau kelompok., beberapa keterampilan-keterampilan pekerjaan sosial dalam ((Fahrudin, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan dalam mendengarkan orang lain dengan pengertian dan tujuan.
2. Keterampilan dalam mendapatkan informasi dan dalam mengumpulkan fakta yang relevan untuk mempersiapkan riwayat sosial, asesmen (penilaian), dan laporan.

3. Keterampilan dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan pertolongan profesional dan dalam menggunakan diri sendiri dalam hubungan.
4. Keterampilan dalam mengamati dan menafsirkan perilaku verbal dan nonverbal dan dalam menggunakan pengetahuan tentang teori kepribadian dan metode-metode diagnostik.
5. Keterampilan dalam menyertakan klien dalam usaha untuk memecahkan masalah mereka sendiri dan dalam memperoleh kepercayaan.
6. Keterampilan dalam mendiskusikan masalah-masalah emosional yang sensitif dalam cara yang mendukung dan tidak mengancam.
7. Keterampilan dalam menciptakan solusi inovatif atas kebutuhan-kebutuhan klien.
8. Keterampilan dalam menentukan kebutuhan untuk mengakhiri hubungan terapeutik dan bagaimana melakukannya.
9. Keterampilan dalam menafsirkan temuan-temuan penelitian dan literatur profesional.
10. Keterampilan dalam memediasi dan negosiasi antara pihak-pihak yang saling konflik.
11. Keterampilan dalam menyediakan pelayanan penghubung antarorganisasi.
12. Keterampilan dalam menafsirkan atau mengomunikasikan kebutuhan-kebutuhan sosial kepada sumber-sumber pemberi dana, publik, atau para legislator

2.2.5 Peran-peran Pekerja Sosial

Pekerja sosial merupakan orang-orang yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan sosial pada individu, kelompok, maupun masyarakat dalam rangka untuk mengembalikan keberfungsian sosialnya. Pekerja sosial akan membantu masyarakat dalam menemukan solusi untuk pemecahan masalahnya. Terdapat 7 (tujuh) peran pekerja sosial menurut (Adi, 2008) dalam (Iskandar, 2017) adalah:

1. *Enabler*, membantu masyarakat dalam tiga aspek sekaligus, yakni: agar masyarakat mampu mengartikulasi kebutuhan solusinya; agar masyarakat mampu mengidentifikasi masalah sosial yang sedang

dihadapi; serta agar masyarakat mampu mengembangkan kapasitas dirinya sehingga dapat menangani masalah tersebut secara efektif.

2. *Broker*, perantara dalam proses intervensi sosial. Berkaitan erat dengan upaya menghubungkan individu dan kelompok dalam masyarakat yang membutuhkan bantuan layanan masyarakat (*community services*), tetapi tidak tahu dimana dan bagaimana mendapatkan bantuan tersebut, dengan lembaga yang menyediakan layanan masyarakat.
3. *Educator*, seorang pekerja sosial diharapkan memiliki kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan jelas, serta pesanya mudah ditangkap yang menjadi sasaran perubahan. Pekerja sosial harus mempunyai pengetahuan yang cukup memadai mengenai topik yang akan dibicarakan.
4. *Expert*, pekerja sosial memberi masukan, saran dan dukungan informasi dalam berbagai situasi. Seorang tenaga ahli diharapkan dapat memberikan usulan mengenai bagaimana struktur organisasi yang bisa dikembangkan dalam suatu organisasi tertentu dalam menangani masalah lingkungan, memilih kelompok-kelompok mana yang harus mewakili atau memberikan masukan mengenai isu apa yang pantas dikembangkan dalam suatu komunikasi atau organisasi tertentu.
5. Perencanaan sosial, pekerja sosial harus mengumpulkan banyak data mengenai masalah sosial yang terdapat dalam komunikasi maupun kelompok masyarakat, ia menganalisis dan menyajikan alternatif tindakan yang rasional dalam menangani berbagai masalah tersebut.

Selain itu, perencanaan sosial mengembangkan program pemberdayaan masyarakat, mencoba mencari alternatif sumber pendanaan dan mengembangkan consensus dalam kelompok yang mempunyai berbagai minat ataupun kepentingan dalam pengembangan masyarakat tersebut.

