

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial dipahami sebagai bidang keilmuan dan disiplin akademik. Kesejahteraan sosial merupakan studi yang membahas mengenai institusi, program dan kebijakan yang berfokus pada penyediaan layanan sosial baik kepada individu, kelompok, dan masyarakat. Kesejahteraan sosial berupaya mengembangkan ilmu pengetahuan untuk mengenali dan mengidentifikasi masalah sosial, penyebabnya, serta strategi penanggulangannya.

2.1.1 Definisi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial terdapat dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 yang dikutip dari (Fahrudin, 2014:10) merumuskan bahwa “Kesejahteraan Sosial merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial masyarakat agar dapat hidup dengan layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1974 mengenai ketentuan-ketentuan pokok Kesejahteraan Sosial mendefinisikan Kesejahteraan Sosial Sebagai:

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

Definisi kesejahteraan sosial juga termasuk dalam aktivitas pengorganisasian dan pendistribusian bidang pelayanan sosial kepada individu, kelompok, atau masyarakat, terutama kelompok masyarakat yang kurang beruntung. Adapun konsep kesejahteraan sosial menurut Friedlander (Fahrudin, 2014:9) yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari usaha-usaha sosial dan lembaga-lembaga yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan, serta untuk mencapai relasi perseorangan dan sosial dengan relasi-relasi pribadi dan sosial yang dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka secara penuh, serta untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Selain itu Kesejahteraan sosial mencakup tiga konsepsi menurut (Suharto, 2017:2), yaitu:

1. Kondisi kehidupan atau keadaan sejahtera, yaitu kondisi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial.
2. Institusi, arena dan bidang kegiatan yang melibatkan lembaga Kesejahteraan sosial serta berbagai profesi kemanusiaan yang menyelenggarakan usaha kesejahteraan sosial dan pelayanan sosial.
3. Aktivitas, yaitu kegiatan-kegiatan yang terorganisir untuk tercapainya kondisi sejahtera.

Berdasarkan definisi di atas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial adalah salah satu sistem yang terorganisir yang terdapat dalam institusi atau pelayanan sosial dan memiliki tujuan agar tercapai dan tepenuhinya kualitas hidup masyarakat yang sejahtera melalui peningkatan kemampuan terhadap individu ataupun kelompok yang kurang baik dalam pemecahan masalah maupun dalam memenuhi kebutuhannya sehingga terciptanya keberfungsian sosial dan kesejahteraan sosial di masyarakat.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki tujuan-tujuan dalam pelaksanaannya. Tujuan ini dibuat agar tercapainya masyarakat yang sejahtera. Menurut Adi Fahrudin (2014:10) Kesejahteraan sosial mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

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

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tujuan kesejahteraan sosial memiliki fokus terhadap pola-pola pencapaian dalam kehidupan pokok manusia yang meliputi kebutuhan ekonomi fisik, sosial dan penyesuaian diri terhadap taraf hidup yang memuaskan bagi kehidupan sehingga tercipta kesejahteraan sosial masyarakat.

2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi yang bertujuan untuk menghilangkan dan mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta mampu menciptakan kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Menurut Friedlander dan Apte (fahrudin, 2014:2) fungsi kesejahteraan sosial yaitu fungsi pencegahan (Preventive), fungsi penyembuhan (Curative), fungsi pengembangan (Development) dan fungsi Penunjang (Supportive).

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.

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 juga tercakup fungsi pemulihan atau rehabilitasi.

Fungsi pengembangan (Development), Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat. fungsi Penunjang (Supportive), fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan sosial yang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi kesejahteraan sosial meliputi beberapa fungsi seperti fungsi pencegahan, penyembuhan, pengembangan, dan penunjang bagi kehidupan masyarakat. Fungsi-fungsi ini dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan, situasi serta kondisi masyarakat itu sendiri.

2.1.4 Pendekatan Kesejahteraan Sosial

Pendekatan-pendekatan dalam kesejahteraan sosial adalah hal penting untuk membantu pada proses pelaksanaan aktivis keilmuan dalam praktik kesejahteraan sosial. Pendekatan-pendekatan kesejahteraan sosial menurut Midgley dalam (Fahrudin, 2014:51) adalah sebagai berikut:

Filantropi sosial, terkait dengan upaya-upaya kesejahteraan sosial yang dilakukan para agamawan dan relawan, bersifat amal (charity) dimana orang-orang menyumbangkan waktu, uang, dan tenaganya untuk menolong orang lain. Seseorang yang melakukan filantropi ini disebut dengan filantropis.

Pekerjaan sosial, berbeda dengan pendekatan sebelumnya, filantropi pekerjaan sosial ini merupakan pendekatan yang terorganisir untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menggunakan tenaga profesional yang memenuhi syarat untuk menangani masalah sosial. Perkembangan pekerjaan sosial sendiri tidak terlepas dari adanya filantropi. Pada abad ke-19 pekerjaan sosial telah mengalami pengembangan profesional dan akademik yang cukup pesat dan telah menyebar di seluruh dunia.

Administrasi sosial, Pendekatan administrasi sosial berusaha mempromisikan kesejahteraan sosial dengan menciptakan berbagai macam program guna meningkatkan kesejahteraan warga negaranya dengan penyediaan pelayanan sosial yang biasa dilakukan oleh pemerintah. Pembangunan sosial, merupakan suatu proses perubahan sosial terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat secara utuh, di mana pembangunan ini dilakukan untuk melengkapi dinamika proses pembangunan ekonomi.

Pendekatan kesejahteraan sosial terdiri dari filantropi sosial, pekerjaan sosial, administrasi sosial dan pembangunan sosial. Filantropi yang bersifat charity atau awal merupakan pendekatan yang pertama sebelum berkembang pada pendekatan lainnya. Setelah adanya filantropi sosial, muncul pendekatan kedua yaitu pekerjaan sosial yang lebih berfokus pada penanganan masalah sosial. Administrasi sosial

yang lebih dikenal dengan pemberian program atau pelayanan sosial dari pemerintah untuk masyarakatnya. Yang terakhir adalah pembangunan sosial yang erat kaitannya dengan pembangunan ekonomi, pembangunan sosial di sini harus terencana karena bertujuan meningkatkan taraf hidup manusia.

2.2 Konsep Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah suatu profesi yang dapat memberikan bantuan berupa pelayanan sosial secara profesional kepada individu, kelompok atau masyarakat untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi, memberikan pemberdayaan dan motivasi dalam melakukan perubahan yang lebih baik sehingga terciptanya keberfungsian sosial masyarakat.

2.2.1 Definisi Pekerjaan Sosial

Perkerjaan sosial merupakan aktivitas profesional yang bertujuan untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam upaya meningkatkan dan memperbaiki kapasitas masyarakat sehingga terciptanya fungsi sosial dan kondisi masyarakat yang kondusif sehingga tercapainya tujuan dari pekerjaan sosial itu sendiri (Zastrow, 1999). Seorang pekerja sosial haruslah didasari dengan kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skills*) dan kerangka nilai (*body of values*) dalam (Suharto, 2021:111).

Pekerjaan sosial merupakan sebuah profesi pertolongan yang memberikan intervensi kepada klien/penerima manfaat melalui komunikasi antar pribadi yang dilakukan secara terus menerus. Pekerjaan sosial menempatkan klien dalam lingkungan sosialnya yang bertujuan untuk menjalankan keberfungsian sosialnya. Sesuai dengan prinsip *Person in Environment* (PiE) sehingga yang diintervensi oleh

pekerja sosial adalah seluruh sistem yang mempengaruhi klien (Pujileksono, 2019:47).

Pekerjaan sosial adalah institusi penting untuk meningkatkan kesejahteraan manusia di banyak bagian di dunia saat ini. Pekerjaan sosial ditemukan dalam berbagai lingkungan praktik termasuk kesejahteraan anak, pekerjaan sosial medis, konseling perkawinan, praktik kesehatan mental, kerja kelompok, koreksi dan pengembangan masyarakat (Fahrudin, 2012:58).

