

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Tinjauan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial dipandang sebagai ilmu dan disiplin akademis. Kesejahteraan sosial adalah studi tentang lembaga-lembaga, program-program, personel, dan kebijakan-kebijakan yang memusatkan pada pemberian pelayanan-pelayanan sosial kepada individu, kelompok, dan masyarakat. Kesejahteraan sosial berupaya mengembangkan pengetahuannya untuk mengidentifikasi masalah sosial, penyebabnya dan strategi penanggulangannya.

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

Konsep kesejahteraan sosial juga membicarakan beberapa konsep yang berkaitan diantaranya terdapat konsep dalam dua pengertian yaitu secara luas dan secara sempit. Didalam pengertian kesejahteraan sosial dan kaitannya dengan konsep terdapat juga hubungannya antara kesejahteraan sosial dengan pekerjaan sosial. Pembahasan konsep kesejahteraan sosial kali ini peneliti akan membahas: pengertian kesejahteraan sosial, keberfungsian sosial, pekerjaan sosial, dan pelayanan sosial

1.1.1 Pengertian Kesejahteraan sosial

Kesejahteraan sosial merupakan salah satu aspek penting dalam segala bidang kehidupan yang berorientasi kepada masyarakat dan masalah-masalah sosial yang ada di dalam kehidupan masyarakat tersebut. Konsep kesejahteraan adalah dimana kebutuhan dasar tersebut tidak hanya terdiri dari kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan, tetapi pendidikan dan kesehatan juga merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus di penuhi sehingga manusia dapat berada dalam keadaan sejahtera di dalam kehidupannya. Konsep kesejahteraan sosial 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. (Fahrudin, 2014)

Kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisir dalam suatu lembaga dan pelayanan sosial sebagai suatu usaha yang bertujuan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan cara meningkatkan kemampuan individu dan kelompok baik dalam memecahkan masalahnya maupun dalam memenuhi kebutuhannya.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan yang terorganisir dan dinamis dengan segala keterampilan ilmiah, yang berusaha mengembangkan metodologi dari aspek strategi dan teknis untuk menangani masalah sosial dengan bertujuan membantu individu atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan

dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan masyarakat. Kesejahteraan sosial adalah:

Suatu institusi atau bidang kegiatan yang melibatkan aktivitas terorganisir yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial dan peningkatan kualitas hidup individu, kelompok dan masyarakat. (Suharto, 2014)

Kesejahteraan sosial adalah suatu kegiatan yang terorganisir yang dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki tujuan untuk mencegah dan membantu mengatasi masalah sosial serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

1.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan harus kita bedakan dengan sejahtera. Karena sejatinya kata sejahtera lebih identik dengan pemberian bantuan kepada masyarakat berbentuk uang seperti salah satunya pemberian jaminan sosial. Sedangkan, kesejahteraan sosial pasti berhubungan dengan pekerja sosial. Adapun kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu:

Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.

Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan. (Fahrudin, 2014)

Tujuan kesejahteraan sosial berfokus pada pencapaian kehidupan pokok setiap orang yang mencakup kebutuhan ekonomi, fisik, ekonomi, sosial, serta penyesuaian diri terhadap taraf hidup yang memuaskan bagi kehidupan sehari-hari sehingga kesejahteraan bisa dicapai oleh setiap orang.

1.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi yang bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fungsi kesejahteraan sosial adalah 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 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. Friedlander dan Apte (Fahrudin, 2014)

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

2.1.5 Pendekatan Kesejahteraan Sosial

Pendekatan-pendekatan kesejahteraan sosial merupakan hal yang penting bagi penunjang pelaksanaan aktivitas keilmuan dan praktik kesejahteraan sosial.

