

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Ilmu Kesejahteraan Sosial**

##### **2.1.1 Pengertian Ilmu Kesejahteraan Sosial**

Ilmu kesejahteraan sosial, definisi ilmu kesejahteraan sosial merupakan suatu ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial, pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang. (Husna, 2014)

Kesejahteraan Sosial juga Merupakan Sebuah Disiplin Ilmu Yang tidak dapat berdiri sendiri yang dimana Ilmu-ilmu seperti psikologi, sosiologi, ekonomi, antropologi. Definisi Kesejahteraan Sosial Sebagai Berikut:

Ilmu Kesejahteraan Sosial Adalah suatu ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup (kondisi) masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial pemenuhan kebutuhan hidup bermasyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang.(Rukminto, 2013:23)

Berdasarkan Uraian diatas Ilmu Kesejahteraan Sosial pada dasarnya merupakan suatu ilmu yang mencoba mengembangkan pemikiran, strategi dan teknik untuk meningkatkan derajat kesejahteraan bagi masyarakat.

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 dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga Masyarakatnya (Adi Fahrudin, 2012:9)

### **2.1.2 Tujuan Ilmu Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan Sosial Mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk mencapai Kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, Perumahan, Pangan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
2. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan. (Adi Fahrudin, 2012:10)

Tujuan Kesejahteraan Sosial Menurut Menurut Zastrow adalah:

*“The goal of social welfare is to fulfill the social, financial, health, and recreational requirements of all individuals in a society. Social welfare seeks to enhance the social functioning of all age groups, both rich and poor. When nother institutions in our society, such as the market economy and the family, fail at times to meet the basic needs of individuals or groups of people, then social services are needed and demanded” (Charles Zastrow, 2004)*

kesejahteraan menurut Zastrow adalah memenuhi kebutuhan sosial, finansial kesehatan dan rekreasional bagi individu dalam masyarakat. (Setiawan, 2017), Dengan demikian adalah hal yang dapat membantu individu, kelompok maupun masyarakat

dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan Utama Manusia. Mengubahnya dari yang tidak berdaya menjadi berdaya.

### **2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial**

Fungsi kesejahteraan sosial untuk memperbaiki secara progressif dari kondisi kehidupan seseorang melalui pengembangan sumber daya manusia dengan penggunaan, penciptaan sumber komunitas, penyediaan struktur institusional untuk berfungsinya pelayanan yang terorganisasi dan pembangunan yang berorientasi terhadap perubahan sosial.

Menurut Friedlander dan Apte (1982)(Adi Fahrudin, 2012:12-13) :

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

Berdasarkan Uraian diatas fungsi kesejahteraan sosial adalah untuk menghilangkan atau mengurangi konsekuensi-konsekuensi negatif yang dapat terjadi di masyarakat dan menciptakan Kondisi yang dapat mendorong peningkatan Kesejahteraan Masyarakat.

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mengurangi tekanan-tekanan akibat perubahan sosio-ekonomi, mencegah konsekuensi sosial negatif yang timbul akibat pembangunan, serta mendorong

peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial ini bertujuan untuk mengatasi ketimpangan, kesenjangan, dan ketidakadilan sosial yang mungkin muncul dalam masyarakat, sehingga setiap individu dapat memperoleh akses yang adil dan setara terhadap sumber daya, layanan, dan kesempatan yang mendukung peningkatan kualitas hidup mereka. Dengan demikian, tujuan utama dari fungsi-fungsi kesejahteraan sosial adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh dan mengurangi kesenjangan sosial.

Fungsi Fungsi Kesejahteraan Sosial tersebut adalah :

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*) Kesejahteraan Sosial Ditunjukkan Untuk Memperkuat Individu, Keluarga, Dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membangun pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.
2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*) Kesejahteraan Sosial ditunjukkan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (Rehabilitasi)
3. Fungsi Pengembangan (*Development*) Kesejahteraan Sosial Berfungsi untuk memberikan Sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.