6. Advokat, berperan sebagai perundang hukum. Pekerja sosial membantu masyarakat atau klien dalam memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan, sumber daya, perlindungan dan pendamping dalam kasus pelanggaran hukum serta mempengaruhi pembuatan kebijakan untuk mengubah atau membuat kebijakan yang berpihak kepada masyarakat. Pekerja sosial menjalankan fungsi advokasi atau pembelaan yang mewakili kelompok masyarakat yang membutuhkan bantuan yang berkaitan dengan advokasi.
7. Aktivistis, pekerja sosial selaku pembela yang mencoba melakukan perubahan institusional yang lebih mendasar seringkali tujuannya adalah mengalihkan sumber daya ataupun kekuasaan (*power*) pada kelompok yang kurang beruntung. Seorang aktivis biasanya mencoba menstimulus kelompok-kelompok yang kurang beruntung tersebut untuk mengorganisasikan diri dan melakukan tindakan perlawanan struktur kekuasaan.

2.2.6 Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial dikategorikan sebagai sebuah pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial terhadap individu, kelompok dan masyarakat yang dapat berupa kegiatan-kegiatan dan proses intervensi yang memiliki tujuan untuk mengembalikan keberfungsian sosial masyarakat. Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan sosial, terdapat tujuh tahapan yang harus dilakukan menurut (Suharto, 2020):

1) Tahap pendekatan awal *Engagement, Intake, Contract (EIC)*

Proses pendekatan dan pelamaran seseorang yang memiliki masalah untuk mendapatkan pertolongan dari pekerja sosial.

2) Tahap pengungkapan masalah (*Assessment*)

Proses pengumpulan dan analisis data untuk mengungkapkan dan memahami masalah serta mengetahui kebutuhan-kebutuhan klien.

3) Tahap Perencanaan (*Planning*)

Proses perumusan tujuan dan kegiatan pemecahan masalah, serta penetapan berbagai sumber daya seperti metode-metode, teknik, sarana, biaya dan lain sebagainya yang dibutuhkan sebagai proses pertolongan.

4) Tahap Intervensi

Proses pengimplementasian rencana pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Kegiatan pemecahan masalah yang dilaksanakan adalah melakukan pemeliharaan, pemberian motivasi, dan pendampingan kepada penerima pelayanan dalam bimbingan fisik, bimbingan keterampilan,

bimbingan psikososial, bimbingan sosial, pengembangan masyarakat, resosialisasi, dan advokasi.

5) Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan tahap yang dilakukan untuk menilai kinerja yang telah dilakukan selama proses pertolongan. Tahap evaluasi digunakan untuk mengetahui efektifitas serta hasil dari kegiatan pertolongan. Dalam tahap evaluasi dapat ditemukan kekurangan serta hambatan dalam melakukan proses pertolongan.

6) Tahap Terminasi

Tahap terminasi merupakan tahap pemutusan hubungan kerja antara pekerja sosial dengan penerima pelayanan. Terminasi dilakukan setelah semua kegiatan dari awal pertolongan hingga akhir peertologan selesai dan sesuai kontrak yang telah disepakati.

7) Tahap referral

Tahap referral merupakan tahapan dimana pekerja sosial memberikan tanggung jawab pelayanan klien kepada pekerja sosial lain dikarenakan pekerja sosial tidak dapat melanjutkan proses pertolongan kepada klien atau klien menolak untuk melanjutkan proses pertolongan dengan pekerja sosial tersebut.

