

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial jika dilihat dari perjalanan sejarahnya merupakan ilmu yang lahir dari usaha-usaha sekelompok orang (relawan) untuk memperbaiki dan membantu kondisi sesama umat manusia, contohnya adalah kegiatan sosial yang dilakukan oleh kelompok agama yang berakar dari adanya nilai kemanusiaan (*humanitarianisme*) masing-masing agama, yang kemudian berubah menjadi kegiatan yang lebih terorganisir, seperti terjadi di sekitar abad ke-13-18 pemerintah Inggris telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan untuk menangani isu kemiskinan (*poor law*), maka yang pada awalnya masih bersifat *charity* (kegiatan amal) dan didasari oleh semangat filantropi kemudian, berkembang menjadi lebih terarah dan terorganisir.

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial dapat dilihat dari berbagai sudut pandang yaitu, sebagai suatu disiplin akademik, yang mana didalamnya membahas mengenai upaya mengembangkan basis ilmu pengetahuan untuk mengidentifikasi masalah sosial, serta penyebabnya dan strategi penanggulangannya. Kemudian kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem yang terorganisir, serta kesejahteraan sosial yang dianggap sebagai suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Berikut pengertian kesejahteraan sosial yang dikemukakan oleh Friedlander dalam Fahrudin (2012:9):

Social welfare is the organized system of social service and institutions, designed to aid individuals and group to attain satisfying standards of life and health, and personal and social relationships that permit them to develop their full capacities and to promote their well-being in harmony with needs of their families and the community.

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

Pengertian tersebut menyatakan bahwa kesejahteraan merupakan suatu sistem atau satu kesatuan yang terorganisir, yang artinya dalam konsep kesejahteraan tersebut terdapat komponen-komponen yang menunjang proses pertolongan yang ditujukan untuk individu-individu, kelompok-kelompok ataupun satu kesatuan masyarakat, agar dapat memecahkan masalah, melaksanakan tugas-tugas kehidupan sesuai peranan sosial dan juga dapat memenuhi kebutuhan. Konsep kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem ini dapat dilihat di lembaga-lembaga atau institusi-institusi pegiat sosial, yang memang orientasinya pada pemulihan keberfungsian seseorang individu, kelompok, maupun kelompok masyarakat.

Midgley (dalam Isbandi Rukminto, 2013:23) menyatakan definisi lain dari kesejahteraan sosial yaitu: *“a state or condition of human well-being that exist when social problem are manage, when human need are met. And when social opportunities are maximized.”* Yang arti dari definisi tersebut adalah suatu keadaan atau kondisi kehidupan yang tercipta ketika berbagai masalah sosial dapat dikelola dengan baik; ketika kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan ketika kesempatan sosial dapat dimaksimalkan.

Dalam pengertian kesejahteraan sosial yang dikemukakan oleh Midgley (1997:5) sebelumnya, menyebutkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi terbebas dari masalah, terpenuhinya kebutuhan serta kesempatan sosial dapat dimaksimalkan. Definisi kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi atau keadaan, di Indonesia sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.6 tahun 1974 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial. Pasal 2 ayat 1 Undang-Undang dalam Fahrudin (2012:40) yaitu:

Kesejahteraan sosial ialah suatu tatanan kehidupan dan penghidupan sosial materiil maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketenteraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu gambaran atau kondisi masyarakat ini memiliki arti sebagai kehidupan dan penghidupan sosial masyarakat yang baik dan seimbang antara materiil maupun spiritual. Kesejahteraan sosial selain sebagai suatu institusi, usaha, dan keadaan, juga merupakan suatu disiplin akademik. Definsi ksesejahteraan tersebut merupakan tujuan dari kesejahteraan sosial itu sendiri, dimana diharapkan individu, kelompok, maupun masyarakat dapat memperoleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir dan batin. Kesejahteraan sosial sebagai suatu disiplin akademik merujuk pada pengembangan pemikiran ilmu kesejahteraan sosial masyarakat. Kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik menurut Zastrow yang dikutip oleh Fahrudin (2012:31) yaitu:

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

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

Kesejahteraan sosial sebagai suatu disiplin akademik didalamnya menjelaskan, studi tentang lembaga-lembaga, program-program, personel dan kebijakan-kebijakan yang memusatkan pada pemberian pelayanan-pelayanan sosial kepada individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat-masyarakat. Konsep kesejahteraan sosial sebagai suatu disiplin akademik dapat berguna untuk mewujudkan pekerja sosial yang berkompeten dalam bidang kesejahteraan sosial dengan mempelajari ilmu kesejahteraan sosial.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Merujuk pada pengertian keberfungsian sosial, yang menyatakan bahwa seseorang dikatakan keberfungsian sosialnya baik adalah ketika mereka dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan peranan sosialnya, dapat memecahkan masalah serta dapat memenuhi kebutuhan. Kemudian, tujuan dari kesejahteraan sosial itu sendiri menurut Fahrudin (2012:10) adalah:

- (1) Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan yang pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
- (2) Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Tujuan kesejahteraan sosial tersebut berkaitan dengan pengertian kesejahteraan sosial jika dilihat sebagai suatu keadaan, karena terdapat beberapa poin utama yang satu sama lain berkaitan yaitu, terpenuhinya kebutuhan pokok (sandang, papan, pangan) dan juga terwujudnya relasi yang harmonis dengan masyarakat. Selain itu, Schneiderman (1972) dalam Fahrudin (2012:10-12) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan, dan perubahan sistem.

1. Pemeliharaan Sistem

Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasyarakatan dalam masyarakat, termasuk hal-hal yang bertalian dengan definisi makna dan tujuan hidup, kegiatan sistem kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi kegiatan yang diadakan untuk sosialisasi anggota terhadap norma-norma yang diterima, peningkatan pengetahuan dan kemampuan untuk mempergunakan sumber-sumber dan kesempatan yang tersedia dalam masyarakat melalui pemberian informasi, nasihat dan bimbingan.

2. Pengawasan Sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi; mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (re)sosialisasi, peningkatan kemampuan untuk menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang

memperhatikan penyimpangan tingkah laku misalnya remaja dan kelompok lain dalam masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar dapat ditingkatkan pengawasan diri sendiri (*self-control*) dengan jalan menghilangkan sebab-sebab masalah yang sesungguhnya.

3. Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan kearah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat (Effendi, 1998; Zastrow, 1982). Dalam mengadakan perubahan itu, sistem kesejahteraan sosial merupakan instrumen untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan; pembagian sumber-sumber secara lebih pantas dan adil; dan terhadap penggunaan struktur kesempatan tersedia secara adil pula.

Berdasar pada penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan utama dari kesejahteraan sosial adalah meningkatkan taraf hidup dari seorang individu, kelompok, maupun masyarakat, serta untuk meningkatkan atau mengembalikan keberfungsian individu, kelompok dan masyarakat. Dalam hal ini tunadaksa termasuk ke dalam PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) yang tergolong pada kelompok disabilitas, maka tunadaksa merupakan individu yang memerlukan bantuan atau pelayanan dari pemerintah agar dapat mendapatkan kebijakan yang dapat menunjang kehidupan seorang tunadaksa dan memiliki keberfungsian sosial yang baik pula.

2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi-fungsi yang secara garis besar bertujuan untuk menciptakan suatu kondisi yang mendorong pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Friendlender & Apte, 1982 dalam Fahrudin (2012:12-13) mengemukakan fungsi-fungsi dari kesejahteraan sosial, yaitu sebagai berikut:

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 atau 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.

Berdasarkan penjelasan mengenai keempat fungsi kesejahteraan sosial tersebut, dapat dikatakan bahwa kesejahteraan melibatkan banyak konsep serta tipe-tipe pelayanan yang diberikan serta disesuaikan pula dengan kebutuhan penerima pelayanan atau proses pertolongan tersebut. Penerapan keempat fungsi kesejahteraan dalam pelayanan sosial tersebut dapat dilihat pada pekerjaan sosial dibidang anak berkebutuhan khusus atau biasa disebut sebagai pendamping disabilitas.