4. Fungsi Penunjang (*Supportive*) Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

## **2.2 Pekerjaan Sosial**

### **2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan Sosial sebagai profesi tidak sama dengan pengertian pekerjaan sosial secara awam. Menurut pengertian awam semua perbuatan baik untuk orang lain sudah dikatakan pekerjaan sosial. Sebagai contoh, misalnya memberi uang kepada pengemis, anak jalanan dan sebagainya, memberikan sumbangan untuk tetangga yang mengakami musibah atau untuk korban bencana alam, menolong orang yang sakit, dan kegiatan-kegiatan lain semacam itu sudah dianggap pekerjaan sosial. Definisi Pekerjaan Sosial mendefinisikan sebagai berikut:

“Pekerjaan sosial berusaha untuk mengatasi keberfungsian sosial individu, secara sendiri-sendiri atau dalam kelompok, dengan kegiatan-kegiatan yang dipusatkan pada hubungan-hubungan sosial mereka yang merupakan interaksi antara orang dan lingkungannya. Kegiatan-kegiatan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga fungsi: pemulihan kemampuan yang terganggu, penyediaan sumber-sumber individu dan sosial, dan pencegahan disfungsi sosial.” (Adi Fahrudin, 2012:60)

Berdasarkan kutipan diatas pekerjaan sosial mengatasi keberfungsian sosial baik secara individu dan kelompok. Dengan kegiatan yang dipusatkan pada hubungan sosial mereka yang merupakan interaksi antara orang dan lingkungannya.

Pekerjaan sosial yang didefinisikan oleh Rukminto, (2013:18) adalah sebagai berikut:

“Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia dengan lingkungannya, dengan mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Disini peran perilaku dan teori-teori yang terkait dengan sistem sosial memainkan peranan penting. Secara tersirat di sini juga terlihat bahwa psikologi dan sosiologi akan memainkan peranan dalam perkembangan praktik pekerjaan sosial.”(Rukminto, 2013)

Berdasarkan kutipan diatas Pekerjaan sosial memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia dengan lingkungannya dengan menggunakan teori perilaku manusia dan sistem sosial. Yang dimana peran perilaku dan teori ini memainkan peran penting dan terlihat bahwa psikologi dan sosiologi berperan penting dalam perkembangan praktik Pekerjaan Sosial.

### **2.2.2 Tujuan Pekerjaan Sosial**

Tujuan Pekerjaan sosial yang di kutip dari (Rukminto, 2013:18) adalah sebagai berikut : “Mempromosikan terciptanya perubahan sosial, pemecahan masalah pada relasi manusia, serta pemberdayaan dan pembebasan manusia untuk mencapai derajat kehidupan yang lebih baik.”

Berdasarkan uraian diatas tujuan dari pekerjaan sosial itu sendiri adalah menciptakannya perubahan sosial, pemecahan masalah pada hubungan manusia serta adanya pemberdayaan untuk manusia yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kehidupannya menjadi tingkatan yang lebih baik.

Mennurut Zastrow (2008) yang di kutip dari buku (Adi Fahrudin, 2012:67) adalah :

1. Meningkatkan Kesejahteraan Manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
2. Mengusahakan kebijakan, pelayanan, dan sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
3. Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial.
4. Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya dan bermacam-macam.

### **2.2.3 Peran Pekerja Sosial**

Mengacu pada Parsons, Jorgensen dan Hernandez (1994) yang dikutip di buku oleh (Suharto, 2014:97-104), ada Beberapa peran pekerjaan Sosial dalam pembedingbingan sosial. Lima peran dibawah ini sangat relevan diketahui oleh para pekerja Sosial yang akan melakukan pendampingan Sosial.

- Fasilitator

Peranan “fasilitator” sering disebut sebagai “pemungkin” (*enabler*). Keduanya bahkan sering dipertukarkan satu-sama lainnya. Seperti yang dinyatakan oleh Parsons, Jorgensen dan Hernandez (1994) “*The traditional role of enabler in social work implies education, facilitcion, and promotion of interaction and action*”.