Pekerjaan sosial adalah profesi pertolongan yang profesional. Pekerjaan sosial sendiri memfokuskan kepada kegiatan pemberian pelayanan sosial agar individu, kelompok dan masyarakat mampu menjalankan keberfungsional sosialnya atau fungsi sosialnya dengan baik. Menurut National Association of Social Workers (NASW) dalam Fahrudin (2014:60):

Pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional untuk membantu individu, kelompok, atau komunitas untuk meningkatkan atau memulihkan kapasitas mereka agar berfungsi secara sosial dan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang mendukung tujuan mereka. Praktik pekerjaan sosial terdiri dari penerapan nilai, prinsip, dan teknik pekerjaan sosial secara profesional untuk mencapai tujuan berikut atau lebih: membantu orang mendapatkan layanan nyata; pemberian konseling dan psikoterapi bagi individu, keluarga, dan kelompok; membantu masyarakat atau kelompok; membantu komunitas atau kelompok menyediakan atau meningkatkan layanan sosial dan kesehatan; dan berpartisipasi dalam proses legislatif yang relevan. Praktik pekerjaan sosial membutuhkan pengetahuan tentang perkembangan dan perilaku manusia; hubungan sosial, ekonomi, dan budaya; dan interaksi dari semua faktor ini.

Pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional untuk membantu individu, kelompok, atau komunitas untuk meningkatkan atau memulihkan kapasitas mereka untuk fungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan bagi tujuan mereka. Praktik pekerjaan sosial terdiri dari penerapan nilai-nilai,

prinsip, dan teknik kerja sosial secara profesional pada atau lebih dari. Pekerjaan sosial juga memiliki tujuan sebagai berikut: membantu orang mendapatkan layanan nyata; memberikan konseling dan psikoterapi untuk individu, keluarga, dan kelompok; membantu masyarakat atau kelompok: membantu masyarakat atau kelompok memberikan atau meningkatkan layanan sosial dan kesehatan; dan berpartisipasi dalam proses legislatif yang relevan. Praktik pekerjaan sosial membutuhkan pengetahuan tentang perkembangan dan perilaku manusia; dari intuisi sosial, ekonomi, dan budaya; dan interaksi semua faktor ini.

Terkait dengan kutipan di atas, pekerjaan sosial tidak lepas dari penerapan nilai, prinsip, dan tujuan yang mereka miliki. Pekerjaan sosial sendiri berfokus pada proses pertolongan yang dilakukan kepada individu, kelompok maupun masyarakat. Proses pertolongan ini diberikan kepada mereka yang memang memiliki disfungsi sosial atau keberfungsian sosial yang tidak berjalan dengan baik.

Pekerja sosial merupakan seseorang yang memiliki kerangka atau kemampuan nilai (*value*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), yang relevan dengan proses pendampingan dan pertolongan di bidang kesejahteraan sosial. Adanya pekerjaan sosial yang profesional bertujuan untuk memberikan pelayanan sosial yang baik kepada masyarakat, mengurangi tingkat masalah sosial atau mencegah terjadinya masalah dan tidak menimbulkan masalah sosial baru.

2.2.2 Fokus Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah proses pertolongan yang mempunyai banyak peran yang dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi dalam pelaksanaannya. Peranan

dalam pekerja sosial yaitu sebagai fasilitator, mediator, broker, pembimbing, perencana, pemecah masalah dan sebagai evaluator. Peranan tersebut membantu pekerja sosial dalam meningkatkan keberfungsian sosial yang kinerjanya dapat dilihat dari strategi pekerjaan sosial menurut Dubois dan Miley dalam (Suhartro, 2007:5) sebagai berikut:

- a. Membantu meningkatkan kemampuan individu dalam menghadapi masalah yang sedang dialami.
- b. Membantu menghubungkan individu dengan jaringan sosial sehingga klien dapat menjangkau dan memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan.
- c. Membantu meningkatkan kinerja dalam lembaga sosial sehingga dapat memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas dan kemanusiaan.
- d. Membantu merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan sehingga tercipta kesejahteraan dan tercapainya keadilan sosial.

Berdasarkan penjelasan diatas fokus pekerjaan sosial adalah suatu upaya dalam membantu dan memberikan pertolongan terhadap individu, kelompok dan masyarakat berupa pelayanan sosial dan lainnya sehingga dapat tercapai keberfungsian sosial masyarakat sebagaimana mestinya.

2.2.3 Tugas Pekerjaan Sosial

Schwartz (1961:157-158) dalam (Suharto, 2017:69-70) mengemukakan bahwa terdapat lima tugas yang dilaksanakan oleh pekerjaan sosial, yaitu:

1. Mencari persamaan mendasar antara persepsi masyarakat mengenai kebutuhan mereka sendiri dan aspek-aspek tuntutan sosial yang dihadapi mereka.
2. Mendeteksi dan menghadapi kesulitan-kesulitan yang menghambat banyak orang dan membuat frustrasi usaha-usaha orang untuk mengidentifikasi kepentingan mereka dan kepentingan orang-orang yang berpengaruh (*significant others*) terhadap mereka.
3. Memberikan kontribusi data mengenai ide-ide, fakta, nilai, konsep yang tidak dimiliki masyarakat, tetapi bermanfaat bagi mereka dalam menghadapi realitas sosial dan masalah yang dihadapi mereka.

4. Membagi visi kepada masyarakat: harapan dan aspirasi pekerja sosial merupakan investasi bagi interaksi antara orang dan masyarakat dan bagi kesejahteraan individu dan sosial.
5. Mendefinisikan syarat-syarat dan batasan-batasan situasi dengan mana sistem relasi antara pekerja sosial dan masyarakat dibentuk. Aturan-aturan tersebut membentuk konteks bagi 'kontrak kerja' yang mengikat masyarakat dan lembaga. Batasan-batasan tersebut juga mampu menciptakan kondisi yang dapat membuat masyarakat dan pekerjaan sosial dalam menjalankan fungsinya.

Sehingga tugas pekerjaan sosial adalah membantu mengatasi permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi oleh seseorang, kelompok ataupun masyarakat dalam mencari kebutuhan, mengidentifikasi kesulitan, memberikan kontribusi dan aspirasi-aspirasi kepada masyarakat mengenai masalah-masalah sosial yang sedang dihadapi oleh individu atau masyarakat.

2.2.4 Peran Pekerjaan Sosial

Terdapat lima peran pekerjaan sosial dalam bimbingan sosial menurut Parson, Jorgensen dan Hernandez (1994) dalam (Suharto, 2017:97), yaitu:

1. Fasilitator

Peranan fasilitator atau yang sering disebut "pemungkin" atau (*enabler*). Barker (1997) dalam (Suharto, 2017) mendefinisikan fasilitator sebagai tanggung jawab untuk membantu klien dalam menangani masalah sosial atau transisional. Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut terdapat strategi yang dilakukan seperti:

- a. Pemberian harapan
- b. Pengurangan penolakan dan ambivalensi
- c. Pengakuan dan pengaturan perasaan-perasaan

- d. Pengidentifikasian dan pendorongan kekuatan-kekuatan personal serta aset-aset sosial
 - e. Pemilahan masalah menjadi beberapa bagian dengan tujuan agar lebih mudah dipecahkan
 - f. Pemeliharaan sebuah fokus pada tujuan dan cara pencapaiannya.
2. Pembela

Peran pekerja sosial sebagai pembela yaitu sering berhubungan dengan kegiatan politik. Di mana peran pekerja sosial sebagai pembela (advokat) terbagi menjadi dua yaitu advokasi kasus dan advokasi kasual. Pada praktiknya jika seorang pekerja sosial melakukan pembelaan secara individual terhadap satu klien, hal tersebut dapat dikatakan pekerja sosial sebagai pembela kasus atau masalah.