2.1.4 Komponen Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan taraf kehidupan ke yang lebih baik, oleh karenanya kesejahteraan sosial dapat diupayakan melalui pelayanan sosial atau dalam bentuk kegiatan. Semua kegiatan terkait usaha kesejahteraan sosial memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan kegiatan-kegiatan lain, seperti berikut ini yang dikemukakan oleh Fahrudin (2012:16-17):

1. Organisasi formal; Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi/badan sosial yang formal pula. Kegiatan yang dilaksanakan memperoleh pengakuan masyarakat karena memberikan pelayanan secara teratur, dan pelayanan yang diberikan merupakan fungsi utamanya.
2. Pendanaan; Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat. Mobilisasi dana dan sumber (*fund raising*) merupakan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Kegiatan kesejahteraan sosial karenanya tidak mengejar keuntungan semata-mata.
3. Tuntutan kebutuhan manusia; Kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan, dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja. Hal inilah yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.
4. Profesionalisme; Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidah ilmiah, terstruktur, sistematis, dan menggunakan metoda dan teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.
5. Kebijakan/Perangkat Hukum/Perundang-undangan; Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundang-undangan yang mengatur syarat memperoleh proses pelayanan, dan pengakhiran pelayanan.
6. Peran serta Masyarakat; Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberikan manfaat kepada masyarakat.
7. Data dan informasi kesejahteraan sosial; Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

Berdasarkan penjelasan mengenai komponen-komponen kesejahteraan sosial tersebut, dapat dilihat bahwa komponen-komponen kesejahteraan sosial dapat dilakukan melalui kegiatan-kegiatan positif yang melibatkan berbagai pihak guna mendukung kegiatan-kegiatan tersebut terkait usaha kesejahteraan sosial. Seperti halnya dalam melakukan kegiatan bantuan bagi anak tunadaksa yang membutuhkan suatu *treatment* khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

2.1.5 Bidang-Bidang Kesejahteraan Sosial

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

1. Kesejahteraan anak dan keluarga
2. Kesejahteraan remaja dan generasi muda
3. Kesejahteraan orang lanjut usia
4. Pelayanan kesejahteraan umum (*public social welfare service*)
5. Pelayanan rekreasi
6. Pelayanan sosial koreksional
7. Pelayanan kesehatan mental
8. Pelayanan sosial medis
9. Pelayanan sosial bagi wanita
10. Pelayanan sosial bagi penyandang cacat
11. Pelayanan sosial perumahan dan lingkungan

Penjelasan mengenai bidang-bidang kesejahteraan sosial diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian proses pertolongannya, pekerja sosial telah memiliki bidangnya masing-masing atau spesifikasi yang telah sesuai dengan keahlian dan konsentrasi keilmuan mereka, sehingga dapat lebih mudah memfokuskan pada bidang yang sesuai.

2.1.6 Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pertolongan professional, maka anggapan bahwa pekerjaan sosial merupakan pekerjaan relawan adalah salah. Sebab, terdapat pengembangan ilmu serta dalam melakukan pekerjaannya memiliki standard profesionalitas. Secara umum intervensi pekerjaan sosial ini memiliki tugas serta wewenang untuk melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan atau memperbaiki kemampuan seseorang untuk melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya sebagai manusia. Hal ini merujuk pada definisi pekerjaan sosial yang dikemukakan oleh Zastrow (dalam Suharto, 2009:1) yaitu sebagai berikut:

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

Definisi tersebut menjelaskan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang yang fokus intervensinya untuk mengembalikan atau memperbaiki keberfungsian sosial seorang individu, kelompok juga masyarakat. Seseorang atau pun sekelompok orang dikatakan berfungsi secara sosial adalah ketika mereka dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan peranan sosialnya, dapat memecahkan masalah serta dapat memenuhi kebutuhan. Kemudian definisi

pekerjaan sosial menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) dalam Fahrudin (2014: 60) adalah:

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

Pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional untuk membantu individu, kelompok, atau komunitas untuk meningkatkan atau memulihkan kapasitas keberfungsian sosial mereka dan untuk menciptakan kondisi yang mendukung tujuan-tujuan itu. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik pekerjaan sosial pada satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut: membantu orang memperoleh pelayanan-pelayanan nyata, memberikan konseling dan psikoterapi kepada individu-individu, keluarga keluarga, dan kelompok-kelompok; membantu komunitas atau kelompok memberikan pelayanan-pelayanan sosial dan kesehatan, dan berpartisipasi dalam proses-proses legislatif yang berkaitan dengan kesejahteraan. Praktik pekerjaan sosial membutuhkan pengetahuan tentang perkembangan dan perilaku manusia, tentang institusi-institusi sosial, ekonomi, dan budaya; dan tentang interaksi di antara semua faktor-faktor ini.

Berdasarkan definisi tersebut, pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang dalam pelaksanaan proses pertolongannya menerapkan nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik pekerjaan sosial yang beberapa tujuannya adalah membantu orang memperoleh pelayanan-pelayanan nyata, memberikan konseling dan psikoterapi kepada individu-individu, keluarga keluarga, dan kelompok-kelompok. Sasaran dari berbagai upaya pertolongan ini adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, yang diantaranya adalah anak tunadaksa. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW yang dikutip Fahrudin (2014: 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.

Penjelasan tersebut menyatakan bahwa garis besar tujuan dari praktik pekerjaan sosial adalah terkait dengan proses pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial, agar mereka yang membutuhkan dapat meningkatkan kemampuan untuk memecahkan masalah dalam hidupnya lewat sistem-sistem sumber yang ada. Dalam melakukan pekerjaannya, seorang pekerja sosial memiliki prinsip-prinsip, menurut Maas dalam Adi (1994: 16-19), terdapat enam prinsip dasar dalam praktik pekerjaan sosial yaitu:

1. Penerimaan (*Acceptance*)

Prinsip ini mengemukakan bahwa pekerja sosial menerima klien tanpa “menghakimi” klien tersebut terlebih dahulu, kemampuan pekerja sosial untuk menerima klien dengan sewajarnya (apa adanya) akan banyak membantu perkembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya. Dengan adanya sikap *acceptance* (menerima keadaan klien apa adanya) maka klien akan dapat merasa lebih percaya diri dan tidak “kaku” dalam berbicara dengan pekerja sosial, sehingga ia (klien) dapat mengungkapkan berbagai macam perasaan dan permasalahan yang mengganjal dihatinya.

2. Komunikasi (*Communication*)

Prinsip komunikasi ini erat kaitannya dengan kemampuan pekerja sosial untuk menangkap informasi ataupun pesan yang dikemukakan oleh klien, baik dalam bentuk komunikasi yang verbal, yang dikemukakan klien ataupun sistem

klien, maupun bentuk komunikasi nonverbal, seperti cara duduk klien, posisi ataupun letak duduk dalam suatu pertemuan dengan anggota keluarga yang lain, cara berbicara, cara berpakaian, dan lain sebagainya.

3. Individualisasi (*Individualization*)

Prinsip individualisasi pada intinya menganggap setiap individu berbeda satu dengan yang lainnya, sehingga seorang pekerja sosial haruslah menyesuaikan cara memberi bantuan dengan setiap kliennya, guna mendapatkan hasil yang diinginkan.

4. Partisipasi (*Participation*)

Berdasarkan prinsip ini, seseorang harus mengajak kliennya untuk berperan aktif dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapinya, sehingga klien ataupun sistem klien juga mempunyai rasa tanggung jawab terhadap keberhasilan proses pemberian bantuan tersebut. Karena tanpa ada kerjasama dan peran serta dari klien maka upaya pemberian bantuan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal.

5. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip kerahasiaan ini akan memungkinkan kita ataupun sistem klien mengungkapkan apa yang sedang ia rasakan, dan permasalahan yang sedang ia hadapi dengan rasa aman, karena ia yakin bahwa apa yang ia utarakan dalam hubungan kerjasama 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 (*Worker Self-Awareness*)

Prinsip *self-awareness* ini menuntut pekerja sosial untuk bersikap profesional dalam menjalin relasi dengan kliennya, dalam arti bahwa pekerja sosial harus mampu mengendalikan dirinya sehingga terhanyut oleh perasaan ataupun permasalahan yang dihadapi oleh kliennya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa terdapat enam prinsip dasar dalam praktik pekerjaan sosial yaitu penerimaan (*acceptance*), komunikasi (*communication*), individualisasi (*individualization*), partisipasi (*participation*), kerahasiaan (*confidentiality*), dan kesadaran diri pekerja sosial (*worker self-awareness*). Keenam prinsip tersebut harus seorang pekerja sosial terapkan, sebab dapat memengaruhi kelancaran dari proses pertolongan.