2.3 Tinjauan Tentang Disabilitas Netra

2.3.1 Pengertian Disabilitas Netra

Tidak bisa kita pungkiri bahwa fenomena perbedaan diantara manusia itu ada, kebanyakan manusia lahir dengan normal baik secara fisik, mental dan

sosial. Namun, terdapat pula anak yang terlahir dengan ketidak sempurnaannya, seperti kekurangan atau kelebihan baik secara fisik, mental dan sosial. Seperti seorang yang terlahir dengan penglihatan yang tidak normal atau meraka yang mengalami disabilitas netra. Disabilitas Netra menurut (Ratna Sari, 2015) dalam (Yuwono Imam dan Mirnawati, 2021) adalah:

Tunanetra adalah seorang yang mempunyai penglihatan yang kurang akurat/kurang baik dibandingkan dengan orang awas, walaupun mereka sudah dibantu dengan alat bantu visual dan menyebabkan mereka memerlukan energi dan waktu yang banyak untuk mengerjakan tugas-tugas visual.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa disabilitas netra adalah orang yang memiliki hambatan gangguan dalam penglihatannya walaupun sudah dibantu dengan alat bantu seperti kaca mata tetapi mereka tetap tidak mampu untuk melihat. Disabilitas netra memiliki keterbatasan atau bahkan ketidak-mampuan dalam menerima rangsan bahkan informasi melalui indera penglihatannya, penerimaan rangsangan hanya dilakukan melalui pemanfaatan luar indera penglihatannya. Sedangkan pengertian disabilitas netra menurut (Hidayat dan Suwandi, 2016) adalah:

Tunanetra adalah mereka yang memiliki ketajaman sentral 20/100 feet atau ketajaman penglihatannya/mampu melihat hanya pada jarak 20 kaki saja atau 6 meter atau kurang, walaupun dengan menggunakan kacamata, atau yang daerah penglihatannya sempit sedemikian rupa sehingga jarak sudutnya tidak memiliki lebih dari 20 derajat, sedangkan pada orang dengan penglihatan yang normal mereka mampu melihat dengan jelas sampai pada jarak 60 meter atau 200 feet.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa disabilitas netra memiliki ketajaman penglihatan yang berbeda dengan orang normal. Jika disabilitas netra memiliki ketajaman sentral 20/100 feet atau pada jarak 20 kaki saja atau 6 meter kurang,

berbeda dengan orang normal yang memiliki ketajaman penglihatan sampai pada jarak 60 meter atau 200 feet.

2.3.2 Klasifikasi Disabilitas Netra

Orang dengan keterbatasan penglihatan (disabilitas netra) memiliki klasifikasi yang dapat dibedakan dari jenis penglihatannya, pada jenis disabilitas netra *blind* (buta, seseorang akan lebih mengutamakan indra peraba dalam kesehariannya sedangkan jenis *low vision* seseorang yang masih dapat menggunakan penglihatannya dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Menurut (Aulia dan Nurdibyanandaru, 2020) dalam (Yuwono Imam dan Mirnawati, 2021) menyatakan bahwa istilah kedisabilitas disebut *visual impairment*, di mana kondisi ini menjelaskan bahwa ada dua jenis kedisabilitas netraan, yaitu:

1. Buta Total (*Blind*)

Kondisi seseorang yang buta total di mana mereka sama sekali tidak memiliki pengalaman melihat. Individu yang disebutkan buta jika tidak mampu menerima rangsangan cahaya dari luar sama sekali ($\text{visus}=0$).

2. Kurang Melihat (*Low Vision*)

Dikategorikan untuk tunanetra yang masih memiliki sisa penglihatan dari refleksi penerima rangsangan cahaya dari luar dengan ketajaman lebih dari 6/12 atau hanya mampu membaca *headline* pada koran. *Low vision* bisa memanfaatkan sisa penglihatannya untuk beraktivitas.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa disabilitas netra memiliki dua klasifikasi yang dapat dibedakan dari indera penglihatannya yaitu, disabilitas

netra dengan kondisi buta total (*blind*) seseorang yang sudah sama sekali tidak mampu melihat rangsangan cahaya atau persepsi cahaya atau tidak mampu melihat apapun. Sedangkan disabilitas netra yang memiliki sisa indra penglihatan (*low vision*) mereka masih bisa melakukan aktivitas sehari-harinya dengan memanfaatkan sisa indera penglihatannya seperti membaca, menulis dan mengamati sesuatu dengan jarak yang sangat dekat.