3. Pelindung

Peran pekerja sosial dalam membantu masyarakat tentu dibantu dan didukung oleh perlindungan hukum. Hukum tersebut memberikan legitimasi untuk pekerja sosial memberikan perlindungan terhadap masyarakat yang rentan.

4. Broker

Pada proses pendampingan sosial peran pekerja sosial sebagai broker. Dalam proses pendampingan sosial, terdapat tiga prinsip utama peranan broker, yaitu:

- a. Kemampuan dalam mengidentifikasi dan melokalisir sumber-sumber masyarakat yang tepat.

- b. Kemampuan menjadi penghubung antara konsumen dengan klien atau sumber secara konsisten.
- c. Kemampuan mengevaluasi efektivitas sumber yang berkaitan dengan kebutuhan klien.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut maka terdapat tiga kata kunci utama dalam proses pelaksanaan peran pekerja sosial sebagai broker, yaitu peran menghubungkan (*linking*), barang-barang dan pelayanan (*goods and services*) dan pengontrolan kualitas (*quality control*).

5. Mediator

Pekerja sosial memiliki peran sebagai mediator yang dapat dilakukan dalam berbagai proses pertolongan terhadap klien. Peran ini diperlukan ketika terdapat perbedaan dan konflik yang terjadi antara beberapa pihak sehingga peran mediator digunakan sebagai penghubung antara anggota kelompok dengan sistem kelompok untuk berdamai.

2.2.5 Prinsip-prinsip Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang profesional, dalam praktiknya pekerja sosial memiliki prinsip-prinsip yang perlu dijalankan. Menurut Mans dalam (Fahrudin, 2014: 16-19), terdapat enam prinsip dasar praktik pekerjaan sosial yaitu:

1. Prinsip penerimaan yaitu pekerja sosial dapat menerima klien tanpa “menghakimi” klien. Dimana pekerja sosial menerima dengan apa adanya agar dapat membantu hubungan yang baik antara pekerja sosial dengan klien. Sikap menerima ini akan membantu klien lebih percaya diri sehingga klien dapat mengungkapkan perasaan dan masalah yang dihadapi secara nyaman dan tenang.
2. Prinsip komunikasi yaitu membentuk komunikasi yang saling mendukung dengan klien, baik komunikasi verbal seperti meminta klien

- melalui sistem klien, maupun komunikasi non verbal seperti cara membuka klien, cara duduk dan sikap klien selama berkomunikasi.
3. Prinsip individualisasi yaitu mempertimbangkan setiap individu satu sama lain di mana pekerja sosial harus dapat mengatur cara memberi kliennya sehingga mendapatkan hasil yang sesuai harapan.
 4. Prinsip partisipasi yaitu pekerja sosial membantu klien aktif dalam upaya pemecahan masalah yang dihadapinya, sehingga klien dapat berpartisipasi dalam proses penyelesaian masalah agar dapat mendapatkan hasil yang optimal.
 5. Prinsip kerahasiaan yaitu seorang pekerja sosial harus menjaga kerahasiaan dari klien. Hal ini perlu dilakukan agar klien merasa aman untuk mengutarakan masalahnya karena hubungan kerja dengan pekerja sosial akan tetap dijaga (dirahasiakan) sehingga tidak ada orang lain yang mengetahuinya.
 6. Prinsip kesadaran diri pekerja sosial yaitu seorang pekerja sosial harus mampu menjalin relasi profesional dengan kliennya, di mana pekerja sosial mampu menggerakkan perasaan atau bantuan yang dirasakan kliennya dalam komunikasi dengan pekerja sosial sehingga mencapai keberhasilan proses.

2.2.6 Tahapan-tahapan Intervensi Pekerjaan Sosial

Tahapan intervensi pekerjaan sosial dilakukan dengan beberpa tahapan. Pelaksanaan tahapan-tahapan ini disebut dengan tahap intervensi pekerjaan sosial. Siporin dalam (Iskandar, 2013: 65) menyebutkan terdapat enam tahapan intervensi dalam pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. Tahap *Engangement, Intake* dan *Contract*

Tahap ini merupakan tahap awal pekerja sosial bertemu klien. Pada tahap ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien dan bentuk pelayanan apa yang akan diberikan kepada klien oleh pekerja sosial atau lembaga sosial dalam membantu memecahkan masalah klien dan membantu memenuhi kebutuhannya. Kontrak dapat diartikan sebagai kesepakatan yang dilakukan antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya terdapat permasalahan klien, tujuan-

tujuan, jenis pertolongan, peranan-peranan dan harapan pekerja sosial dengan klien.

2. Tahap Assessment

Assessment merupakan proses penggalian dan pemahaman masalah klien yang meliputi bentuk masalah, ciri-ciri, ruang lingkup, faktor penyebab, akibat dan pengaruh atau dampak masalah serta bagaimana upaya pemecahan masalah yang pernah dilakukan klien. Kemudian dianalisis mengenai kondisi keberfungsian klien saat ini yang setelahnya akan ditentukan fokus dan akar masalah klien.

3. Tahap Perencanaan Intervensi

Perencanaan intervensi merupakan proses yang dilakukan dengan menyusun dan merumuskan masalah klien yang meliputi kegiatan-kegiatan apa saja yang akan dilakukan untuk membantu menangani masalah klien serta tujuan penanganan masalah tersebut.

4. Tahap Pelaksanaan Rencana Intervensi

Pada tahap ini pekerja sosial mulai melaksanakan program yang telah direncanakan sebelumnya. Di mana pada tahap ini pekerja sosial melibatkan klien untuk aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tahap perencanaan.

5. Tahap Evaluasi

Evaluasi merupakan tahap yang harus dilakukan oleh pekerja sosial kepada klien sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan dari kegiatan yang telah dilakukan, terdapat hambatan atau kegagalan. Terdapat dua aspek

yang harus dievaluasi oleh pekerja sosial yaitu tujuan hasil dan tujuan proses.

6. Tahap Terminasi

Terminasi merupakan tahap akhir dalam proses intervensi. Terminasi dilakukan apabila tujuan pertolongan telah tercapai atau terjadi referal karena alasan-alasan yang rasional klien tidak dapat melanjutkan atau meminta pengakhiran pertolongan, atau karena adanya alasan eksternal yang di hadapi pekerja sosial, klien di pindahkan ke lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya.

Sehingga dari ke enam tahapan intervensi pekerjaan sosial tersebut adalah tahapan-tahapan yang harus dipahami oleh seorang pekerja sosial dalam praktiknya. Tahapan-tahapan ini dapat diterapkan pada proses pertolongan baik kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

2.3 Konsep Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan aksi atau tindakan yang bertujuan untuk mengatasi masalah sosial. Pelayanan sosial juga dapat diartikan sebagai seperangkat program yang bertujuan membantu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Keadaan individu atau kelompok tersebut dibiarkan, maka akan terjadi masalah sosial seperti kemiskinan, masyarakat telantar, dan kriminalitas.

Konsep pelayanan berasal dari usaha untuk memberikan sesuatu yang terbaik bagi individu, kelompok dan masyarakat. Ini sama halnya dengan pelayanan sosial pada umumnya dilakukan oleh seorang pekerja sosial. Untuk meningkatkan

kesejahteraan kelompok atau individu yang mengalami masalah baik dalam diri, kelompok dan lingkungan sosialnya.

2.3.1 Definisi Pelayanan Sosial

Secara garis besar pengertian pelayanan sosial terbagi menjadi dua bagian yaitu, pengertian dalam arti luas dan pengertian dalam arti yang sempit; (1) Pelayanan sosial dalam arti luas yaitu pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk dalam bidang kesehatan, pendidikan, perumahan, tenaga kerja, dan sebagainya. Definisi ini biasanya berkembang di negara-negara maju. (2) Pelayanan sosial dalam arti sempit disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial yang mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan-golongan yang tidak beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, orang cacat, tuna susila dan sebagainya. Definisi sering digunakan oleh negara-negara yang sedang berkembang (Muhidin, 1992: 410) dalam (Sukmana et al., 2015:105).