2.1.7 Keberfungsian Sosial

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang yang fokus intervensinya untuk mengembalikan atau memperbaiki keberfungsian sosial seorang individu, kelompok juga masyarakat. Seseorang atau pun sekelompok baru dapat dikatakan berfungsi secara sosial adalah ketika mereka dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan peranan sosialnya, dapat memecahkan masalah serta dapat memenuhi kebutuhan. Hal tersebut selaras dengan pengertian keberfungsian sosial (*social functioning*) menurut Sukoco (2011:25) yang mana menyebutkan bahwa: “Pengertian *social functioning* mengarah kepada cara yang dipengaruhi orang dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan, memecahkan masalah maupun memenuhi kebutuhan.” Kinerja pekerja sosial dalam melaksanakan meningkatkan

keberfungsian sosial dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut (Dubois dan Miley, 2005; Suharto, 2006ab) dalam Edi Suharto (2007:5):

1. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
2. Menghubungkan 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. Meumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

Sebagai suatu profesi pekerja sosial tentunya memiliki intervensi dan sasaran yang berbeda dengan profesi lain semisal dengan psikolog, dokter atau psikiater. Sebagai ilustrasi, pada saat mengobati pasien seorang dokter hanya memfokuskan perhatian pada sisi medisnya yaitu penyakit pasien saja. Namun, saat menghadapi klien, seorang 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” (*significant others*) yang mempengaruhi klien.

Mandat utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial baik kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional ppekerjaan sosial. Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (social functioning) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi penting bagi pekerjaan sosial. Keberfungsian sosial merupakan resultant dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti sistem pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial dan seterusnya. Maka ketika pekerja sosial melakukan proses pertolongannya pada seorang anak tunadaksa, yang menjadi fokus perubahan bukan hanya anak tersebut, melainkan lingkungan dimana ia berinteraksi.

2.1.8 Pelayanan Sosial

Penjelasan mengenai pengertian, tujuan, fungsi-fungsi, komponen, serta bidang-bidang dari kesejahteraan sosial pada hakikatnya tidak terlepas dari pelayanan sosial, pelayana sosial ini dapat berupa program-program maupun kebijakan-kebijakan yang ditujukan untuk mengatasi permasalahan individu, kelompok serta masyarakat. Pelayanan sosial menurut Sainbury (1977) dalam (Fahrudin 2012:50):

Pelayanan-pelayanan sosial adalah pelayanan yang digunakan untuk semua (*communal service*) 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 tergantung pada pengorganisasian hubungan-hubungan sosial untuk pemecahannya.

Pelayanan sosial diperuntukan untuk semua masyarakat, dalam arti luas pelayanan sosial bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan, menggali potensi-potensi yang dimiliki masyarakat dan juga untuk membantu masyarakat dalam pemecahan masalah sosial. Kemudian berikut ini definisi pelayanan sosial yang dikemukakan oleh Romanyshyn dalam Fahrudin (2012:51), yaitu:

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

Dari pengertian tersebut diatas, menyatakan bahwa pelayanan sosial yang lebih merujuk pada pemulihan dalam lingkup kecil atau mikro, yaitu individu dan juga keluarga. Hal tersebut dilakukan dengan pengadaan sumber sosial pendukung serta peningkatan kemampuan untuk menangani stress dalam menjalani kehidupan sosial yang normal. Terdapat definisi lain tentang pelayanan sosial yang menyebutkan secara spesifik bahwa di dalam pelayanan sosial terdapat upaya yang diperuntukan bagi individu yang mengalami kecacatan. Berikut pengertian pelayanan sosial menurut Huraerah (2011:45):

Pelayanan sosial adalah sebuah kegiatan terorganisir yang ditunjukan untuk membantu warga Negara yang mengalami permasalahan akibat ketidakmampuan keluarga melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak (termasuk balita dan remaja) serta usia lanjut terlanjut atau mengalami kecacatan.

Definisi diatas menjelaskan bahwa pelayanan sosial adalah sebuah kegiatan yang ditunjukan untuk membantu individu yang tengah mengalami masalah. Penyandang masalah kesejahteraan sosial ini dapat menjadi sasaran dari pelayanan sosial itu sendiri, karena mereka membutuhkan bantuan untuk

mengembalikan keberfungsian sosial mereka agar dapat berinteraksi dengan lingkungannya. Maka satu dari beberapa sasaran pelayanan sosial ini adalah untuk penyandang disabilitas, yang termasuk didalamnya anak penyandang tunadaksa. Kemudian Khan dalam Fahrudin (2012:55) menyatakan beberapa fungsi dari pelayanan sosial personal yaitu:

- (1) Pelayanan-pelayanan untuk sosialisasi dan pengembangan
- (2) Pelayanan-pelayanan untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk, perlindungan sosial dan perawatan pengganti
- (3) Pelayanan-pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi dan nasihat.

Pelayanan sosial yang berfokus pada setting mikro atau individu ini mempunyai beberapa fungsi yaitu sosialisasi dan pengembangan, pelayanan untuk terapi kepada individu yang memerlukan penyelesaian masalah melalui terapi, pertolongan, rehabilitasi dan perlindungan sosial, dan juga pelayanan untuk akses, informasi maupun nasihat.

2.2 Konsep Interaksi Sosial

Interaksi sosial dapat diartikan sebagai sebuah hubungan antar manusia yang sifat dari hubungan tersebut adalah dinamis, artinya hubungan tersebut selalu mengalami dinamika atau perubahan. Interaksi sosial ini baru dapat terjadi ketika dua orang atau lebih bertemu, kemudian saling bertegur sapa, berjabat tangan, saling berbicara, bahkan ketika terjadi perkelahian pun itu masih dikatakan sebuah interaksi sosial. Interaksi sosial ini tidak akan terjadi apabila manusia mengadakan hubungan yang langsung dengan sesuatu yang sama sekali tidak berpengaruh terhadap sistem sarafnya, sebab interaksi sosial merupakan kegiatan manusia dan manusia, bukan manusia dan benda mati, binatang maupun tumbuhan.

2.2.1 Pengertian Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan fondasi dari struktur sosial dan juga budaya, kenapa demikian, itu karena dengan berinteraksi satu sama lain, orang-orang dapat merumuskan aturan, serta sistem dimana mereka berusaha untuk membangun tata kehidupan. Pada hakikatnya Di dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat lepas dari hubungan antara satu dengan yang lainnya, dan juga akan memerlukan individu atau kelompok lain untuk dapat berinteraksi serta bertukar pikiran. Dalam interaksi juga terdapat simbol, dimana simbol tersebut diartikan sesuatu yang nilai atau maknanya diberikan kepadanya oleh satu sama lain. Adapun definisi interaksi sosial menurut Elly M. Setiadi & Usman Korlip (2010:63) adalah sebagai berikut:

Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun orang perorangan dan kelompok manusia, interaksi sosial antara kelompok-kelompok manusia terjadi antara kelompok tersebut sebagai suatu kesatuan dan biasanya tidak menyangkut pribadi anggotanya.

Definisi tersebut, menyatakan bahwa interaksi sosial ini merupakan suatu hubungan dinamis, yang melibatkan orang lain, dapat dengan orang perorang maupun antar kelompok, dan juga individu dan kelompok. Tolak ukur terjadinya interaksi sosial adalah terdapatnya aksi dan reaksi, atau dapat juga dikatakan adanya timbal balik. Hal ini selaras dengan definisi interaksi sosial yang dikemukakan oleh Maryati & Suryawati (2003) dalam (Anwar & Adang 2017:194) yang menyatakan bahwa: “interaksi sosial adalah kontak atau hubungan timbal balik atau interstimulasi dan respons anatar individu, anatar kelompok atau antar individu dan kelompok.”

Definisi tersebut menyatakan bahwa interaksi sosial merupakan suatu hubungan timbal balik antara dua orang atau lebih, yang artinya pada proses interaksi sosial tersebut terjadi aksi dan reaksi, yang saling memengaruhi satu sama lain, sehingga lewat proses integrasi sosial yang baik, diharapkan dapat terjalin iklim bermasyarakat yang harmonis dan seimbang. Elly M. Setiadi & Usman Korlip (2016:65-66) mengemukakan hubungan timbal balik antar manusia harus memiliki kriteria tertentu, yaitu sebagai berikut:

1. Harus ada pelaku yang jumlahnya lebih dari satu. Kriteria ini merupakan prasyarat mutlak sebab tidak akan mungkin terjadi aksi dan reaksi dari tindakan manusia jika tidak ada teman atau lawan yang terlibat dalam proses tersebut.
2. Ada komunikasi antar pelaku dengan menggunakan simbol-simbol. Yang dimaksud dengan simbol-simbol ini adalah benda, bunyi, gerak, atau tulisan yang memiliki arti.
3. Ada dimensi waktu (yaitu, lampau, kini dan mendatang) yang menentukan sifat asli yang sedang berlangsung. Interaksi sosial akan senantiasa terjadi dalam ruang dan waktu, artinya kapan dan dimana.
4. Ada tujuan-tujuan tertentu, terlepas dari sama atau tidaknya tujuan tersebut dengan yang diperkirakan pengamat. Interaksi sosial dilihat dari bentuknya terdapat dua bentuk yang pokok, yaitu integrasi dan konflik.