Selanjutnya Barker (1987) memberi definisi :

Pemungkin atau fasilitator sebagai tanggung jawab untuk membantu klien menjadi mampu menangani tekanan situasional atau tradisional. Strategi-strategi khusus untuk mencapai tujuan tersebut meliputi pemberian harapan, pengurangan penolakan dan ambivalensi, pengakuan dan pengaturan perasaan-perasaan, pengidentifikasian dan pendorongan kekuatan-kekuatan personal dan aset-aset sosial, pemilahan pemecahan masalah menjadi beberapa bagian sehingga lebih mudah dipecahkan, dan pemeliharaan sebuah fokus pada tujuan dan cara-cara pencapaiannya.

Pengertian ini didasari oleh visi pekerjaan sosial adalah memfasilitasi atau memungkinkan klien mampu melakukan perubahan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama (Parsons, Jorgensen dan Hernandez ,1994). Mereka memberikan kerangka acuan mengenai tugas-tugas yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial :

1. Mendefinisikan Keanggotaan atau siapa yang akan terlibat dalam pelaksanaan kegiatan.
2. Mendefinisikan tujuan Keterlibatan.
3. Mendorong komunikasi dan relasi, serta menghargai pengalaman dan perbedaan-perbedaan.
4. Memfasilitasi ketertarikan dan kualitas sinergi sebuah sistem : menemukan kesamaan dan perbedaan.
5. Memfasilitasi pendidikan, membangun pengetahuan dan keterampilan.
6. Memberikan model atau contoh dan memfasilitasi pemecahan masalah bersama mendorong kegiatan kolektif.
7. Mengidentifikasi masalah-masalah yang dipecahkan.
8. Memfasilitasi penetapan tujuan.



9. Merancang solusi-solusi alternatif
10. Mendorong pelaksanaan tugas.
11. Memelihara relasi sistem.
12. Memecahkan Konflik.

- Broker

Pengertian Umum Seorang Broker membeli dan menjual saham dan surat berharga lainnya di pasar modal. Seorang broker berusaha untuk memaksimalkan keuntungan dari transaksi tersebut sehingga klien dapat memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Pada saat klien menyewa seorang broker, klien meyakini bahwa broker tersebut memiliki pengetahuan mengenai pasar modal, pengetahuan yang diperbolehkan terutama berdasarkan pengalamannya sehari-hari.

Dalam konteks pendampingan sosial, peran pekerja sosial sebagai broker tidak jauh berbeda dengan broker di pasar modal. Seperti halnya pasar di pasar modal, terdapat klien dan konsumen. Namun demikian perkerja sosial melakukan transaksi dalam pasar lain. Yakni melayani jaringan pelayanan sosial. Pemahaman pekerja sosial yang menjadi broker mengenai kualitas pelayanan sosial disekitar lingkungannya menjadi sangat penting dalam memenuhi keinginan kliennya memperoleh keuntungan maksimal.

Dalam proses pendampingan sosial, ada tiga prinsip utama dalam melakukan peranan sebagai broker:

1. Mampu mengidentifikasi dan melokalisir sumber-sumber kemasyarakatan.
2. Mampu menghubungkan konsumen atau klien dengan sumber secara konsisten.
3. Mampu mengevaluasi efektifitas sumber dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhan klien.

Prinsip-prinsip tersebut sesuai dengan makna broker seperti telah dijelaskan di muka. Peranan sebagai broker mencakup menghubungkan klien dengan barang layanan dan mengontrol kualitas barang dan pelayanan tersebut.

- Mediator

Pekerja sosial sering melakukan peran mediator dalam berbagai kegiatan pertolongannya. Peran ini sangat penting dalam paradigma generalis. Peran mediator diperlukan terutama pada saat terdapat perbedaan yang mencolok dan mengarah pada konflik antara berbagai pihak. Lee dan swanson (1986) memberikan contoh bahwa pekerjaan sosial dapat memerankan sebagai “fungsi kekuatan ketiga” untuk menjembatani antara anggota kelompok dan sistem lingkungan penghambatnya.