Berdasarkan waktu terjadinya, kedisabilitas netraan dibagi dalam lima kategori waktu, yaitu:

- a. Mereka yang sama sekali tidak mengalami pengalaman penglihatan di sebelum dan sejak lahir.
- b. Mereka yang memiliki pengalaman visual namun belum terlalu kuat sehingga mudah terlupa di masa setelah lahir atau pada saat usia bayi.
- c. Mereka yang mengalami dan memiliki pengalaman visual dan menjadi pengaruh yang mendalam terhadap proses perkembangan pribadi itu sendiri di masa usia sekolah atau usia remaja.
- d. Mereka yang dengan penuh kesadaran sudah mampu melakukan penyesuaian diri di usia dewasa.
- e. Mereka yang sulit mengikuti penyesuaian diri di masa usia lanjut.

2.3.3 Karakteristik Disabilitas Netra

Disabilitas netra yang memiliki keterbatasan penglihatan tidak mudah untuk bergerak dalam berinteraksi dengan lingkungannya, kesulitan dalam menemukan mainan dan teman-temannya, serta mengalami kesulitan meniru

orang tuanya dalam kehidupan sehari-hari. Menurut (Murtie, 2014) dalam (Yuwono Imam dan Mirnawati, 2021) terdapat beberapa karakteristik disabilitas netra yang dapat terlihat dan dirasakan, di antaranya sebagai berikut:

1. Saat masih bayi, tidak merespons saat diberikan rangsangan berupa lelucon yang diberikan dengan mimik wajah, benda-benda berwarna dan sebagainya.
2. Saat diajak bicara, kontak mata tidak tertuju pada lawan bicara atau dalam keadaan mata juling.
3. Suka berkedip dan menyipitkan mata, hal tersebut ditujukan agar memperjelas penglihatan anak.
4. Mata berair, terdapat gangguan pada anatomi mata, dapat menjadi penyebab ketunanetraan.
5. Psikis, lebih mudah tersinggung dan mengakibatkan sulit berinteraksi dengan lingkungan sekitar anak.

Karakteristik disabilitas netra *totally blind* dengan *low vision* cenderung sama yaitu pribadi yang tampak kaku, hal ini disebabkan kurangnya ekspresi dan gerak muka dan kekakuan dalam gerak tubuh atau tingkah lakunya. Mengingat disabilitas netra memiliki tantangan berbeda dalam proses tumbuh kembang jika dibandingkan dengan orang normal.

2.3.4 Penyebab Terjadinya Disabilitas Netra

Disabilitas netra bisa disebabkan oleh beberapa faktor yang memicu terjadinya kebutaan (disabilitas netra) menurut (Sudrajat dan Rosida, 2022) adalah:

- a. Pra natal adalah tunanetra yang memiliki gangguan penglihatan yang disebabkan faktor keturunan/genetik pertumbuhan janin pada saat dalam kandungan.
- b. Natal adalah anak tunanetra/yang memiliki gangguan penglihatan yang disebabkan pada saat proses persalinan misalnya salah tindakan/vacum/karena alat bantu persalinan.
- c. Post natal adalah anak tunanetra/yang mengalami gangguan penglihatan yang disebabkan setelah lahir, masa anak-anak, masa remaja, masa dewasa, faktor penyebabnya, trakhom, gonorrhea, avitaminosis, penyakit lain karena kecelakaan/trauma.

2.4 Tinjauan Tentang Keberfungsian Sosial

Keberfungsian sosial menunjukkan keseimbangan pertukaran, kesesuaian, kecocokan dan penyesuaian timbal balik antara orang, secara individual atau secara kolektif dan lingkungan mereka. keberfungsian sosial untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kesejahteraan kepada orang dan komunitasnya. Adapun pengertian keberfungsian sosial menurut (Siporin, 1975) dalam (Fahrudin, 2018):

Keberfungsian sosial merujuk pada cara individu-individu atau kolektivitas seperti keluarga, perkumpulan, komunitas, dan

sebagainya berperilaku untuk dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan mereka dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

Fokus utama pekerja sosial adalah peningkatan keberfungsian sosial (*social functioning*) orang-orang di dalam situasi sosial mereka. dengan demikian keberfungsian sosial merupakan konsep penting bagi pekerjaan sosial. Keberfungsian sosial sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan fungsi sosialnya atau kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya. Seperti seorang Ayah misalnya, dikatakan bisa melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik, jika ia mampu memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. sebaliknya, jika seorang Ayah yang karena sesuatu sebab tidak mampu menjalankan peranannya maka ia dikatakan tidak berfungsi sosialnya atau mengalami disfungsi sosial.