Berdasarkan beberapa kriteria dari hubungan timbal balik yang telah disebutkan tersebut, dapat dilihat bahwa hubungan timbal balik, yang disini diartikan interaksi sosial memiliki ciri tersendiri didalamnya yaitu terdapat pelaku

yang lebih dari satu, terdapat simbol dalam setiap komunikasinya, terdapat dimensi waktu dan juga terdapat tujuan yang dapat berorientasi pada integrasi maupun konflik. Adapun definisi interaksi sosial yang dikemukakan oleh Narwoko & Suyanto (2004:20) menyatakan bahwa:

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

Berdasarkan definisi di atas, interaksi sosial merupakan proses sosial yang didalamnya terdapat kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam realitas (kehidupan yang sedang terjadi) dimana, melibatkan hubungan saling memengaruhi baik antar individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok agar menghasilkan suatu hubungan timbal balik. Buah dari interaksi sosial ini dapat bersifat positif ataupun negatif, seperti halnya jika interaksi sosial tetap berdasar pada nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku maka interaksi tersebut dapat dikatakan normal, sedangkan jika interaksi sosial sudah tidak mendasar pada nilai dan norma yang berlaku serta tidak memihak pada keberaturan maka interaksi yang dihasilkan dapat dikatakan tidak normal.

2.2.2 Syarat-Syarat Interaksi Sosial

Secara garis besar interaksi sosial dapat terjadi bila memenuhi syarat-syarat terjadinya interaksi sosial yaitu bila antara dua individu atau kelompok terdapat kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial itu sendiri dapat dikatakan sebuah tahap pertama dari terjadinya hubungan sosial, dan kemudian komunikasi itu sendiri merupakan penyampaian suatu informasi dan pemberian tafsiran dan reaksi terhadap informasi. Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh

Soekanto (2013:58) bahwa terdapat 2 (dua) syarat utama dalam proses berlangsungnya interaksi sosial, diantaranya sebagai berikut:

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

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

- a) Antar orang-perongan; kontak sosial ini adalah apabila anak kecil mempelajari kebiasaan-kebiasaan dalam keluarganya. Proses demikian terjadi melalui sosialisasi (*socialization*), yaitu suatu proses dimana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat dimana dia menjadi anggota.
- b) Antar orang perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya; kontak sosial ini misalnya adalah apabila seseorang merasakan bahwa tindakan-tindakannya berlawanan dengan norma-norma masyarakat atau apabila suatu politik memaksa anggota-anggotanya untuk menyesuaikan diri dengan ideology dan programnya.
- c) Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya; umpamanya adalah dua partai politik mengadakan kerjasama untuk mengalahkan partai politik yang ketiga didalam pemilihan umum. Atau apabila dua buah perusahaan bangunan mengadakan suatu kontrak untuk mmebuat jalan raya, jembatan, dan seterusnya disuatu wilayah yang baru dibuka.

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

Suatu kontak dapat pula bersifat primer atau sekunder, kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, seperti misalnya orang-orang tersebut berjabat tangan, saling senyum, dan seterusnya. Sebaliknya kontak yang sekunder memerlukan suatu perantara. Hubungan-hubungan yang sekunder tersebut dapat dilakukan melalui alat-alat misalnya telepon, telegraf, radio dan seterusnya.

2. Adanya komunikasi

Arti penting komunikasi adalah bahwa seseorang memberikan tafsiran pada perilaku orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak-gerak banyak, atau sikap), perasaan-perasaan apa yang ingin yang ingin disampaikan orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberikan reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang lain tersebut. Dengan komunikasi tersebut, sikap-sikap dan perasaan-perasaan suatu kelompok manusia atau orang perseorangan dapat diketahui oleh kelompok-kelompok lain atau orang-orang lainnya. Karp & Yoels (dalam Anwar & Adang 2017:195-196) menunjukkan beberapa hal yang dapat menjadi sumber informasi bagi dimulainya komunikasi atau interaksi sosial, yaitu:

Informasi komunikasi atau interaksi sosial dapat terbagi dua, yaitu ciri fisik dan penampilan, ciri fisik adalah segala sesuatu yang dimiliki seorang individu sejak lahir yang meliputi jenis kelamin, usia, dan ras. Penampilan disini dapat meliputi daya tarik fisik, bentuk tubuh, penampilan berbusana, dan wacana.

Dari penjelasan diatas lebih menekankan bahwa sumber informasi dari komunikasi terbagi menjadi dua yaitu ciri fisik dan penampilan. Menurut Bungin (2008:57) menyatakan bahwa dalam komunikasi ada tiga unsur penting yang selalu hadir dalam setiap komunikasi, yaitu sumber informasi (*receiver*), saluran (*media*), dan penerima informasi (*audience*).

- a) Sumber informasi adalah seseorang atau institusi yang memiliki bahan informasi (pemberitaan) untuk disebarkan kepada masyarakat luar.
- b) Saluran adalah media yang digunakan untuk kegiatan pemberitahuan oleh sumber berita, berupa media interpersonal yang digunakan secara tatap muka maupun massa yang digunakan untuk khalayak umum.
- c) *Audience* adalah perorang atau kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran informasi yang menerima informasi.

Sebuah komunikasi dalam prosesnya seringkali menimbulkan banyak penafsiran, seperti senyum dapat diartikan sebagai keramah-tamahan, sikap bersahabat, atau bahkan sifat yang sinis dan juga sikap ingin menunjukkan kemenangan. Kemudian, melirik dapat diartikan sebagai bahwa orang yang bersangkutan merasa kurang senang bahkan marah. Maka dari sini terlihat produk dari komunikasi dapat bersifat positif maupun negatif, maka selain kerjasama, pertikaian pun terkadang dapat timbul. Menurut Effendy (2005:11), proses komunikasi terbagi menjadi dua, yaitu:

- a) Proses komunikasi secara primer; Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial (gesture), isyarat, gambar, warna dan lainnya yang secara langsung mampu "menerjemahkan" pikiran dan atau perasaan kepada komunikator kepada komunikan.

- b) Proses komunikasi secara sekunder; Proses Komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Media kedua itu seperti surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, media online/internet.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kontak sosial dan komunikasi merupakan syarat terjadinya interaksi sosial. Dimana jika tidak adanya kontak sosial maka tidak akan terjadi interaksi sosial, dalam hal ini seperti penyandang disabilitas khususnya tunadaksa yang memiliki kekurangan untuk menyampaikan suatu pesan yang berdampak ada bagaimana mereka berinteraksi sosial.

2.2.3 Bentuk-Bentuk Interaksi Sosial

Menurut Yesmil Anwar & Adang (2017:197) terdapat beberapa bentuk dari interaksi sosial yang dibedakan menurut jumlah pelakunya dan juga proses terjadinya. Seperti berikut ini bentuk interaksi sosial menurut jumlah pelakunya:

1. Interaksi antara individu dan individu; Individu yang satu memberikan pengaruh, rangsangan/stimulus kepada individu lainnya. Wujud interaksi bisa dalam bentuk berjabat tangan, saling menegur, bercakap-cakap/mungkin bertengkar.
2. Interaksi antara individu dan kelompok; Bentuk interaksi antara individu dengan kelompok: misalnya, seorang ustadz sedang berpidato di depan orang banyak. Bentuk semacam ini menunjukkan bahwa kepentingan individu berhadapan dengan kepentingan kelompok.
3. Interaksi antara kelompok dan kelompok; Bentuk interaksi seperti ini berhubungan dengan kepentingan individu dalam kelompok lain. Contoh, dua kesebelasan sepak Bola saling bertanding satu sama lain.