Kegiatan-kegiatan yang dapat dilakuakn dalam melaksanakan peran mediator meliputi kontrak perilaku, negoisasi, pendamai pihak ketiga, serta berbagai macam resolusi konflik. Dalam mediasi , upaya-upaya yang dilakukan hakekatnya diarahkan untuk mencapai “*win-win solution*”. Hal ini berbeda dengan peran sebagai pembela

dimana bantuan pekerja sosial diarahkan untuk memenangkan kasus klien atau membantu memenangkan dirinya sendiri.

Compton dan Galaway (1989:511) memberikan beberapa teknik dan keterampilan yang dapat digunakan dalam melakukan peran mediator :

1. Mencari persamaan nilai dari pihak-pihak yang terlibat konflik.
2. Membantu setiap pihak agar melakukan legitimasi kepentingan pihak lain.
3. Membantu pihak-pihak yang bertikai dalam mengidentifikasi kepentingan bersama.
4. Hindari situasi yang mengarah pada munculnya kondisi menang dan kalah.
5. Berupaya untuk melokalisasi konflik ke dalam isu, waktu dan tempat yang spesifik.
6. Membagi konflik kedalam beberapa isu.
7. Membantu pihak-pihak yang bertikai untuk mengakui bahwa mereka lebih memiliki manfaat jika melanjutkan sebuah hubungan ketimbang terlibat dalam konflik.
8. Memfasilitasi komunikasi dengan cara mendukung mereka agar mau berbicara satu sama lain.
9. Gunakan prosedur-prosedur persuasi.

- Pembela

Seringkali pekerja sosial harus berhadapan dengan sistem politik dalam rangka menjamin kebutuhan dan sumber yang diperlukan oleh klien atau dalam melaksanakan tujuan-tujuan pendampingan sosial.

Manakala pelayanan dan sumber-sumber sulit dijangkau oleh klien, pekerja sosial harus memainkan peranan sebagai pembela. Peran pembela atau advokasi merupakan salah satu praktek pekerjaan sosial yang bersentuhan dengan kegiatan politik. Peran pembela dapat dibagi menjadi dua: advokasi kasus dan advokai kausal. Apabila pekerja sosial melakukan pembelaan atas nama seorang klien secara individual, maka ia berperan sebagai pembela kasus. Pembelaan kausal terjadi manakala klien yang dibela pekerja sosial bukanlah individu melainkan kelompok masyarakat.

Rothlatt (1978) memberikan beberapa model yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan peran pembela dalam pendampingan sosial:

1. Keterbukaan membiarkan berbagai pandangan untuk didengar.
2. Perwakilan luas mewakili semua pelaku yang memiliki kepentingan dalam pembuatan keputusan
3. Keadilan memperjuangkan sebuah sistem kesetaraan atau kesamaan sehingga posisi-posisi yang berbeda dapat diketahui sebagai bahan perbandingan.
4. Pengurangan permusuhan mengembangkan sebuah keputusan yang mampu mengurangi permusuhan dan keterasingan.
5. Informasi menyajikan masing-masing pandangan secara bersama dengan dukungan dokumen dan analisis.
6. Pendukung mendukung partisipasi secara luas.
7. Kepekaan mendorong para pembuat keputusan untuk benar-benar mendengar, mempertimbangkan dan peka terhadap minat-minat dan posisi-posisi orang lain.

- Pelindung

Tanggung jawab pekerja sosial terhadap masyarakat didukung oleh hukum, Hukum tersebut memberikan legitimasi kepada pekerja sosial untuk menjadi pelindung terhadap orang-orang yang lemah dan rentan. Dalam melakukan peran sebagai pelindung, pekerja sosial bertindak berdasarkan kepentingan korban, calon korban, dan populasi yang beresiko lainnya. Peranan-peranan sebagai pelindung mencakup penerapan berbagai kemampuan yang menyangkut: kekuasaan, pengaruh, otoritas, dan pengawasan sosial.