Pelayanan sosial terbagi menjadi beberapa kategori yaitu pelayanan sosial berdasarkan sasaran pelayanannya (pelayanan atau perawatan anak, remaja, lanjut usia), berdasarkan *setting* atau tempatnya (pelayanan sosial di tempat kerja, sekolah, penjara, rumah sakit), berdasarkan jenis atau sektor (pelayanan konseling, kesehatan mental, pendidikan khusus vokasional, jaminan sosial, perumahan) (Suharto, 2021:13).

2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan Sosial

Indikasi negara kesejahteraan yaitu tersedianya pelayanan-pelayanan terbaik untuk masyarakat yang dilakukan secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi

untuk terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Adapun jenis-jenis dan cakupan pelayanan sosial menurut Thomson (2004:39) dalam (Suharto, 2021), yaitu:

1. Jaminan sosial

Jaminan sosial (*social security*) merupakan sistem atau skema mengenai pemberian tunjangan yang menyangkut pemeliharaan penghasilan (*income maintenance*). Jaminan sosial mencakup berupa bantuan sosial seperti bantuan uang atau barang yang diberikan kepada masyarakat kurang mampu meliputi anak terlantar, lansia terlantar, penyandang cacat sehingga tidak mampu untuk bekerja.

2. Perumahan

Rumah atau tempat tinggal merupakan kebutuhan dasar manusia. Negara memiliki kewajiban terhadap pemenuhan dasar ini yaitu dengan menyediakan perumahan terhadap warganya, khususnya untuk mereka yang berasal dari keluarga yang kurang mampu. Pelayanan perumahan yang disediakan pemerintah yaitu perumahan publik atau perumahan sosial.

3. Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam kebijakan sosial dan menjadi faktor penentu terhadap kesejahteraan sosial. Seperti jaminan kesehatan dan pelayanan di rumah sakit maupun puskesmas.

4. Pendidikan

Negara mempunyai tiga kewajiban dalam pendidikan. Pertama, sebagai penyedia utama lembaga pendidikan, seperti sekolah, akademi dan universitas. Kedua, sebagai regulator atau pengatur penyelenggaraan pendidikan, baik negeri maupun swasta atau lembaga-lembaga non-formal. Ketiga, fasilitator dalam

penyediaan infrastruktur pendidikan, termasuk di dalamnya penyedia skema-skema beasiswa dan tunjangan-tunjangan pendidikan bagi siswa-siswa yang berprestasi dan atau tidak mampu.

5. Pelayanan sosial personal

Pelayanan sosial personal merupakan bentuk pelayanan yang lebih merujuk kepada berbagai jenis perawatan sosial yang di luar pelayanan kesehatan, jaminan sosial dan pendidikan. Pelayanan ini meliputi tiga jenis perawatan, yaitu: Perawatan anak, Perawatan masyarakat dan Peradilan kriminal.

2.4 Konsep Bencana Gempa Bumi

2.4.1 Definisi Bencana Alam

Bencana alam merupakan bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam. Indonesia menjadi titik pertemuan tiga lempeng tektonik aktif seperti lempeng Indo-Australia, lempeng Eurasia, dan lempeng Pasifik serta memiliki dua jalur pegunungan muda seperti sirkum Pasifik dan Mediterania, sehingga Indonesia memiliki potensi ancaman bencana alam yang sangat tinggi dan dapat terjadi kapan saja.

Bencana alam terjadi akibat terganggunya keseimbangan komponen-komponen alam tanpa campur tangan manusia. Bencana alam di Indonesia disebabkan karena Indonesia terletak di antara tiga pertemuan lempeng Indo-Australia yang bergerak ke utara, lempeng Eurasia yang bergerak ke selatan, dan lempeng Pasifik yang bergerak dari timur ke barat. Pertemuan tiga lempeng ini menyebabkan terjadinya penekanan pada lapisan bawah bumi yang mengakibatkan

wilayah Indonesia memiliki morfologi yang bergunung-gunung dan relief yang relatif kasar.

Bencana alam ini diklasifikasikan menjadi dua yaitu bencana alam Geologis dan bencana alam klimatologis. Bencana alam Geologis seperti gempa bumi, tsunami, banjir, gunung meletus, tanah longsor dan abrasi. Bencana alam klimatologis meliputi banjir, kekeringan, kebakaran dan bencana sosial (Akbar, 2022).

Selain itu, (Hermon, 2015:15) menyebutkan bahwa secara horizontal bencana alam diklasifikasikan menjadi dua, yaitu bencana aktual dan bencana potensial. Bencana aktual merupakan bencana yang terjadi saat ini, bersifat tiba-tiba, cepat, daerahnya sempit, dan korban jiwa relatif sedikit jika dibandingkan dengan bumi secara keseluruhan. Bencana aktual memberikan dampak psikologis yang besar pada masyarakat yang terdampak bencana. Bencana bersifat aktual dapat dibedakan menjadi: gempa bumi, tsunami, letusan gunung api, banjir, banjir bandang, longsor/pergeseran tanah, kebakaran dan bencana-bencana sosial lainnya.

2.4.2 Definisi Gempa Bumi

Gempa bumi merupakan permasalahan utama yang sangat potensial mengakibatkan kerugian yang sangat besar. Hal ini disebabkan karena gempa merupakan kejadian alam yang tidak bisa di prediksi dan perkiraan kapan dan di mana akan terjadi serta kekuatan magnitudenya yang tidak dapat dicegah. Adapun definisi gempa bumi menurut (Akbar, 2022:7) yaitu:

Gempa bumi merupakan getaran permukaan bumi yang disebabkan oleh tumbukan yang terjadi antar lempeng bumi, patahan aktif, aktivitas gunung api atau runtuh batuan sehingga menyebabkan guncangan, gempa bumi

disebabkan karena tenaga tektonisme vulkanisme ataupun runtuhannya yang ada di perut bumi.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan gempa bumi adalah suatu fenomena alam atau bencana alam yang disebabkan karena tenaga tektonisme, vulkanisme atau runtuhannya yang terjadi di perut bumi sehingga menyebabkan getaran atau guncangan ke permukaan bumi. (Hermon, 2015), yaitu:

1. Gempa tektonisme

Gempa tektonisme terjadi akibat adanya penekanan magma pada zona subduksi penekanan magma pada zona subduksi lempeng tektonik yang mengakibatkan terjadinya perubahan energi pada magma untuk keluar dari dapur magma sehingga gerakan dari lempeng bumi ini akan memicu gempa tektonik.

Gempa tektonisme (tektonik) terjadi akibat tiga pola pergerakan (pergeseran) lempeng bumi. Pergeseran dua lempeng ini terjadi karena adanya pergerakan dua lempeng yang saling menekan, lempeng yang lemah akan terdorong ke atas, sedangkan lempeng yang kuat akan menghujam ke bawah dan menjadi pemicu terjadinya penekanan magma. Dilihat dari karakteristik lempeng, lempeng-lempeng yang menyusun samudera (lempeng samudera) mempunyai karakteristik yang kuat dan tebal, sedangkan lempeng-lempeng yang menyusun benua mempunyai karakteristik yang tipis dan lemah, sehingga mempunyai potensi yang cukup besar untuk patah.

2. Gempa vulkanisme

Gempa vulkanik yaitu energi magma yang keluar melalui saluran kawah gunung api dan menimbulkan pelepasan energi magma yang relatif besar ke permukaan bumi dan secara langsung akan menimbulkan getaran di kulit bumi.

Gempa vulkanik ini terjadi lebih fluktuatif dan berulang dengan area yang relatif sempit jika dibandingkan dengan gempa tektonik. Gempa vulkanik secara meteorologis dikenal dengan istilah gempa tremor, yaitu gempa vulkanik yang datanya digunakan untuk ciri atau penanda tahapan kewaspadaan letusan gunung api.