Pendekatan- pendekatan kesejahteraan sosial sebagai berikut:

1. Filantropi sosial Filantropi terkait erat dengan upaya-upaya kesejahteraan sosial yang dilakukan para agamawan dan relawan, yakni upaya yang bersifat amal (charity) dimana orang-orang ini menyumbangkan waktu, uang, dan tenaganya untuk menolong orang lain. pelaku dari filantropi ini disebut dengan filantropis.
2. Pekerjaan sosial Berbeda dengan pendekatan yang sebelumnya yaitu filantropi pekerjaan sosial disini merupakan pendekatan yang teroganisir untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menggunakan tenaga professional yang memenuhi syarat untuk menangani masalah sosial. Perkembangan pekerjaan sosial sendiri juga tidak lepas dari adanya filantropi. Pada abad ke-19 pekerjaan sosial telah mengalami pengembangan professional dan akademik yang cukup pesat dan telah menyebar di seluruh dunia.
3. Administrasi sosial Pendekatan administrasi sosial berusaha mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menciptakan berbagai macam program guna meningkatkan kesejahteraan warga negaranya, biasanya dengan penyediaan pelayanan sosial. Pendekatan ini dilakukan oleh pemerintah.
4. Pembangunan sosial 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. (Fahrudin, 2014)

Pendekatan kesejahteraan sosial terdiri dari filantropi sosial, pekerjaan sosial, adminitrasi sosial dan pembangunan sosial. Filantropi yang bersifat charity atau awal merupakan pendekatan yang pertama sebelum berkembang pada pendekatan yang lainnya. Setelah adanya filantropi sosial, muncul pendekatan kedua yaitu pekerjaan sosial yang lebih fokus pada penanganan masalah sosial. Administrasi sosial yang lebih dikenal dengan pemberian program atau pelayanan sosial dari pemerintah untuk masyarakat nya. Yang terakhir adalah pembangunan sosial yang

erat kaitannya dengan pembangunan ekonomi, pembangunan sosial disini harus terencana karena bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

1.2 Tinjauan Pekerjaan Sosial

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

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 consist of the professional application of social work values, principles, and techniques to on or more of the following ends: helping people obtain tangible services; providing counselling and psychoteraphy for individuals, families, and groups; helping communities or 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 intitutions; and of the interaction of all these factors. (Fahrudin, 2014)

Profesi pekerjaan sosial meningkatkan perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan-hubungan manusia serta pemberdayaan dan pembebasan orang untuk meningkatkan kesejahteraan. Dengan menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, pekerjaan sosial melakukan intervensi pada titik-titik tempat orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial merupakan dasar bagi pekerjaan sosial.

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.

Keberfungsian sosial dapat diartikan sebagai berjalan atau tidaknya peran seseorang di dalam masyarakat. Keberfungsian sosial merupakan resultant dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti framework pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial, dan seterusnya. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW 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 pelayanan pelayanan.
4. Menghubungkan dan memperbaiki kebijakan sosial. (Fahrudin, 2014)

Pekerja sosial mempunyai tiga metode pokok dan tiga metode pembantu, yaitu: “(1) Metode Pokok: *social case work, Social group work, dan Community Organization/Community Development*. (2) Metode Pembantu: *Social work administration, Social action, dan Social work research*”. (Fahrudin, 2014)

Metode-metode tersebut digunakan berdasarkan dan kebutuhan dari klien yang ditangani oleh para pekerja sosial. Semua tergantung kepada kasus atau masalah yang ada, sehingga penanganannya perlu disesuaikan sehingga dapat bisa ditangani dengan efektif dan efisien.

1.2.1 Fokus Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai proses pertolongan memiliki banyak peranan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi selama pelaksanaan dari awal proses.