Pengklasifikasian bentuk interaksi sosial yang dilihat berdasarkan jumlah pelakunya tersebut, lebih merujuk pada definisi dari interaksi sosial itu sendiri, yang sebelumnya telah dikemukakan oleh beberapa ahli, yang menyatakan bahwa interaksi sosial merupakan hubungan timbal balik antar individu, individu dengan kelompok, antara kelompok. Kemudian berikut bentuk interaksi sosial menurut proses terjadinya, dapat digolongkan menjadi beberapa bentuk, yaitu:

1. Imitasi; Imitasi adalah pembentukan nilai-nilai melalui dengan meniru cara-cara orang lain. Contoh: Seorang anak sering kali meniru kebiasaan orang tuanya.
2. Identifikasi; Identifikasi adalah menirukan dirinya menjadi sama dengan orang lain yang ditirunya. Contoh: Seorang anak laki-laki yang begitu dekat dan akrab dengan ayahnya suka mengidentifikasi dirinya menjadi sama dengan ayahnya.
3. Sugesti; Sugesti dapat diberikan dari seorang individu kepada kelompok, kelompok kepada kelompok serta kelompok kepada seorang individu. Contoh: seorang remaja putus sekolah akan dengan mudah ikut-ikutan terlibat “kenakalan remaja”, tanpa memikirkan akibatnya kelak.
4. Motivasi; Motivasi juga diberikan dari seorang individu kepada kelompok. Contoh: pemberian tugas dari seorang guru kepada muridnya merupakan salah satu bentuk motivasi supaya mereka mau belajar dengan rajin dan penuh rasa tanggung jawab.
5. Simpati; Perasaan simpati itu bisa juga disampaikan kepada seseorang/kelompok orang atau suatu lembaga formal pada saat-saat khusus. Misalnya apabila perasaan simpati itu timbul dari seorang perjaka terhadap seorang gadis/sebaliknya kelak akan menimbulkan perasaan cinta kasih/kasih sayang.
6. Empati; Empati itu di barengin perasaan organisme tubuh yang sangat dalam. Contoh jika kita melihat orang celaka sampai luka berat dan orang itu kerabat kita, Maka perasaan Empati menempatkan kita seolah olah ikut celaka.

Terdapat bentuk-bentuk interaksi sosial yang berkaitan dengan prosesnya, yaitu proses asosiatif dan dapat terbagi atas bentuk kerjasama dan akomodasi. Kerjasama merupakan suatu usaha bersama individu dengan individu atau kelompok-kelompok untuk mencapai satu atau beberapa tujuan. Akomodasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan, dimana terjadi keseimbangan dalam interaksi antara individu-individu atau kelompok-kelompok manusia berkaitan dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku dalam masyarakat. Bentuk interaksi yang berkaitan dengan proses disosiatif ini dapat terbagi atas bentuk persaingan, konroversi, dan pertentangan. Persaingan merupakan proses sosial, dimana individu atau kelompok-kelompok manusia yang bersaing, mencari

keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan. Bentuk kontravensi merupakan bentuk interaksi sosial yang sifatnya berada antara persaingan dan pertentangan. Proses-proses interaksi yang pokok menurut Soekanto (2013:64) adalah sebagai berikut:

1. Proses-proses yang Asosiatif

a) Kerja sama (*cooperation*)

Beberapa sosiolog menganggap bahwa kerja sama merupakan bentuk interaksi sosial yang pokok. Kerja sama di sini dimaksudkan sebagai suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama.

b) Akomodasi (*accommodation*)

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

2. Proses-proses yang Disosiatif

a) Persaingan (*competition*)

Persaingan atau *competition* dapat diartikan sebagai suatu proses sosial, dimana individu atau kelompok-kelompok manusia yang bersaing mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu

menjadi pusat perhatian umum (baik perseorangan maupun kelompok manusia) dengan cara menarik perhatian publik atau dengan mempertajamkan prasangka yang telah ada tanpa mempergunakan ancaman atau kekerasan.

b) Kontravensi (*contravention*)

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

Maka dari penjelasan tersebut, bentuk-bentuk dari interaksi sosial itu sendiri beragam, mulai dari dilihat dari jumlah pelaku interaksi sosial itu sendiri yang terbagi menjadi interaksi sosial antar individu, interaksi sosial antar kelompok serta interaksi Antara individu dan kelompok, kemudian juga terdapat pembagian interaksi sosial yang dilihat dari proses terjadinya, yang menimbulkan interaksi yang positif juga negatif. Penjelasan diatas juga menunjukkan apa saja dan bagaimana proses interaksi sosial yang pokok dan umum terjadi di kehidupan bermasyarakat.

2.3 Konsep Tunadaksa

Tunadaksa adalah satu dari berbagai macam kecacatan yang berpotensi dimiliki oleh manusia. Individu dengan kondisi ini secara umum adalah mereka yang memiliki kelainan fisik yang menyerang sistem persediaan, otot dan juga tulang, yang pada akhirnya membuat penderitanya kesulitan untuk beraktifitas dan juga berinteraksi dengan orang lain. Macam-macam karakteristik ketunadaksaan yang dialami oleh seseorang menyebabkan tumbuhnya berbagai kondisi kepribadian dan emosi. Namun, hal ini tidak hanya disebabkan oleh kondisi ketunadaksanya melainkan lingkungan tempat dimana ia berinteraksi juga memiliki peran dalam dalam perkembangannya.

2.3.1 Pengertian Tunadaksa

Tunadaksa berarti suatu keadaan rusak atau terganggu akibat gangguan bentuk atau hambatan pada tulang, otot, dan sendi dalam fungsinya yang normal. Kondisi ini dapat disebabkan oleh penyakit, kecelakaan, atau dapat juga disebabkan oleh pembawaan sejak lahir. Maka dari itu, seseorang yang dengan kondisi tunadakasa memiliki hambatan dalam melakukan kegiatan sehari-harinya, maupun dalam mengikuti pendidikan. Pengertian tunadaksa menurut Desiningrum (2016:92) adalah sebagai berikut:

Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuromuscular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan, termasuk cerebral palsy, amputasi, polio, dan lumpuh. Tingkat gangguan pada tunadaksa adalah (1) ringan yaitu memiliki keterbatasan dalam melakukan aktivitas fisik tetap dan masih dapat ditingkatkan melalui terapi, (2) sedang yaitu memiliki keterbatasan motorik dan mengalami gangguan koordinasi sensorik, (3) berat yaitu memiliki keterbatasan total dalam gerakan fisik dan tidak mampu mengontrol gerakan fisik.

Definisi diatas menjelaskan bahwa penyebab seorang individu menjadi penyandang tunadaksa tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penyebab, melainkan terdapat beberapa faktor yaitu, faktor bawaan yang mana sudah terjadi pada saat dalam kandungan atau saat anak dilahirkan, dan dapat pula diakibatkan oleh kecelakaan, amputasi dan juga infeksi yang menyerang otak. Kemudian Soemantri (2006:121) menjelaskan bahwa pengertian tunadaksa adalah sebagai berikut:

Tunadaksa sering juga diartikan sebagai suatu kondisi yang menghambat kegiatan individu sebagai akibat kerusakan atau gangguan pada tulang dan otot, sehingga mengurangi kapasitas normal individu untuk mengikuti pendidikan dan untuk diri sendiri.

Dari penjelasan di atas, seseorang yang mengalami kondisi tundaksa memiliki kesulitan untuk mengikuti pendidikan, hal ini disebabkan oleh kerusakan ata gangguan pada tulang juga otot yang mereka alami, yang pada akhirnya memengaruhi kepada kemampuan mereka dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Kemudian secara spesifik mecantumkan anak, Desiningrum (2016:92) mengemukakan pengertian anak tunadaksa, yaitu berikut:

Anak tunadaksa adalah anak yang mempunyai kelainan ortopedik atau salah satu bentuk berupa gangguan dari fungsi normal pada tulang, otot, dan persendian yang bisa karena bawaan sejak lahir, penyakit atau kecelakaan, sehingga apabila mau bergerak atau berjalan memerlukan alat bantu.

Berdasarkan penjelasan diatas, sebetulnya tidak terlalu berbeda dengan kedua penjelasan sebelumnya, namun disini dikatakan bahwa seorang anak tunadaksa memiliki kelainan ortopedik yaitu gangguan pada otot, tulang dan juga pesendian yang membuat penderitanya kesulitan untuk bergerak dan memerlukan alat bantu. Selain itu definisi tersebut juga menyatakan bahwa kondisi

ketunadaksaan ini dapat seseorang dapatkan sejak bawaan lahir, penyakit ataupun kecelakaan. Untuk menunjang kekurangan fisik yang dialami, maka anak tunadaksa memerlukan fasilitas atau alat bantu yang menunjang mereka agar dapat melakukan aktifitasnya.