Tugas tugas peran pelindung meliputi :

1. Menentukan siapa klien pekeeja sosial yang paling utama.
2. Menjamin bahwa tindakan dilakukan sesuai dengan proses perlindungan .
3. Berkomunikasi dengan semua pihak yang terpengaruh oleh tindakan sesuai dengan tanggung jawab etis, legal dan rasional prakter pekerjaan sosial.

- Strategi

Berdasarkan pengalaman dilapangan kegiatan , pendampingan sosial seringkali dilakukan atau melibatkan dua strategi utama, yakni pelatihan dan advokasi atau pembelaan masyarakat. Pelatihan dilakukan terutama untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan masyarakat mengenai hak dan kewajibannya serta meningkatkan keterampilan keluarga dalam mengatasi masalah dan memenuhi kebutuhan hidupnya.

Sedangkan advokasi adalah bentuk keberpihakan pekerja sosial terhadap kehidupan masyarakat yang diekspresikan melalui serangkaian tindak politis yang dilakukan secara terorganisir untuk mentransformasikan hubungan-hubungan kekuasaan. Tujuan advokasi adalah untuk mencapai perubahan kebijakan tertentu yang bermanfaat bagi penduduk yang terlibat dalam proses tersebut.

Terdapat aspek-aspek penting yang dapat dilakukan dalam melakukan pendampingan sosial, khususnya melalui pelatihan dan advokasi terhadap masyarakat :

1. Motivasi, masyarakat didorong agar dapat memahami nilai kebersamaan, interaksi sosial dan kekuasaan melalui pemahaman akan haknya sebagai warga negara dan anggota masyarakat.
2. Peningkatan kesadaran dan pelatihan kemampuan, peningkatan kesadaran masyarakat, misalnya, dicapai melalui pendidikan dasar, pemasyarakatan imunisasi dan samitasi. Sedangkan ketrampilan-keterampilan vokasional dikembangkan melalui cara partisipatif.
3. Menejemen diri. Kelompok mampu memilih pemimpin mereka sendiri dan mengatur kegiatan mereka sendiri, seperti melaksanakan pertemuan-pertemuan, melakukan pencatatan dan pelaporan, mengeporasikan tabungan dan kredit, resolusi konflik dan menejemen kepemilikan masyarakat.
4. Mobilitas Sumber, merupakan sebuah metode untuk menghimpun sumber-sumber individual melalui tabungan reguler dan sumbangan sukarela dengan tujuan menciptakan modal sosial.

### **2.3 Pekerjaan Sosial Medis**

Praktek pekerjaan sosial medis berkembang, mengalami perubahan dan melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan – kebutuhan masyarakat yang didasarkan pada penelitian baru dan strategi para pelaku intervensi yang dikembangkan.

Definisi Pekerjaan sosial medis dikutip dari buku Pekerjaan Sosial Medis (2015) adalah :

pekerjaan sosial medis adalah mengidentifikasi sebuah hybrid, suatu produk dari pelaksanaan pondasi sistem yang luas dan suatu pendekatan generalist yang kemudian menambahkan ketrampilan-ketrampilan yang berkembang dan tersedia sebaik mungkin ketika diperlukan. Pekerjaan sosial medis merupakan sebuah tipe praktek pekerjaan sosial medis yang berkembang di mana membentuk sebuah dasar yang luas kemudian mengintegrasikannya secara spesifik, teknik – teknik berkembang untuk memaksimalkan kepuasan atas hasil – hasil yang sukses.(Ung Nasdia, 2015)

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial medis sebagai kombinasi antara pondasi sistem yang luas dan pendekatan generalist, dengan penambahan keterampilan-keterampilan yang berkembang dan tersedia saat diperlukan. Pekerjaan sosial medis melibatkan praktik-praktik yang secara khusus diintegrasikan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Pada dasarnya, pekerjaan sosial medis berfokus pada pelayanan kesejahteraan dan perawatan sosial dalam konteks bidang medis. Pekerjaan sosial medis mencakup berbagai aspek, termasuk identifikasi kebutuhan pasien, pendampingan, dukungan psikososial, koordinasi layanan kesehatan, pengembangan perencanaan pemulangan pasien, dan upaya kolaboratif dengan tim medis.