2.5 Tinjauan Tentang Media Pembelajaran

2.5.1 Pengertian Media Pembelajaran

Seiring perkembangan teknologi pendidikan tidak terlepas dari perkembangan teknologi pada umumnya, berbagai perangkat pendidikan dan sarana pendidikan mendukung optimalisasi pada proses pembelajaran dengan penggunaan media teknologi. Media yang digunakan untuk memperlancar dalam pendidikan sering diistilahkan media pembelajaran. Adapun definisi media pembelajaran menurut (Pribadi, 2017) adalah:

Dalam proses belajar, media berperan dalam menjembatani proses penyampaian dan pengiriman pesan dan informasi. Dengan menggunakan media dan teknologi, proses penyampaian pesan dan

informasi antara pengirim dan penerima akan dapat berlangsung efektif.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa media sebagai perantara antara pengirim informasi yang berfungsi sebagai sumber pembelajaran, media yang digunakan untuk mendukung aktivitas pembelajaran guna memperoleh pengetahuan, keterampilan dan juga sikap. Dengan penggunaan media dalam pembelajaran, proses penyampaian pesan informasi, pengiriman dan penerima dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.

Perkembangan media yang digunakan dalam proses pembelajaran berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi, media yang memuat informasi dan pengetahuan pada umumnya digunakan dengan tujuan untuk membuat proses pembelajaran manusia senantiasa memanfaatkan beragam media. Sebelum mengkomunikasikan informasi dan pengetahuan, pengirim harus terlebih dahulu merancang informasi dan pengetahuan yang akan disampaikan kepada penerima.

2.5.2 Ragam dan Klasifikasi Media

Pemanfaatan media untuk pembelajaran akan memberikan keragaman dan klasifikasi dalam proses pembelajaran. Media dapat menyampaikan informasi yang dapat didengar dengan ragam dan klasifikasi media juga dapat dilihat dengan visual atau memanfaatkan indra peraba, sehingga dapat mendeskripsikan konsep dan prinsip yang bersifat abstrak dan yang tidak lengkap menjadi lengkap. Adapun ragam dan klasifikasi media menurut (Williams, 2003) dalam (Pribadi, 2017) adalah sebagai berikut:

- a. Media yang tidak diproyeksikan atau *non-projected media*, seperti foto, diagram, bahan pameran atau *display*, dan model;
- b. Media yang diproyeksikan atau *projected media* misalnya, LCD;
- c. Media audio seperti kaset, *compact disc* (CD) audio yang berisi rekaman kuliah, ceramah narasumber, dan rekaman musik;
- d. Media gambar gerak atau media video, seperti VCD, DVDs, dan *blue ray disc*;
- e. Pembelajaran berbasis komputer; dan
- f. Multimedia dan jaringan komputer.

Definisi tersebut menjelaskan ragam dan klasifikasi media yang bisa dimanfaatkan sebagai sumber media pembelajaran, seperti media audio merupakan jenis media yang efektif dan efisien untuk digunakan sesuai tujuan pembelajaran yang ingin dicapai yaitu untuk melatih kemampuan penggunaannya dalam mendengarkan informasi dan pengetahuan secara lisan.

2.4.3 Kebutuhan Media Pembelajaran

Disabilitas netra karena memiliki keterbatasan pada penglihatannya mereka memerlukan layanan khusus dalam pembelajaran, seperti yang diketahui bahwa disabilitas netra mempunyai keterbatasan dalam indera penglihatannya sehingga mereka memerlukan pelayanan khusus serta media pembelajaran yang khusus juga agar mereka mendapatkan ilmu pengetahuan dan mencapai cita-citanya seperti anak-anak normal lainnya. Adapun kebutuhan khusus bagi disabilitas netra menurut (Hidayat dan Suwandi, 2016) adalah:

Media pembelajaran bagi tunanetra adalah tulisan Braille serta buku-buku yang ada tulisan braille-nya agar anak dapat belajar secara maksimal. Dalam pembelajaran kesenian, anak juga disuruh untuk meraba bentuk-bentuk alat musik yang telah disediakan serta guru menjelaskan nama dan cara penggunaan alat musik tersebut dan not-not yang dipergunakan dalam bermain musik juga menggunakan not braille.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa dalam memberikan media pembelajaran guru bisa memanfaatkan indra peraba untuk pembelajaran kepada disabilitas netra bisa juga dengan menggunakan tulisan braille. Baik dalam teori maupun yang ada di lapangan media pembelajaran yang digunakan bagi disabilitas netra lebih spesifik atau lebih mengutamakan media yang bisa meraba guna menyamakan persepsi mereka.

Pendekatan pembelajaran bagi disabilitas netra menggunakan lisan/verbal, pengembangan keterampilan mendengarkan adalah mutlak untuk menggantikan informasi yang hilang akibat hilangnya fungsi penglihatan, dengan pengembangan keterampilan yang dapat dilakukan dengan bertahap akan membuat disabilitas netra sadar akan pola perilakunya. Adapun menurut (Hidayat dan Suwandi, 2016) tentang pendekatan pembelajaran dengan memanfaatkan verbal/lisan adalah:

Dengan melatih keterampilan pendengaran, tanpa menggunakan indra penglihatan, tunanetra akan dapat menyadari apa yang sedang dilakukan oleh orang-orang di sekitarnya melalui sumber informasi bunyi yang telah ada di sana satu hal yang harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh individu tunanetra karena kondisi yang memaksanya.

Definis tersebut menjelaskan bahwa dengan memanfaatkan imajinasi dan kreativitas, disabilitas netra dapat memanfaatkan indra pendengarannya untuk memberikan informasi tentang hal-hal yang normal. Dengan dilatih, pendengaran juga akan menjadi peka terhadap bunyi-bunyi yang berada disekitarnya. Dengan teknologi, berbagai peralatan dapat dimodifikasi agar bisa memberikan informasi.

Alat pendidikan bagi disabilitas untuk mendukung dalam pembelajaran, yaitu:

- a. Alat pendidikan khusus, reglet dan pena, mesin tik braille, abacus, komputer bicara;
- b. Alat bantu, alat bantu perabaan (buku-buku) dan alat bantu pendengaran (kaset, CD, talking books) tongkat orientasi mobilitas;
- c. Alat peraga, alat tactual atau audio yaitu alat peraga yang dapat diamati melalui perabaan atau pendengaran, miniatur benda besar, dan macam-macam benda tiga dimensi.

2.4.4 Model layanan Pendidikan

Model layanan pendidikan yang diberikan kepada disabilitas netra tentu akan berbeda dengan layanan pendidikan bagi orang awas, menurut (Sudrajat dan Rosida, 2022) ada beberapa model layanan pendidikan yang diberikan bagi disabilitas netra diantaranya yaitu:

- a. Pendidikan inklusif

Pendidikan di sekolah umum yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa yang memerlukan pendidikan khusus pada sekolah umum dalam satu kesatuan yang sistematis. Kurikulum yang digunakan pada pendidikan inklusif adalah kurikulum yang fleksibel yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan siswa;

- b. Sekolah khusus (SLB)

Lembaga pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak kebutuhan khusus;

c. Guru kunjung

Model guru kunjung dilakukan dalam upaya pemerataan pendidikan bagi anak tunanetra usia sekolah. Model ini diberlakukan dalam hal anak tunanetra tidak dapat belajar di sekolah khusus atau sekolah lainnya karena antara lain tempat tinggal yang sulit dijangkau, jarak sekolah terlalu jauh, kondisi anak yang tidak memungkinkan untuk berjalan, menderita penyakit yang berkepanjangan dan lain-lain.

2.4.5 Program Khusus bagi Disabilitas Netra

Program khusus yang diberikan bagi disabilitas netra diantaranya, yaitu:

1. Orientasi mobilitas
2. Bina diri
3. Persamaan SD,SMP, SMA
4. Keterampilan musik
5. Keterampilan pijat/massage
6. penerjemahan