2.3.2 Penyebab Tunadaksa

Ada beberapa macam sebab yang dapat menimbulkan kerusakan pada anak sehingga menjadi tunadaksa. Kerusakan tersebut ada yang terletak di jaringan otak, jaringan sumsum tulang belakang, serta pada sistem *musculus-skeletal*, yang masing-masing timbul dari kerusakan yang berbeda-beda. Dilihat dari waktu terjadinya, kerusakan otak dapat terjadi pada masa sebelum lahir, saat lahir, dan sesudah lahir. Berikut penyebab tunadaksa menurut Desiningrum (2016:96):

1. Sebelum Lahir (*Fase Prenatal*), Kerusakan terjadi pada saat bayi masih dalam kandungan, yaitu disebabkan oleh:
 - a) Infeksi atau penyakit yang menyerang ketika ibu mengandung sehingga menyerang otak bayi yang sedang dikandungnya.
 - b) Kelainan kandungan yang menyebabkan peredaran terganggu, tali pusar tertekan, sehingga merusak pembentukan syaraf-syaraf di dalam otak.
 - c) Bayi dalam kandungan terkena radiasi yang langsung mempengaruhi sistem syaraf pusat sehingga struktur maupun fungsinya terganggu.
 - d) Ibu yang sedang mengandung mengalami trauma yang dapat mengakibatkan terganggunya pembentukan sistem syaraf pusat. Misalnya, ibu jatuh dan perutnya terbentur dengan cukup keras dan tepat terkena kepala bayi, maka dapat merusak sistem syaraf pusat.

2. Saat Kelahiran (*Fase Natal/Perinatal*), Hal-hal yang dapat menimbulkan kerusakan otak bayi pada saat bayi dilahirkan, antara lain:
 - a) Proses kelahiran yang terlalu lama karena tulang pinggang yang kecil pada ibu sehingga bayi mengalami kekurangan oksigen. Hal ini kemudian menyebabkan terganggunya sistem metabolisme dalam otak bayi sehingga jaringan syaraf pusat mengalami kerusakan.
 - b) Pemakaian alat bantu berupa tang ketika proses kelahiran yang mengalami kesulitan sehingga dapat merusak jaringan syaraf otak pada bayi.
 - c) Pemakaian anastesi yang melebihi ketentuan. Ibu yang melahirkan karena operasi dan menggunakan anastesi yang melebihi dosis dapat mempengaruhi sistem persyarafan otak bayi sehingga otak mengalami kelainan struktur ataupun fungsinya.
3. Setelah Proses Kelahiran (*Fase Post Natal*), Fase setelah kelahiran adalah masa ketika bayi mulai dilahirkan sampai masa perkembangan otak dianggap selesai, yaitu pada usia kurang lebih lima tahun. Hal-hal yang dapat menyebabkan kecacatan setelah bayi lahir, adalah:
 - a) Kecelakaan/trauma kepala
 - b) Amputasi
 - c) Infeksi penyakit yang menyerang otak.

Dari penjelasan tersebut, terdapat 3 (tiga) faktor utama penyebab seorang anak menjadi tunadaksa yang dilihat dari waktu terjadinya yaitu sebelum lahir, saat lahir dan juga setelah proses kelahiran. Faktor penyebab kondisi anak menjadi tunadaksa sebelum lahir (*fase prenatal*), faktor saat kelahiran (*fase natal/perinatal*), dan faktor setelah proses kelahiran (*fase post natal*).

2.3.3 Karakteristik Umum Tunadaksa

Terdapat beberapa jenis dan variasi anak tunadaksa, sehingga untuk mengidentifikasi karakteristiknya diperlukan pembahasan yang sangat luas. Karakteristik anak tunadaksan ini dapat dilihat dari kepribadian, Emosi-Sosial, intelegensi dan juga fisik. Menurut Desiningrum (2016:92) terdapat beberapa karakteristik umum bagi anak tunadaksa, antara lain sebagai berikut :

1. Karakteristik Kepribadian

Anak yang cacat sejak lahir tidak pernah memperoleh pengalaman, yang demikian ini tidak menimbulkan frustrasi. Tidak ada hubungan antara pribadi yang tertutup dengan lamanya kelainan fisik yang diderita. Adanya kelainan fisik juga tidak memengaruhi kepribadian atau ketidakmampuan individu dalam menyesuaikan diri. Menurut Sutan surya & M. Hariwijay (2012:2) masalah kepribadian dapat terwujud kurangnya ketahanan diri bahkan tidak adanya rasa percaya diri, mudah tersinggung dan sebagainya.

2. Karakteristik Emosi-Sosial

Kegiatan-kegiatan jasmani yang tidak dapat dijangkau oleh anak tunadaksa dapat berakibat timbulnya problem emosional dan perasaan serta dapat menimbulkan frustrasi yang berat. Keadaan tersebut dapat berakibat fatal, yaitu

anak dapat menyingkirkan diri dari keramaian. Anak tunadaksa cenderung acuh bila dikumpulkan bersama anak-anak normal dalam suatu permainan. Akibat kecacatannya anak dapat mengalami keterbatasan dalam berkomunikasi dengan lingkungannya.

3. Karakteristik Intelegensi

Tidak ada hubungan antara tingkat kecerdasan dan kecacatan, namun ada beberapa kecenderungan adanya penurunan sedemikian rupa kecerdasan individu bila kecacatannya meningkat. Dari beberapa hasil penelitian ditemukan bahwa ternyata IQ anak tunadaksa rata-rata normal.

4. Karakteristik Fisik

Selain memiliki kecacatan tubuh, ada kecenderungan mengalami gangguan-gangguan lain, seperti sakit gigi, berkurangnya daya pendengaran, penglihatan, dan gangguan bicara. Kemampuan motorik anak tunadaksa terbatas dan ini dapat dikembangkan sampai pada batas-batas tertentu.

Perlu diketahui bahwa adanya berbagai karakteristik tersebut bukan berarti bahwa setiap anak tunadaksa memiliki semua karakteristik yang diungkapkan, bisa saja terjadi salah satunya tidak dimiliki, dalam hal ini pengaruh keluarga dan teman dekat serta lingkungan dari anak tunadaksa tersebut memiliki peranan yang vital untuk menentukan bagaimana kondisi karakteristik dari tunadaksa tersebut.

2.3.4 Klasifikasi Tunadaksa

Seorang dengan kondisi kecacatan fisik atau lebih tepatnya dalam kondisi tunadaksa, tidak semua memiliki karakteristik yang sama, berikut klasifikasi Tuna Daksa Menurut Frances G. Koenig dalam Somantri (2006:123):

1. Kerusakan yang dibawa sejak lahir atau kerusakan yang merupakan keturunan, meliputi :
 - a) *Club-foot* (kaki seperti tongkat).
 - b) *Club –hand* (tangan seperti tongkat).
 - c) *Polydactylism* (jari yang lebih dari lima pada masing- masing tangan atau kaki).
 - d) *Syndactylism* (jari-jari yang berselaput atau menempel satu dengan yang lainnya).
 - e) *Torticolis* (gangguan pada leher sehingga kepala terkulai ke muka).
 - f) *Spina-bifida* (sebagian dari sumsum tulang belakang tidak tertutupi).
 - g) *Cretinism* (kerdil/katai).
 - h) *Mycrocephalus* (kepala yang kecil, tidak normal).
 - i) *Hydrocephalus* (kepala yang besar karena berisi cairan).
 - j) *Clefpalats* (langit-langit mulut yang berlubang).
 - k) *Herelip* (gangguan pada bibir dan mulut).
 - l) *Congenital hip dislocation* (kelumpuhan pada bagian paha).
 - m) *Congenital amputation* (bayi yang dilahirkan tanpa anggota tubuh tertentu).
 - n) *Fredresich ataxia* (gangguan pada sumsum tulang belakang).

- o) *Coxsackia* (gangguan pada sendi paha, terlalu besar).
 - p) *Syphilis* (kerusakan tulang dan sendi akibat penyakit syphilis).
2. Kerusakan pada waktu kelahiran :
- a) *Erb's palsy* (kerusakan pada syaraf lengan akibat tertekan atau tertarik waktu kelahiran).
 - b) *Fragilitas osium* (tulang yang rapuh dan mudah patah).
3. Infeksi :
- a) *Tuberkulosis* tulang (menyerang sendi paha sehingga menjadi kaku).
 - b) *Osteomyelitis* (radang di dalam dan di sekeliling sumsum tulang karena bakteri).
 - c) *Poliomyelitis* (infeksi virus yang mungkin menyebabkan kelumpuhan).
 - d) *Pott's disease* (tuberkulosis sumsum tulang belakang).
 - e) *Still's disease* (radang pada tulang yang menyebabkan kerusakan permanen pada tulang).
 - f) *Tuberkulosis* pada lutut atau pada sendi lain.
4. Kondisi traumatik atau kerusakan traumatik :
- a) Amputasi (anggota tubuh dibuang akibat kecelakaan).
 - b) Kecelakaan akibat luka bakar.
 - c) Patah tulang.
5. Tumor :
- a) *Oxostosis* (tumor tulang).
 - b) *Osteosis fibrosa cystica* (kista atau kantung yang berisi cairan dalam tulang).