Dalam pekerjaan sosial medis, praktisi menggabungkan pemahaman tentang sistem sosial, faktor lingkungan, dan faktor medis untuk memberikan pelayanan yang holistik kepada individu, keluarga, dan kelompok yang membutuhkan. Mereka juga dapat menerapkan teknik-teknik khusus yang berkembang dalam pekerjaan sosial

medis untuk mencapai hasil yang sukses dan memaksimalkan kepuasan pasien serta klien.

### **2.3 Konsep Pelayanan**

Definisi Pelayanan Sosial Yang di kemukakan oleh Gronross (1990:27) yang di kutip dalam buku Pelayanan Publik adalah :

pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memebrikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/ pelanggan. (Maulidah, 2014:39)

Berdasarkan Uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktivitas, dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai orang pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai suatu bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari unsur konsumen atau pelanggan.

### **2.4 Konsep Pelayanan Sosial**

Definisi pelayanan sosial mendefinisikan sebagai berikut adalah:

Pelayanan Sosial Merupakan Aksi atau tidakan untuk mengatasi masalah sosial dapat diartikan sebagai seperangkat program yang ditunjukan untuk membantu individu yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. (Ibnu Syamsi, 2018:8)



Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial merupakan aksi atau tindakan untuk mengatasi masalah. Pelayanan sosial yang dibutuhkan. Setiap manusia memiliki hak untuk hidup di dunia ini, hak untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan, kesehatan dan lain sebagainya.

Kategori pelayanan sosial berdasarkan (Ibnu Syamsi, 2018:8) adalah sebagai berikut:

Dikelompokan berdasarkan saranan pelayanan (misalnya perawatan, anak, remaja, usia lanjut), atau setting tempatnya (misalnya pelayanan sosial di sekolah, tempat kerja, penjara atau rumah sakit) atau berdasarkan jenis atau sektornya (misalnya pelayanan konseling, kesehatan mental, pendidikan khusus dan vokasional , jaminan sosial dan perumahan).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Kategori pelayanan sosial dikelompokan berdasarkan saranan pelayanan yang mencakup usia dan jenis kelamin, setting tempatnya yang mencakup dimana tempat itu, atau berdasarkan jenis atau sektornya yang mencakup pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil pelayanan sosial berdasarkan sektornya, mengingat kebutuhan dasar pasien singgah memerlukan layanan Konseling, layanan kesehatan mental dan jaminan sosial

Perhatian pemetintah dan masyarakat secara umum terhadap perlunya standar kehidupan yang lebih baik, telah mendorong terbentuknya berbagai pelayanan sosial.

Yang dimana menurut (Rukminto, 2013:107) didefinisikan sebagai:

Pelayanan sosial itu sendiri pada dasarnya merupakan suatu program ataupun kegiatan yang didesain secara konkret untuk menjawab masalah, kebutuhan

masyarakat ataupun meningkatkan taraf hidup masyarakat. Layanan sosial itu sendiri dapat ditunjukkan pada individu, keluarga, kelompok-kelompok dalam komunitas, ataupun komunitas sebagai suatu kesatuan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan sosial itu adalah suatu program untuk membantu masyarakat dalam menghadapi masalah-masalahnya dan juga membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat yang dimana ini ditunjukkan untuk individu, kelompok dan komunitas.

## **2.5 Konsep Kebutuhan Dasar Manusia**

Kebutuhan Dasar Manusia yang didefinisikan menurut Abraham Maslow dalam *Teori Hierarki Kebutuhan* menyatakan (Anggreni & Wardini, 2013: 51) :

Setiap manusia memiliki lima kebutuhan dasar, yaitu kebutuhan fisiologis (makan, minum), keamanan, cinta, harga diri, dan aktualisasi diri. Seseorang yang seluruh kebutuhannya terpenuhi merupakan orang yang sehat, dan seseorang dengan satu atau lebih kebutuhan yang tidak terpenuhi merupakan orang yang berisiko untuk sakit atau mungkin tidak sehat pada satu atau lebih dimensi manusia.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan dasar pada dasarnya bertingkat. Kebutuhan dasar satu tingkat dibawahnya harus terpenuhi sebelum beralih ke tingkat yang lebih tinggi. Hal ini sesuai hirarki kebutuhan manusia yang dirumuskannya. Secara umum dapat dijelaskan bahwa kebutuhan dasar adalah sesuatu yang diperlukan manusia untuk mempertahankan homeostasis fisiologis & psikologis.