Adapun peranan yang dimiliki pekerjaan sosial sebagai fasilitator, mediator, broker, pembimbing, perencana, pemecah masalah, dan evaluator. Peranan tersebut mengawal pekerja sosial menuju peningkatan keberfungsian sosial yang kinerjanya dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
- b. Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau dan memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan.
- c. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas, dan berperikemanusiaan.
- d. Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial. (Suharto, 2011)

Pekerja sosial dalam melaksanakan tugasnya, tidak sama dengan profesi seperti psikologi, dokter, psikiater. Contohnya, ketika mengobati seorang pasien maka psikolog hanya berfokus pada kejiwaan pasiennya saja. Namun, berbeda dengan pekerja sosial yang ketika menghadapi klien, mereka tidak hanya melihat kepada target perubahan melainkan kepada lingkungan sosial di mana pasien berada, bagaimana orang-orang di sekelilingnya yang juga memiliki pengaruh yang besar kepada keadaan klien. Ruang pekerja sosial adalah menolong klien sebagai pelayanan sosial baik untuk individu, keluarga, kelompok, baik masyarakat yang membutuhkannya menggunakan nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan profesional pekerja sosial. Fokus utama dari pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (fungsi sosial) melalui serangkaian proses yang memiliki tujuan dan strategi.

Keberfungsian sosial merupakan konsep yang memiliki substansi yaitu keterkaitan, hubungan, interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat seperti sistem keagamaan, sistem pendidikan, sistem pelayanan sosial, sistem keluarga, sistem politik, dan lain-lain. Contohnya adalah kemampuan individu dalam menjalankan peran sosial adalah kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya. Misalnya, seorang ibu memiliki peran sebagai pendidik, pengelola keuangan, pasangan suaminya. Oleh karena itu, seorang ibu dapat meminta izin fungsi tersebut. Namun disetujui ibu tidak dapat melakukan peranannya karena sakit, cacat, atau halangan lain maka ia dapat disetujui tidak menggunakan sosial atau disfungsi sosial.

1.2.2 Fungsi Pekerjaan 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. Fungsi kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut :

- a. 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.
- b. 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 dengan fungsi pemulihan atau rehabilitasi.
- c. 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 d. Fungsi Penunjang (Supportive). Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan sosial yang lain. (Fahrudin, 2014)

Fungsi-fungsi pekerjaan sosial yaitu berfokus pada kebutuhan-kebutuhan dasar, standar-standar kesehatan dan kesejahteraan, status dan peranan dalam institusi sosial, ketertiban sosial, serta struktur institusional yang ada pada masyarakat demi tercapainya keberfungsian sosial

1.2.3 Prinsip-prinsip Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai proses yang tentunya profesional, dalam ketentuannya memiliki prinsip-prinsip yang menaungi dan mengiringi dalam kelangsungannya. Ada enam prinsip dasar dalam praktek pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut :

1. Penerimaan

Prinsip ini mengemukakan tentang pekerja sosial yang menerima klien tanpa “menghakimi” klien tersebut sebelum, pekerja sosial untuk menerima klien dengan sewajarnya (apa adanya) akan lebih membantu pengembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya. Dengan adanya sikap menerima (menerima keadaan klien apa adanya) maka klien akan dapat lebih percaya diri dan dengan demikian ia (klien) dapat mengungkapkan berbagai macam perasaan dan kesulitan yang mengganjal di dalam pembicaraan.

2. Komunikasi

Prinsip komunikasi ini dengan mudah dapat mendukung. Untuk komunikasi dengan klien, baik dalam bentuk komunikasi yang verbal, yang meminta klien melalui sistem klien maupun bentuk komunikasi nonverbal, seperti cara membuka klien, memilih cara duduk, duduk dalam suatu pertemuan dengan anggota keluarga yang lain.

3. Individualisasi

Prinsip individualisasi pada intinya mempertimbangkan setiap individu yang berbeda satu sama lain sehingga seorang pekerja sosial haruslah mengatur cara memberi kliennya guna mendapatkan hasil yang diinginkan.

4. Partisipasi

Berdasarkan prinsip ini, seorang pekerja sosial harus meminta kliennya untuk mendorong aktif dalam upaya memecahkan masalah yang

dihadapinya, sehingga klien dapat menggunakan sistem klien yang juga menyediakan rasa bantuan untuk bantuan tersebut. Karena tanpa ada kerja sama dan peran serta klien maka upaya bantuan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal.