6. Kondisi-kondisi lainnya :

- a) *Flatfeet* (telapak kaki yang rata, tidak berteluk).
- b) *Kyphosis* (bagian belakang sumsum tulang belakang yang cekung).
- c) *Lordosis* (bagian muka sumsum tulang belakang yang cekung).
- d) *Perthe''s disease* (sendi paha yang rusak atau mengalami kelainan).
- e) *Rickets* (tulang yang lunak karena nutrisi, menyebabkan kerusakan tulang dan sendi).
- f) *Scilosis* (tulang belakang yang berputar, bahu dan paha yang miring).

2.3.5 Derajat Kecacatan Tunadaksa

Terdapat beberapa klasifikasi anak tunadaksa khususnya yang mengalami kelainan pada sistem serebral (*cerebral system*) yang digolongkan berdasarkan derajat kecacatannya, yaitu golongan ringan, golongan sedang dan golongan berat. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Desiningrum (2016:94) yaitu sebagai berikut:

1. Golongan ringan; individu tunadaksa yang dapat berjalan tanpa menggunakan alat, berbicara tegas, dapat menolong dirinya sendiri dalam kehidupan sehari-hari. Mereka dapat hidup bersama-sama anak normal lainnya (dalam hal ini mengikuti aktivitas sehari-hari). Kelainan yang dimiliki oleh kelompok ini tidak mengganggu kehidupan dan pendidikannya.
2. Golongan sedang; individu tunadaksa yang membutuhkan *treatment* atau latihan khusus untuk bicara, berjalan, dan mengurus dirinya sendiri. Golongan ini memerlukan alat-alat khusus untuk membantu gerakannya, seperti *brace* untuk membantu penyangga kaki, kruk atau tongkat sebagai penopang dalam berjalan. Dengan pertolongan secara khusus, anak-anak kelompok ini diharapkan dapat mengurus dirinya sendiri.
3. Golongan berat; Individu tunadaksa yang memiliki *cerebral palsy*. Golongan ini yang tetap membutuhkan perawatan dalam ambulansi, bicara, dan menolong dirinya sendiri. Mereka tidak dapat hidup mandiri di tengah-tengah masyarakat.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kesulitan yang dialami oleh penyandang tunadaksa itu sendiri berbeda-beda, ada yang masih mampu dan diharapkan mampu mengurus dirinya sendiri, dan ada pula yang sama sekali tidak dapat melakukannya. Disebutkan juga bahwa beberapa dari individu penyandang tunadaksa ini mengalami kesulitan dalam hal berbicara, yang artinya akan sulit bagi mereka untuk melakukan interaksi dengan lingkungannya.

2.3.6 Permasalahan yang Dihadapi Anak Tunadaksa

Sebagai konsekuensi dari kondisi yang dialami tunadaksa ini, ada beberapa hal yang tidak dapat mereka lakukan secara maksimal. Permasalahan yang anak tunadaksa miliki yang sifatnya tidak hanya fisiknya saja, melainkan masalah sosial dan psikologis, seperti yang dikemukakan oleh Desiningrum (2016:104) bahwa masalah-masalah yang berkaitan dengan anak tunadaksa menyangkut masalah biologis (fisiologis tubuh), masalah psikologis, dan masalah sosial, penjelasannya yaitu sebagai berikut:

1. Masalah Biologis

- a) Gangguan reflek. Sistem refleks diperlukan untuk menjaga tubuh dari kejadian-kejadian yang membahayakan.
- b) Gangguan perasaan kulit.
- c) Gangguan fungsi sensoris.
- d) Gangguan pengaturan sikap dan gerak.
- e) Gangguan fungsi metabolisme dan sistem endokrin.

- f) Gangguan fungsi gastrointestinal, yaitu gangguan fungsi pencernaan dari rongga mulut sampai ke colon dan anus yang menyebabkan anak tidak dapat mengontrol keluarnya feses
- g) Gangguan fungsi sirkulasi darah
- h) Gangguan fungsi pernafasan
- i) Gangguan pembentukan ekresi urine yang menyebabkan kesulitan dalam mengontrol saat buang air kecil

2. Masalah psikologis

Setiap anak cacat fisik akan merasa beban dan problema bagi dirinya untuk menyesuaikan diri dengan keadaannya yang baru/cacat. Keadaan yang dapat menjadi *stressor*, adalah:

- a) Cacat fisik dapat dilihat dari luar, anak akan melihat keadaan tubuhnya tidak normal. Reaksi yang ditunjukkan dapat berupa berdiam diri karena depresi, menyalahkan diri sendiri. Anak menjadi malu, murung, sedih, melamun, menyendiri dan berputus asa. Dibutuhkan pengertian dari berbagai pihak untuk dapat mengerti keadaan dirinya
- b) Pengalaman di rumah sakit, anak banyak berpisah dengan orang terdekatnya, selain itu juga kehilangan banyak waktu untuk bermain. Di rumah sakit, anak dirawat oleh orang baru yang belum dikenal, harus mengikuti prosedur perawatan yang tidak disukai anak, yang mengakibatkan pada perubahan psikologis. Anak merasa kehilangan kebebasan dan rasa amannya. Situasi itu menjadi *stressor* untuk anak.

- c) Konsep sehat-sakit, anak biasanya memiliki konsep mengenai sehat dan sakit dari orangtuanya. Misal, kalau sakit disuntik, diberi obat atau masuk ke rumah sakit. Hal ini akan menambah beban pikiran anak, ia menjadi takut kalau diajak berobat atau menghadapi pemeriksaan.

3. Masalah sosial

Berkaitan erat dengan masalah psikologis anak, anak yang tidak mampu mengatasi krisis yang terjadi pada dirinya akan mengakibatkan anak lebih tertekan, menyesali diri terus menerus, dan marah pada anak yang sehat. Anak tidak mau berinteraksi dengan lingkungan, mengurung diri, mengisolasi diri, curiga terhadap setiap orang karena merasa akan dihina sehingga anak tidak merasa aman dengan dirinya.

Ketiga permasalahan pokok tersebut, kerap dialami oleh anak tunadaksa, jenis permasalahannya pun beragam, yaitu dari masalah biologis, masalah psikologis dan juga masalah sosial. Oleh karena itu, upaya yang dapat dilakukan untuk membantu anak tunadaksa tidak hanya dapat dilakukan oleh tenaga medis saja, melainkan dilakukan oleh ahli dari berbagai disiplin ilmu, seperti terdapat peran psikolog dan juga pekerja sosial, agar pertolongan yang diberikan maksimal dan menyentuh segala aspek. Konsep ini pun dilakuakn di SLB-D YPAC Kota Bandung, yang mana di sekolah tersebut terdapat beberapa tenaga profesional di bidang masing-masing untuk menangani segala permasalahan dan kebutuhan anak-anak murid di SLB-D YPAC Kota Bandung.

2.4 Konsep Intervensi Pekerjaan Sosial dalam Penanganan Anak Tunadaksa

Intervensi secara umum merupakan cara atau strategi untuk memberikan bantuan kepada seseorang yang memerlukan. Intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial ini juga tidak hanya diberikan kepada individu, melainkan kepada sebuah kelompok komunitas maupun masyarakat. Maka level intervensi ini dapat mencakup mulai dari level mikro, mezzo dan makro.

2.4.1 Pengertian Intervensi

Intervensi Pekerjaan Sosial adalah aktivitas profesional Pekerjaan Sosial yang dilakukan guna menolong individu, kelompok, maupun masyarakat, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, baik preventif, kuratif-rehabilitatif, maupun edukatif, yang dilandasi oleh seperangkat ilmu pengetahuan dan ketrampilan, serta kode etik profesi. Menurut Rukminto (2015:164) menjelaskan bahwa:

Intervensi pada individu pada dasarnya terkait dengan upaya memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu (*individual social functioning*) agar individu dan keluarga tersebut dapat berperan dengan baik sesuai dengan tugas sosial dan individu mereka.