3. Gempa runtuhan (terban)

Gempa runtuhan (terban) merupakan gempa yang terjadi karena runtuhan kecil material di perut bumi, baik runtuhan yang disebabkan oleh alam, maupun runtuhan yang disebabkan oleh aktivitas manusia (penambangan), sehingga dampak runtuhan tersebut menimbulkan getaran pada kulit bumi.

Gempa bumi terdiri dari beberapa jenis, di antaranya:

- a. Gempa tektonik, gempa ini disebabkan karena adanya pergeseran lempengan tektonik. Gempa tektonik ini menyebabkan gempa dengan kekuatan yang besar dan sering menyebabkan tsunami.
 - b. Gempa vulkanik, gempa ini disebabkan oleh pergerakan magma ke atas permukaan gunung api sehingga menimbulkan pergeseran batu-batuan, umumnya gempa ini berkekuatan yang ringan yaitu di bawah 2 SR.
1. Gempa induksi, gempa ini disebabkan karena adanya pelepasan energi akibat sumber-sumber lainnya, seperti runtuhnya tanah dan bebatuan akibat penggunaan bahan peledak.

2.5 Konsep Resiliensi

Resiliensi adalah proses dinamis yang meliputi proses adaptasi ketika dalam kondisi sulit. Resiliensi bukan sebuah konsep universal yang terwujud dalam

seluruh domain kehidupan individu. Seseorang mungkin akan resilien terhadap satu stresor yang spesifik, namun belum tentu demikian terhadap stresor yang lain. Resiliensi merupakan fenomena multidimensional dengan konteks yang spesifik dan mencakup berbagai perubahan dalam perkembangan.

2.5.1 Definisi Resiliensi

Resiliensi merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan respon positif dan produktif ketika menghadapi masalah seperti trauma dan kasus yang sengsara, sehingga dibutuhkan dalam pengelolaan permasalahan hidup setiap hari (Reivich & Shatte, 2002). Individu dikatakan resiliensi ketika dia mampu mengelola emosi positif sehingga dapat melalui masa-masa sulit (Sholichatun, 2012) dalam (Indrawati, 2019). Selain itu definisi resiliensi juga dijelaskan oleh Grotberg, yaitu:

Resiliensi merupakan kemampuan untuk bertahan dan beradaptasi serta kapasitas manusia untuk menghadapi dan memecahkan masalah setelah mengalami kesengsaraan. Terdapat tiga sumber resiliensi dalam mengatasi konflik keadaan tidak menyenangkan. Sumber-sumber tersebut yaitu *I Am, I Have*, dan *I Can* (Grotberg, 1999) dalam (Hendriani, 2022:22).

Keterampilan resiliensi sangat bervariasi antar individu dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk usia, jenis kelamin, ras/etnis, status sosial ekonomi, pekerjaan dan status hubungan, serta situasi sulit yang dialami (Ferreira, Cannon, & Buttell, 2020). Misalnya, selama situasi bencana, resiliensi individu sangat dipengaruhi oleh ketidakmampuan fisik dan mental (Cutter et al., 2013). Berbeda halnya pada pandemi Covid-19, penelitian lain berupaya mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi resiliensi, antara lain usia dan tingkat pendidikan, serta persepsi stres. Individu dengan persepsi stress yang tinggi selama periode

pembatasan sosial (*lockdown*), menunjukkan tingkat resiliensi yang rendah (Ferreira et al., 2020) dalam (Tri Sulastri & Muhammad Jufri, 2021).

Menurut Bandura (Schwarzer & Warner, 2013) resiliensi juga sangat dipengaruhi oleh keyakinan individu terhadap kemampuan dalam menyelesaikan tugas, menyelesaikan masalah, dan mengatasi stresor dalam kehidupannya, atau dikenal dengan istilah efikasi diri (*self-efficacy*). Individu yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi dapat dilihat pada keyakinan akan kemampuan diri, melihat hambatan atau masalah sebagai tantangan, kurang merasakan emosi negatif, merasa termotivasi dan persisten saat mengalami hambatan. Sementara individu dengan efikasi diri yang rendah ditandai dengan perasaan ragu akan kemampuan diri, rentan mengalami depresi, menghindari situasi sulit, melihat tugas dan hambatan sebagai hal yang mengancam, serta tidak mampu merespon stressor yang diterima secara efektif (Schwarzer & Warner, 2013) dalam (Tri Sulastri & Muhammad Jufri, 2021).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa resiliensi merupakan sebuah proses dinamis yang melibatkan peran berbagai faktor individual maupun sosial atau lingkungan, yang mencerminkan kekuatan dan ketangguhan seseorang untuk bangkit dari pengalaman emosional negatif saat menghadapi situasi sulit yang menekan atau mengandung hambatan yang signifikan.

2.5.2 Sumber-sumber Resiliensi

Resilensi memiliki beberapa sumber yaitu *I Have*, *I Am*, dan *I Can*. Ketiga sumber resiliensi ini saling berinteraksi dan menentukan bagaimana kemampuan

resiliensi yang dimiliki individu nantinya. Adapun sumber resiliensi menurut Grotberg dalam (Hendriani, 2022) yaitu:

1. Dukungan Sosial (*I Have*)

I Have merupakan sumber resiliensi yang berhubungan dengan besarnya dukungan sosial yang diperoleh dari lingkungan sekitar. Mereka yang memiliki kepercayaan rendah akan berbeda dengan mereka yang memiliki kepercayaan tinggi. Sumber *I Have* memiliki beberapa kualitas yang dapat menjadi penentu terbentuknya resiliensi, yaitu:

- a. Hubungan yang didasari dengan kepercayaan (*trust*).
- b. Model-model peran.
- c. Struktur dan peraturan yang terdapat di dalam keluarga atau lingkungan.
- d. Dorongan seseorang untuk mandiri (otonomi).
- e. Akses terhadap fasilitas seperti layanan pendidikan, kesehatan, keamanan dan kesejahteraan.

2. Ketahanan Pribadi (*I Am*)

I Am, merupakan sumber resiliensi yang berhubungan dengan kekuatan dalam diri individu. Sumber ini meliputi perasaan, sikap dan keyakinan pribadi.

- a. Penilaian personal yaitu percaya bahwa diri memperoleh kasih sayang dan disukai oleh banyak orang.
- b. Memiliki empati, rasa peduli dan cinta terhadap orang lain.
- c. Mampu merasa bangga terhadap diri sendiri.

- d. Memiliki tanggung jawab atas diri sendiri serta dapat menerima segala konsekuensi atas semua tindakan.
 - e. Optimis, percaya diri dan mempunyai harapan akan masa depan.
3. *Kemampuan melakukan (I Can)*

I Can merupakan sumber resiliensi yang berhubungan dengan usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk memecahkan masalah agar memperoleh keberhasilan melalui kekuatan diri sendiri. Sumber ini meliputi penilaian terhadap kemampuan diri yang mencakup kemampuan dalam menyelesaikan masalah, keterampilan sosial dan hubungan interpersonal. Sumber resiliensi *I Can* yaitu:

- a. Kemampuan dalam berkomunikasi.
- b. *Problem solving* atau kemampuan memecahkan masalah.
- c. Kemampuan mengelola perasaan, emosi dan implus-implus.
- d. Kemampuan dalam mengukur temperamen dan emosi sendiri maupun orang lain.
- e. Kemampuan menjalin hubungan yang penuh kepercayaan dengan orang lain.

Ketiga komponen resiliensi *I Have (eksternal supports)*, *I Am (inner strengths)*, dan *I Can (interpersonal and problem solving skills)* akan mempengaruhi perilaku individu menjadi relatif stabil seperti adanya respons yang bermakna terhadap berbagai macam situasi dan kondisi yang dialami.