5. Kerahasiaan

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

6. Kesadaran diri

Pekerja sosial Prinsip kesadaran diri ini menuntut pekerja sosial untuk menjalin relasi profesional dengan menjalin relasi dengan kliennya, dalam arti pekerja sosial yang mampu menggerakkan benar-benar terhanyut oleh perasaan atau bantuan yang disampaikan oleh kliennya tidak “kaku” dalam percakapan dengan pekerja sosial, yang pesan informasi atau cara bicara, cara berbicara, dan lain-lain, bantuan dengan setiap tanggung jawab terhadap keberhasilan proses. (Fahrudin, 2014)

1.2.4 Tahapan Intervensi Pekerjaan Sosial

Intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial akan melalui beberapa tahapan. Dalam pelaksanaannya, tahapan-tahapan ini disebut dengan tahapan intervensi pekerjaan sosial yang memudahkan pekerjaan sosial dalam melakukan praktiknya. Enam tahapan intervensi pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. Tahap *Engagement*

Tahap ini adalah tahap permulaan pekerja sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang akan diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu klien memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Kontrak diartikan sebagai suatu kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya dirumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peranan-peranan dan harapan-harapan pekerja sosial dengan klien, metode metode pertolongan yang akan digunakan serta pengaturan-pengaturan lainnya.

2. Tahap *Assessment*

Assessment merupakan proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien yang meliputi: bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh

masalah, upaya pemecahan masalah yang terdahulu yang pernah dilakukan klien, kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapat ditentukan fokus atau akar masalah klien.

3. Tahap Membuat Perencanaan Intervensi

Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut.

4. Tahap Melaksanakan Program Berdasarkan Rencana Intervensi

Pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam pemecahan masalah ini hendaknya pekerja sosial melibatkan klien secara aktif pada setiap kegiatan.

5. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan yang terjadi. Ada dua aspek yang harus dievaluasi oleh pekerja sosial yaitu tujuan hasil dan tujuan proses.

6. Tahap Terminasi

Tahap terminasi dilakukan bilamana tujuan pertolongan telah dicapai atau bilamana terjadi kegiatan referral atau bilamana karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau karena adanya faktor-faktor eksternal yang dihadapi pekerja sosial atau karena klien lebih baik dialihkan ke lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten. Pembagian kerja yang jelas akan mempermudah pelaksanaan pelayanan sosial sampai pada tujuan yang diharapkan. (Iskandar, 2013a)

Tahapan intervensi pekerjaan sosial di atas merupakan suatu tahapan-tahapan yang harus dipahami oleh seluruh pekerja sosial. Tahapan-tahapan ini bisa diterapkan pada individu, kelompok, dan masyarakat.

1.2.5 Metode Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial dalam menanggapi berbagai masalah fenomena sosial termasuk pembahasan khususnya dalam penelitian yaitu mengenai pekerja sosial dalam praktiknya dengan menggunakan metode case work dalam menangani klien atau pasien. Pekerjaan sosial sebagai sebuah ilmu yang memiliki berbagai metode

pemecahan masalah dan dalam praktiknya yang berfokus pada hubungan antar individu, kelompok dan masyarakat, dengan lingkungan sosial mereka, serta menjadi profesi yang memberikan bantuan juga berusaha mengatasi masalah-masalah, maka pekerja sosial memiliki kompetensi yang diperlukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi melalui metode-metode praktiknya.

Profesi pekerjaan sosial tentu membutuhkan metode dan teknik ketika melakukan praktik pekerjaan sosial dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial. Fahrudin (2014: 71) mengatakan bahwa secara tradisional pekerjaan sosial mempunyai tiga metode pokok dan tiga metode pembantu, yaitu: “1) Metode Pokok: *Social case work*, *Social group work*, dan *Community Organization/Community Development*. 2) Metode Pembantu: *Social work administration*, *Social action* dan *Social work research*”

Social casework atau metode intervensi sosial pada individu ini merujuk pada upaya yang dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu dengan tujuan agar individu atau keluarga dapat berperan dengan baik sesuai dengan tugas dalam lingkup sosial maupun individu mereka.