Pada penelitian ini peneliti lebih berfokus terhadap Pemenuhan kebutuhan sekunder dari pasien singgah. Maka dari itu salah satu faktor yang dapat di ukur adalah Aktualisasi diri. Dikarenakan Menurut Abraham Maslow Aktualisasi diri adalah (Anggreni & Wardini, 2013 : 52) : Aktualisasi diri mengacu pada keinginan individu

untuk mencapai potensi penuh mereka, mengembangkan bakat dan keterampilan, serta mencapai kepuasan pribadi yang mendalam.

Menyelesaikan sebuah masalah bisa menjadi bagian dari aktualisasi diri jika masalah tersebut terkait dengan pengembangan pribadi, pencapaian tujuan yang lebih tinggi, atau peningkatan diri secara menyeluruh. Contohnya, jika seseorang menghadapi tantangan yang membutuhkan kreativitas, pemecahan masalah, dan kemampuan beradaptasi, dan mereka berhasil menyelesaikan masalah tersebut dengan cara yang memuaskan, maka itu bisa menjadi bagian dari perjalanan aktualisasi diri. Seperti halnya pasien singgah yang juga diantara mereka memiliki masalah. Yang tidak hanya masalah secara kesehatan namun dengan dalam diri mereka sendiri atau dengan orang lain. Maka dari itu jika mereka dapat berhasil melewati masalah itu mereka dapat dikategorikan sebagai seseorang yang menjadi bagian dari perjalanan aktualisasi diri.

### **2.5.1 Konsep Kebutuhan Dasar Primer**

Kebutuhan primer merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi karena apabila tidak dipenuhi mempengaruhi kelangsungan hidup. Contohnya makan, pakaian, perumahan.

### **2.5.2 Konsep Kebutuhan Dasar Sekunder**

Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan yang dipenuhi setelah kebutuhan primer terpenuhi. Tidak terpenuhi kebutuhan sekunder maka tidak mempengaruhi kelangsungan hidup. Contohnya perabotan rumah tangga, televisi, handphone, dan lain-lain.

### **2.5.3 Konsep Kebutuhan Dasar Tersier**

Kebutuhan tersier merupakan kebutuhan yang dipenuhi setelah kebutuhan primer dan sekunder terpenuhi. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan yang identik dengan pemenuhan barang mewah dengan tujuan untuk memenuhi kesenangan pribadi. Contohnya mobil, villa, perhiasan, dan lain-lain.

### **2.6 Rumah Singgah Pasien**

Rumah singgah merupakan satu tempat pemusatan sementara yang bersifat non formal, anak-anak bertemu untuk memperoleh informasi dan pembinaan awal sebelum dirujuk kedalam proses pembinaan lebih lanjut. Definisi lain mengenai rumah singgah yaitu merupakan suatu tempat perantara anak jalanan dengan pihak- pihak yang akan membantu mereka dalam hal ini proses yang memberikan suasana pusat realisasi anak jalanan terhadap sistem nilai dan norma masyarakat. (Utami et al., 2012)

Rumah singgah adalah salah satu bentuk pelayanan sosial. Rumah singgah adalah suatu wahana yang dipersiapkan sebagai perantara antara anak jalanan dan pihak-pihak yang membentu mereka. (Anandar et al., 2015) berdasarkan pengertian tersebut rumah singgah merupakan proses informal yang memberikan suasana sosial kepada anak jalanan terhadap sistem nilai dan norma yang berlaku di masyarakat setempat.