2.5.3 Komponen dan Sumber Resiliensi

Sebagaimana Erikson, Grotberg (1999) juga meyakini bahwa lima faktor yang berelasi dengan tahapan perkembangan individu sejak lahir hingga akhir usia remaja tersebut merupakan masa-masa membangun fondasi yang penting untuk menumbuhkan resiliensi dalam diri individu. Jika lingkungan tumbuh kembang anak memberikan kesempatan bagi mereka mengembangkan *trust*, *autonomy*, *initiative*, *industry*, dan *identity*, maka *I Have*, *I Am*, dan *I Can* juga akan terus menguat, berfungsi optimal memberi ketangguhan manakala individu berhadapan dengan pengalaman yang menekan.

Kepercayaan yang baik pada sekitar akan menguatkan komponen *I Have*, karena individu akan meyakini bahwa ia memiliki banyak sumber dukungan manakala memerlukan bantuan di saat-saat berhadapan dengan situasi sulit. Otonomi dan identitas menjadi dasar tumbuhnya *I Am*, yang merepresentasikan pemahaman yang baik atas diri sendiri. Sementara inisiatif dan industri adalah 2 dasar yang membangun *I Can*, yaitu keyakinan pada kemampuan diri dalam mengatasi berbagai persoalan.

Trust (Kepercayaan), Faktor ini menggambarkan bagaimana individu percaya pada lingkungan yang mampu memahami kebutuhan, perasaan, serta berbagai hal dari kehidupannya. Jika seorang individu sejak awal perkembangannya dibimbing dan di- asuh dengan penuh kasih sayang, maka ia akan mampu mengembangkan relasi sehat berdasarkan kepercayaan. Ia akan memiliki *trust*, meyakini bahwa lingkungan memberikan dukungan kepadanya. Dengan kata lain, ia merasa memiliki berbagai sumber dukungan dari sekitar (*I Have*) seperti orangtua dan

saudara yang menyayangi dan memperhatikan, dan sebagainya. Dari sini akan tumbuh persepsi bahwa ia adalah pribadi yang dicintai oleh sekitar (*I Am*), sehingga lebih lanjut persepsi positif terhadap diri tersebut akan menguatkan dan menjadi pegangan untuk mampu berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya dan melakukan berbagai macam hal dengan kemampuannya (*I Can*).

Autonomy (Otonomi), Faktor otonomi berkaitan dengan bagaimana individu mampu menyadari bahwa dirinya adalah pribadi yang berbeda dan terpisah dari orang lain, meskipun saling berinteraksi di lingkungan sosialnya. Pernyataan tersebut menunjukkan kesadaran bahwa ada otonomi di dalam interaksi. Anak yang otonom mulai belajar tentang benar dan salah; mengembangkan perasaan bersalah ketika mengecewakan orang lain: dan menyadari adanya konsekuensi atas setiap tindakan yang dilakukan.

Jiika lingkungan memberikan kesempatan pada anak un- tuk dapat menumbuhkan otonomi di dalam dirinya serta menerima adanya batasan-batasan perilaku (*I Have*), maka individu tersebut akan dapat menghargai diri sendiri karena menyadari dirinya adalah individu yang memiliki peran (*I Am*), sehingga kemudian ia akan mampu berempati, memberikan perhatian terhadap orang lain, dan bertanggung jawab atas perilakunya. Hal ini nantinya akan menjadi modal bagi individu untuk mampu mengelola berbagai perasaan dan impuls (*I Can*).

1. *Initiative* (Inisiatif)

Faktor ini berkaitan dengan kemampuan dan kesediaan individu dalam melakukan sesuatu. Inisiatif memengaruhi individu untuk terlibat dalam berbagai aktivitas kelompok atau menjadi bagian dari kelompok.

Ketika seorang individu telah memiliki inisiatif, maka individu tersebut akan dapat menjalin hubungan yang dilandasi kepercayaan, memiliki kesadaran akan perilakunya, serta menerima dorongan dari lingkungan untuk mandiri (*I Have*).

Inisiatif juga dapat membuat individu menyadari bahwa dunia merupakan gabungan dari berbagai macam aktivitas yang mana setiap individu dituntut untuk berpartisipasi secara aktif. Kesadaran ini akan menjadikan individu sebagai pribadi yang tenang dan baik hati, seorang yang penuh perhatian dan bertanggung jawab, serta memiliki kepercayaan diri, optimisme dan harapan (*I Am*). Kondisi ini nantinya akan membuat individu mampu menghasilkan ide-ide dan inovasi dalam melakukan sesuatu, mengekspresikan perasaan dan pikiran, mampu memecahkan masalah, mengelola perilaku dan perasaan, serta mencari bantuan yang dibutuhkan (*I Can*).

2. *Industry* (Industri)

Faktor industri berkaitan dengan pengembangan ke terampilan individu yang berhubungan dengan berbagai aktivitas rumah, sekolah dan lingkungan sosial. Pengembangan keterampilan ini dapat membuat individu mampu mencapai prestasi di kehidupannya, dan prestasi ini akan menentukan penerimaan diri individu di lingkungannya. Dalam pengembangan faktor industri, individu perlu memiliki *role model* yang baik serta memiliki sumber dorongan untuk menjadi individu yang mandiri (*I Have*). Dengan begitu ia akan mampu merencanakan masa

depan dan bertanggung Jawab atas tindakan yang dilakukan (*I Am*), dan lebih lanjut meningkatkan kemampuannya dalam mencari solusi, memecahkan masalah serta mencari bantuan (*I Can*).

3. *Identity* (Identitas)

Identitas merupakan faktor pembangun resiliensi yang berkaitan dengan pengembangan pemahaman individu akan dirinya sendiri (baik pemahaman terhadap kondisi fisik maupun psikologis). Identitas membantu individu mendefinisikan gambaran dirinya dan memengaruhi citra dirinya sendiri. Apabila individu tersebut memiliki lingkungan yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, dan berbagai pengalaman positif (*I Have*), maka individu tersebut akan menerima keadaan diri dan orang lain di sekitarnya (*I Am*). Kondisi yang demikian akan menumbuhkan perasaan mampu untuk mengendalikan, mengarahkan dan mengatur diri dengan baik (*I Can*).

2.5.4 Aspek-aspek Resiliensi

Reivich dan Shatte mengemukakan adanya tujuh faktor yang menjadi komponen atau domain utama dari resiliensi. Ketujuh faktor tersebut meliputi:

1. Regulasi Emosi (*Emotion Regulation*)

Regulasi emosi adalah kemampuan untuk tetap tenang di bawah kondisi yang menekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu yang kurang mampu mengatur emosi akan mengalami kesulitan dalam membangun dan menjaga hubungan dengan orang lain. Sebaliknya, kemampuan yang baik dalam meregulasi akan berkontribusi terhadap kemudahan dalam

mengelola respons saat berinteraksi dengan orang lain maupun berbagai kondisi lingkungan.

Reivich dan Shatte (2002) mengungkapkan dua keterampilan yang dapat memudahkan individu dalam meregulasi emosi yaitu:

- a. *Calming* merupakan keterampilan untuk meningkatkan kontrol individu terhadap respons tubuh dan pikiran ketika berhadapan dengan stres dengan cara relaksasi. Melalui relaksasi individu dapat mengontrol jumlah stres yang dialami. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk melakukan relaksasi dan membuat diri berada dalam keadaan tenang, yaitu dengan mengontrol pernapasan, relaksasi otot serta dengan menggunakan teknik *positive imagery*, yaitu membayangkan suatu tempat yang tenang, damai, dan menyenangkan.
- b. Keterampilan untuk fokus pada permasalahan yang ada memudahkan individu untuk menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Setiap permasalahan yang tidak segera terselesaikan akan berdampak pada timbulnya permasalahan-permasalahan baru. Individu yang mampu fokus pada masalah akan dapat menganalisis dan membedakan antara sumber permasalahan yang sebenarnya dengan masalah-masalah yang timbul sebagai akibat dari sumber permasalahan. Pada akhirnya individu juga dapat mencari jalan keluar yang tepat untuk mengatasinya. Dengan demikian, stres yang

dialami individu dan emosi negatif yang muncul juga berangsur akan berkurang.