Definisi diatas, lebih menitikberatkan dan menjelaskan apa itu intervensi pekerjaan sosial pada level mikro, yang menyatakan bahwa intervensi merupakan suatu bentuk pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial melalui berbagai metode guna memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dan keluarga agar dapat berperan dengan baik.

2.4.2 Metode Intervensi Pekerjaan Sosial

Metode intervensi sosial dalam ilmu kesejahteraan sosial pada dasarnya dapat dikelompokkan antara lain berdasarkan level intervensinya ataupun berdasarkan fokus kelompok sasaran intervensi, yaitu level mikro, level mezzo dan level makro. Seperti dijelaskan oleh Rukminto (2013:161) menyatakan bahwa metode intervensi sosial, sebagai berikut:

1. Intervensi sosial pada individu dan keluarga (*casework*); Metode intervensi sosial pada individu pada dasarnya terkait dengan upaya memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu agar individu dan keluarga tersebut dapat berperan dengan baik sesuai dengan tugas sosial dan individu mereka.
2. Intervensi sosial kelompok (*social group work*); Metode intervensi sosial pada kelompok merupakan suatu metode yang dilakukan terhadap seseorang dalam suatu kelompok untuk meningkatkan keberfungsian sosialnya di dalam kelompok tersebut.
3. Intervensi sosial komunitas dan organisasi (*community organization and community development*); Metode intervensi sosial komunitas dan organisasi merupakan metode yang diarahkan pada upaya mengubah masyarakat di tingkat yang lebih luas, seperti tingkat provinsi. Dengan kata lain metode intervensi ini berfokus pada strategi dalam pengembangan masyarakat seperti pembangunan ekonomi, kebutuhan dasar dan kesejahteraan sosial rakyat di suatu negara.

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) metode utama dalam pekerjaan sosial yaitu *case work*, *group work* dan *community organization and community development*, yang berupaya untuk memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosialnya agar dapat menjalani kehidupan sesuai dengan peranannya dan agar mencapai taraf hidup yang lebih baik lagi. Pekerja sosial dalam melakukan pendekatan dapat melalui pendekatan individu, kelompok maupun langsung ke masyarakat tergantung dari permasalahan apa yang akan ditangani olehnya.

2.4.3 Tahap-Tahap Intervensi Pekerjaan Sosial

Dalam menjalankan peranan serta pelayanannya seorang pekerja sosial mengacu pada tahap-tahap intervensi pekerjaan sosial. Rangkaian tahapan ini dilakukan agar proses pertolongan tidak keluar jalur dan juga dapat terukur. Mulai dari tahapan awal sampai ke pengakhiran, seperti yang diungkapkan oleh Siporin dalam Iskandar (2013:65) menyatakan bahwa tahap-tahap intervensi adalah sebagai berikut:

1. Tahap *Engagement, Intake* dan kontrak; tahap ini adalah tahap permulaan pekerja sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang dapat diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Dengan demikian terjadilah proses saling mengenal dan tumbuhnya kepercayaan klien kepada pekerja sosial.
2. Tahap Asesmen; asesmen adalah proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien, yang meliputi bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah terdahulu yang pernah dilakukan klien (hasil dan kegagalannya), kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapatlah ditetapkan fokus atau akar masalah klien.
3. Tahap membuat Perencanaan Intervensi; rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang dirumuskan oleh pekerja sosial yang

meliputi kegiatan-kegiatan apa yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut, siapa sasarannya serta bagaimana cara memecahkan masalah tersebut di masa mendatang.

4. Tahap melaksanakan Program; berdasarkan rencana intervensi yang telah dibuat, selanjutnya pekerja sosial memulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien.
5. Tahap Evaluasi; pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang telah dilakukannya, untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan-hambatan yang terjadi.
6. Tahap Terminasi (pengakhiran/pemutusan kegiatan); tahap terminasi dilakukan bilamana tujuan pertolongan telah dicapai atau bilamana terjadi kegiatan referral, atau bilamana karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau adanya faktor-faktor eksternal yang dihadapi pekerja sosial atau karena klien lebih baik dialihkan kepada lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten.

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

2.4.4 Peran-Peran Pekerjaan Sosial

Dalam menjalankan pekerjaannya, pekerja sosial melakukan beberapa peranan baik pada level individu, keluarga, kelompok, komunitas dan masyarakat. Beberapa peranan pekerja sosial menurut Zastrow yang dikutip Huraerah (2008: 149) yaitu: “*Enabler, Broker, Expert, Social Planner, Advocate, dan The Activist*”. *Enabler* merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, komunitas atau masyarakat agar dapat mengartikulasikan atau mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan mereka, menjelaskan dan mengidentifikasi masalah-masalah mereka, dan mengembangkan kemampuan mereka agar dapat menangani masalah yang dialaminya dengan lebih efektif.

Terkait dengan penelitian, terdapat beberapa peran yang dijalankan oleh pekerja sosial Yayasan Pembinaan Anak Cacat, yaitu sebagai *enabler, broker* dan juga *social planner*. Perannya sebagai *enabler* yaitu membantu penyandang disabilitas supaya bisa mengakses ke dinas sosial provinsi, dinas sosial kota, atau dibantu dengan RBM (Rehabiltasi Sumber daya Masyarakat) di kecamatan atau wilayahnya masing-masing hal ini dilakukan supaya anak-anak yang sudah lulus dari sekolah di SLB-D YPAC Kota Bandung dapat mengakses bantuan yang ada, seperti pemenuhan kebutuhan seperti nutrisinya atau biaya SPP.

Broker merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk menghubungkan individu, kelompok, komunitas atau masyarakat ke sistem sumber yang ada di lingkungannya. Sistem sumber merupakan segala sesuatu yang bisa digunakan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami.

Seringkali mereka tidak bisa mengakses sistem sumber tersebut, maka dari itu tugas pekerja sosial adalah untuk membantu mereka dalam memperolehnya. Peran sebagai *broker* juga dilakukan oleh pekerja sosial Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Kota Bandung, yang dalam menjalankan perannya sebagai *broker* ia menghubungkan anak-anak YPAC ke masyarakat atau dalam artian ke pemerintah-pemerintah daerah, dan juga perusahaan swasta yang biasanya membutuhkan anak-anak dengan kondisi seperti anak binaan, untuk di pekerjakan. Hal tersebut merujuk pada UU No.8 tahun 2016 yang didalamnya mengatur 1% dari total pekerja harus ada anak disabilitasnya.

Expert merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan memberikan saran-saran dalam berbagai area. Pekerja sosial memberikan masukan-masukan yang membangun dalam upaya untuk mencapai kondisi sejahtera. Biasanya peranan ini dilakukan ketika pekerja sosial sudah menjadi ahli, lalu mereka akan memberikan masukan-masukan terhadap praktik pekerjaan sosial dan kebijakan sosial yang akan dibuat.

Social Planner merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta-fakta tentang masalah sosial yang terjadi dan menganalisis fakta tersebut serta menyusun alternatif tindakan apa yang akan dilakukan dalam upaya untuk mengatasinya. Peran sebagai *social planner* ini juga dilakukan oleh pekerja sosial di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Kota Bandung yang mana ia, sebagai seorang pekerja sosial setiap bulan membuat *work plan* yang dimaksud untuk melihat kekurangannya apa saja dan agar terjadwal serta terstruktur.

Advocate merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk melakukan advokasi yakni mewakili atau menjadi representasi dari kelompok yang membutuhkan pertolongan ataupun pelayanan, tetapi institusi yang seharusnya memberikan pertolongan atau pelayanan tersebut tidak melakukan hal tersebut atau bahkan menolak tuntutan yang diajukan oleh suatu kelompok.

Activist merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk merangsang kelompok-kelompok yang tidak beruntung untuk melakukan tindakan melawan struktur kekuasaan yang ada dan menjadi kelompok penekan bagi mereka. Pekerja sosial harus mendorong kelompok-kelompok tertindas tersebut untuk menekan kelompok yang telah menindasnya.

Penjelasan diatas mengemukakan bahwa terdapat beberapa peran yang seorang pekerja sosial lakukan dalam menjalankan praktiknya sebagai seorang pekerja sosial. Selain itu, praktik pekerjaan sosial dilakukan dalam berbagai aspek pelayanan sosial yang dilibatkan dalam usaha kesejahteraan sosial. Praktik pekerjaan sosial dalam memberikan pelayanan sosial yaitu seperti memberikan pemberdayaan, pembinaan dan bimbingan kepada klien baik itu dalam lingkup perorangan atau dalam lingkup kelembagaan.