Dua keterampilan di atas membantu individu untuk mengontrol emosi yang tidak terkendali, menjaga fokus pikiran individu ketika banyak hal-hal yang mengganggu, serta mengurangi stres yang dialami.

2. Pengendalian Impuls (*Impulse Control*)

Pengendalian impuls adalah kemampuan individu untuk mengendalikan keinginan, dorongan, kesukaan serta tekanan yang muncul dari dalam diri. Individu yang mempunyai kemampuan pengendalian impuls yang rendah akan cepat mengalami perubahan emosi ketika berhadapan dengan berbagai stimulasi dari lingkungan. Individu akan cenderung reaktif, menampilkan perilaku mudah marah, kehilangan kesabaran, impulsif, dan berlaku agresif. Tentunya perilaku yang ditampakkan ini akan membuat orang di sekitarnya merasa kurang nyaman sehingga berakibat pada buruknya hubungan sosial individu dengan orang lain.

Individu dapat mengendalikan impulsivitasnya dengan mencegah terjadinya kesalahan pemikiran, sehingga dapat memberikan respons yang tepat pada permasalahan yang ada. Individu dapat melakukan pertanyaan reflektif yang bersifat rasional, ditujukan pada dirinya sendiri. Kemampuan individu untuk mengendalikan impuls sangat terkait dengan kemampuan regulasi emosi yang dimiliki.

3. Optimisme (*Optimism*)

Individu yang resilien merupakan individu yang optimis (Reivich & Shatte, 2002). Optimisme yang dimiliki oleh seseorang individu menandakan bahwa ia percaya bahwa dirinya mempunyai kemampuan untuk mengatasi kemalangan yang mungkin terjadi di masa depan. Hal ini juga merefleksikan efikasi diri yang dimiliki, yakni kepercayaan bahwa ia mampu menyelesaikan permasalahan yang ada dan mengendalikan hidupnya.

Optimisme akan menjadi hal yang sangat bermanfaat untuk individu bila diiringi dengan efikasi diri. Optimisme yang dimaksud adalah optimisme yang realistis (*realist optimism*), yaitu sebuah kepercayaan akan terwujudnya masa depan yang lebih baik dengan diiringi segala usaha untuk mewujudkan hal tersebut. Berbeda dengan *unrealisti optimism* di mana kepercayaan akan masa depan yang cerah tidak dibarengi dengan usaha yang signifikan untuk mewujudkannya. Perpaduan antara optimisme yang realistis dan efikasi diri adalah salah satu kunci resiliensi dan kesuksesan.

4. Analisis Kausal (*Casual Analysis*)

Faktor keempat ini merujuk pada kemampuan individu untuk mengidentifikasi secara akurat penyebab dari permasalahan yang sedang dihadapi. Individu yang tidak mampu mengidentifikasi penyebab dari permasalahan secara tepat, akan terus-menerus berbuat kesalahan yang sama.

Gaya berpikir eksplanatorik memegang peranan penting dalam konsep resiliensi (Reivich & Shatte, 2002). Dalam hal ini individu yang resilien adalah individu yang mempunyai fleksibilitas kognitif. Individu mampu mengidentifikasi segala yang menyebabkan kemalangan. Individu yang resilien tidak akan menyalahkan orang lain atas kesalahan yang telah di buat demi menjaga harga diri atau membebaskan diri dari rasa bersalah. Individu akan berfokus dan memegang kendali penuh pada pemecahan masalah, sehingga perlahan ia akan mulai mengatasi permasalahan yang ada, mengarahkan energi yang dimiliki untuk bangkit dan meraih kesuksesan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati sangat erat kaitannya dengan kemampuan individu untuk membaca tanda-tanda kondisi emosional dan psikologis orang lain (Reivich & Shatte, 2002). Beberapa individu mempunyai kemampuan yang cukup mahir dalam mengintepretasikan bahasa-bahasa non verbal yang ditunjukkan oleh orang lain seperti ekspresi wajah, intonasi suara, bahasa tubuh, serta mampu menangkap apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain. Oleh karena itu, seseorang yang mempunyai kemampuan berempati cenderung mempunyai hubungan sosial yang positif.

Sebaliknya, ketidakmampuan berempati berpotensi menimbulkan kesulitan dalam hubungan sosial (Reivich & Shatte, 2002). Individu-individu yang tidak membangun kemampuan untuk peka terhadap tanda-

tanda non verbal tersebut tidak akan mampu untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain dan memperkirakan maksud orang lain. Ketidakmampuan individu untuk membaca tanda-tanda nonverbal orang lain dapat sangat merugikan, baik dalam konteks hubungan kerja maupun hubungan personal, hal ini disebabkan kebutuhan dasar manusia untuk dipahami dan dihargai. Individu dengan empati yang rendah cenderung mengulang pola yang dilakukan oleh individu yang tidak relisien yaitu menyamaratakan semua keinginan dan emosi orang lain.

6. Efikasi Diri (*Self Efficacy*)

Efikasi diri adalah keyakinan bahwa individu mampu memecahkan masalah yang dialami dan mencapai kesuksesan. Seperti telah disebutkan, efikasi diri merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai resiliensi. Efikasi diri merupakan salah satu faktor kognitif yang menentukan sikap dan perilaku seseorang dalam sebuah permasalahan. Dengan keyakinan dan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan, individu akan mampu mencari penyelesaian yang tepat dari permasalahan yang ada, dan tidak mudah menyerah terhadap berbagai kesulitan.

7. Pencapaian Aspek Positif (*Reaching Out*)

Resiliensi lebih dari sekedar bagaimana seorang Individu memiliki kemampuan untuk mengatasi kemalangan dan bangkit dari keterpurukan. Banyak individu yang tidak mampu melakukan *reaching out* dikarenakan banyaknya kecenderungan di masa kecil untuk menghindari kegagalan dan

situasi yang kurang mengenakan dibandingkan berlatih untuk menghadapinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek resiliensi menurut Reivich & Shatte (2002) yaitu; regulasi emosi, pengendalian impuls, optimis, analisis penyebab, empati, efikasi diri, Pencapaian aspek positif. Peneliti akan menggunakan aspek-aspek resiliensi menurut Reivich & Shatte sebagai indikator untuk penyusunan skala, yaitu meliputi; regulasi emosi, pengendalian impuls, optimis, analisis penyebab, empati, efikasi diri, pencapaian aspek positif, karena aspek-aspek tersebut lebih rinci sehingga diharapkan dapat mengungkap data lebih dalam tentang resiliensi. Dari studi pustaka yang dilakukan peneliti, aspek-aspek resiliensi dari Reivich & Shatte banyak digunakan dalam penelitian yang digunakan sebagai skala untuk mengukur resiliensi.

2.5.5 Strategi Dalam Proses Resiliensi

Terdapat dua strategi individu untuk mengelola stres dalam proses resiliensi, yaitu koping dan adaptasi menurut (Hendriani, 2022:169-174). Masing-masing melibatkan langkah yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

1. Koping Aktif

Koping individu mencakup proses internal dalam mengelola kognisi dan emosi terkait persoalan dan tekanan yang dialami. Koping individu dalam hal ini dilakukan secara aktif, untuk membuat diri lebih terbiasa dan nyaman dengan kondisi fisik yang berubah. Hasil analisis dalam

penelitian ini menemukan empat strategi koping yang ditempuh oleh individu dalam mencapai resiliensi, yaitu:

- a. Memberikan makna positif terhadap kejadian yang tidak menyenangkan
- b. Memotivasi dan meyakinkan diri
- c. Mencari alasan penguat untuk lebih banyak bersyukur, dan
- d. Bersikap realistis, termasuk dalam kategori strategi koping yang aktif.

Keempat strategi merupakan upaya yang difokuskan untuk mengolah kembali cara berpikir individu terhadap stresor, memunculkan dan menguatkan pikiran-pikiran yang positif terhadap situasi yang menekan, membangun keyakinan serta mengondisikan diri untuk objektif dalam menilai situasi. Menurut Wyman, dkk. (1992), dan Wolin dan Wolin (1993, dalam Cleveland, 2003), resiliensi memungkinkan individu untuk tetap pada persoalan yang dihadapi tanpa larut pada fokus perasaan atau pikiran yang negatif. Individu yang resilien akan mampu mengatasi risiko depresi maupun gangguan psikologis yang lain dengan menerapkan berbagai strategi koping yang efektif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa koping merupakan komponen yang dimunculkan oleh seseorang untuk mengelola penyesuaian psikologis yang dibutuhkan terhadap berbagai stimulus dalam hidup (Huang, 2009). Sementara strategi koping didefinisikan oleh Chouhan dan Vyas (2006, dalam Huang, 2009) sebagai proses yang di- lalui individu

saat berusaha untuk mengelola tuntutan yang mendatangkan tekanan. Strategi koping adalah strategi yang dipergunakan individu untuk melakukan penyesuaian antara sumber-sumber yang dimilikinya dengan tuntutan yang dibebankan lingkungan kepadanya.

2. Adaptasi Positif

Adaptasi merupakan tindak lanjut dari koping yang telah lebih dahulu dilakukan oleh individu. Adaptasi menitik beratkan pada upaya individu untuk mengubah berbagai macam respons, dari yang sebelumnya biasa dimunculkan menjadi respons baru yang lebih sesuai dengan perubahan kondisi. Adanya perubahan merupakan kunci dari proses adaptasi dan perubahan positif adalah yang mengarah pada penerimaan kondisi baru.

2.5.6 Resiliensi Bencana

DFID (2011) menjelaskan bahwa resiliensi bencana adalah kemampuan suatu negara, komunitas dan rumah tangga untuk mengelola perubahan dengan memelihara atau mengubah standar hidup dalam menghadapi guncangan dan tekanan seperti gempa bumi, kekeringan atau konflik kekerasan tanpa mengorbankan prospek jangka panjang mereka.

Feguereido et al (2018) mendefinisikan resiliensi bencana sebagai sebuah kapasitas atau atribut positif yang dapat dibangun dan diperoleh, oleh kota, masyarakat, rumah tangga, organisasi, atau bisnis. Kapasitas ini terdiri dari tindakan-tindakan tertentu, seperti menolak, menyerap, beradaptasi, mengubah, memulihkan, dan mempersiapkan, sehubungan dengan peristiwa-peristiwa tertentu (guncangan, tekanan, bahaya, bencana) atau kemungkinan terjadinya

resiko. Maka dari itu OECD (2013) memaparkan secara singkat, resiliensi bencana merupakan kemampuan untuk bertahan dan pulih dari guncangan eksternal yang merugikan melalui proses penyesuaian yang membangun kembali atau tingkatan status sistem sebelumnya.

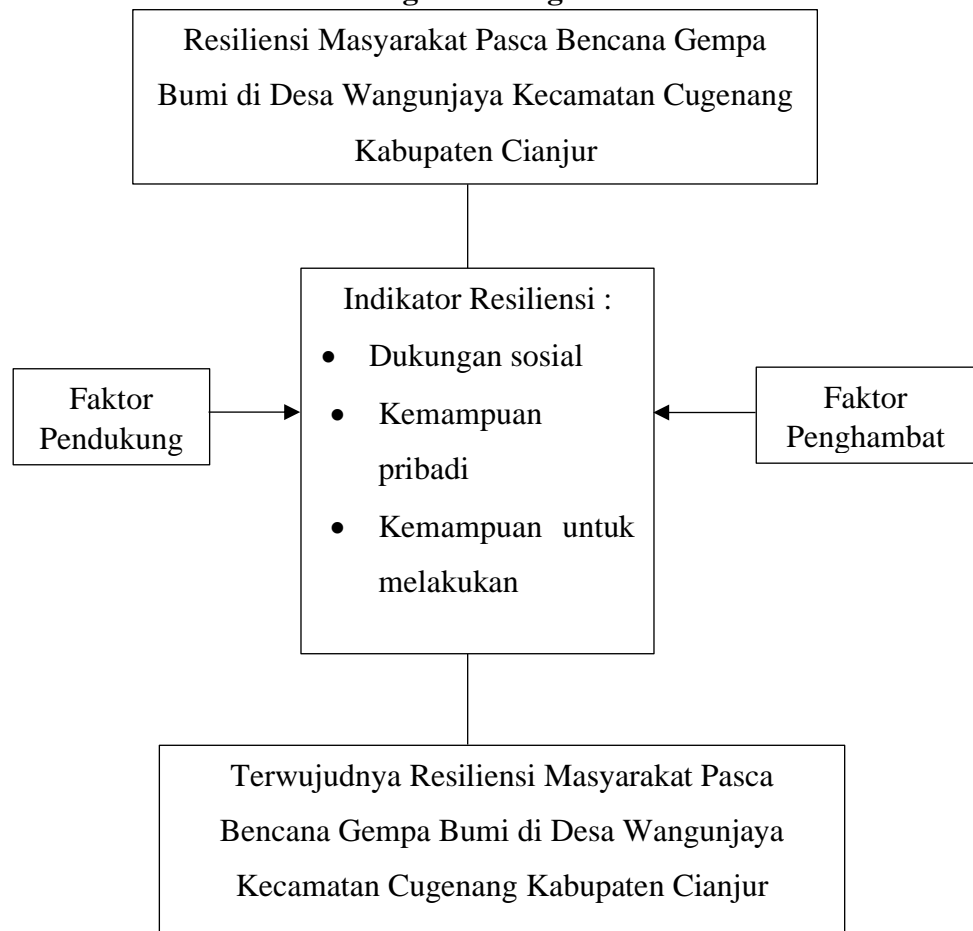
2.5.7 Resiliensi Masyarakat

Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu atau orang yang hidup bersama, masyarakat disebut dengan “*society*” artinya adalah interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan, berasal dari kata latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syaraka yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi) (Prasetyo & Irwansyah, 2020). Dengan kata lain pengertian masyarakat adalah suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi maupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok- kelompok yang terpecah secara ekonomi.

Menurut Climate Resilience and Social Change : Operational Toolkit, dalam (Word Bank, 2011) Ketahanan sosial mengacu pada kapasitas suatu komunitas atau masyarakat untuk mengatasi dan beradaptasi dengan gangguan dan perubahan yakni kemampuan masyarakat untuk mengatur diri sendiri, menyesuaikan diri dengan tekanan, dan meningkatkan kapasitas mereka untuk belajar dan beradaptasi. Komunitas yang tangguh mampu merespon secara positif terhadap perubahan atau stres dan mempertahankan fungsi intinya. Orang-orang yang terkena dampak darurat sering kali merupakan penanggap pertama dan mitra paling kritis dalam rekonstruksi.

Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan. Ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006: 22), mengatakan bahwa masyarakat adalah suatu system dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antar berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia.

Setiap upaya untuk membangun ketahanan harus mempertimbangkan faktor sosial, memanfaatkan pengetahuan dan jaringan lokal untuk mengelola dan mengurangi resiko. Komponen ini sangat penting untuk respon sebuah sistem dan pemulihan dalam kasus bencana alam. Populasi yang cepat tanggap dan sadar dengan stabilitas keuangan akan bereaksi lebih baik dalam situasi krisis daripada yang lemah, miskin dan tidak berpendidikan. Aspek yang berdampak pada ketahanan perkotaan adalah usia, pekerjaan, pendidikan, etnis, situasi, ekonomi, struktur keluarga, migrasi dan akses informasi.

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pikir

Sumber: Resiliensi Psikologis (Hendriani, 2022:22)