Praktek pekerjaan sosial dalam membantu memecahkan masalah pada individu, ataupun keluarga, dengan menggunakan *social case work* adalah agar dapat memecahkan masalahnya secara lebih efektif. *Social case work* menurut Aipassa (2011:1) adalah:

Social case work adalah suatu proses yang dipergunakan oleh badan-badansosial (*human welfare agencies*) tertentu untuk membantu individu-individu agar mereka dapat memecahkan masalah-masalah

yang mereka hadapi di dalam kehidupan sosial mereka secara lebih efektif.

Pemecahan masalah dalam *social case work* memiliki komponen yang menjadi sasaran dalam proses mengatasi masalah. Berdasarkan definisi proses *social case work* mengandung inti dalam komponen *social case work* menurut Aipassa (2011:1) adalah:

- a. *Person*, yang membutuhkan bantuan terhadap beberapa aspek kehidupan sosial emosionalnya dinamakan klien (*client*). Ia bisa seorang laki-laki atau wanita dewasa ataupun anak-anak dan bantuan yang dibutuhkannya dapat berupa bantuan materil ataupun nasehat.
- b. *Problem*, dapat timbul oleh adanya kebutuhan (*need*), rintangan-rintangannya dan kumpulan frustrasi atau meladusment. Sering kali semua itu telah mengganggu kewajaran situasi hidupnya serta kemampuannya untuk menghadapi situasi semacam ini.
- c. *Place*, (badan sosial) adalah semacam badan sosial yang tidak berurusan langsung dengan masalah-masalah sosial yang luas melainkan dengan masalah manusia yang mengalami kesulitan dalam mengatasi kehidupan pribadinya. Tujuan badab tersebut adalah membantu individu-individu yang mengalami rintangan-rintangan sosial tertentu yang mengganggu kehidupan pribadi dan keluarga yang wajar serta membantu individu- individu yang mengalmi masalah yang ditimbulkan karena kekeliruan dalam

mengadakan hubungan (*relationships*) antara pribadi dengan pribadi (*person to person*), pribadi dengan kelompok (*person to group*) atau pribadi dengan situasi (*person to situation*).

- d. Proses, *social case work*, memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang diindividualisasikan. Proses ini terdiri dari atas serangkaian usaha pemecahan masalah (*problem solving operations*) yang dilakukan melalui *relationships* yang diarahkan kepada tujuan tertentu yaitu mempengaruhi pribadi klien sehingga ia dapat mengembangkan kemampuan untuk mengatasi masalah yang dihadapinya dan atau mempengaruhi masalah tersebut agar dapat dipecahkan.

Social group work atau metode intervensi sosial pada kelompok merupakan suatu upaya intervensi pada kelompok kecil. Kelompok kecil ini bisa diartikan sebagai kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih dan mereka saling berinteraksi satu sama lainnya secara langsung, di mana mereka sadar keberadaan mereka sebagai anggota kelompok, keberadaan anggota kelompok yang lain dan mempunyai ikatan atau saling ketergantungan satu sama lain, serta mempunyai keinginan untuk mencapai tujuan bersama. Kelompok tersebut yang nantinya dibentuk dengan sengaja dan dapat digunakan untuk meningkatkan keberfungsian sosial anggotanya.

Community Organization/Community Development (CO/CD) merupakan salah satu metode dalam praktik pekerjaan sosial dengan fokus utama adalah level komunitas atau masyarakat yang lebih luas. CO/CD lebih

dikenal dengan sebutan pengembangan masyarakat di Indonesia. Praktik ini berhubungan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat keberfungsian sosial suatu masyarakat

1.2.6 Peran Peran Pekerja Sosial

Peran pekerja sosial dalam menangani masalah mencakup masalah tiga level, yakni level mikro (individu), mezzo (keluarga dan kelompok kecil) dan makro (organisasi atau masyarakat). Pada masing-masing level peran pekerja sosial memiliki metode-metode yang berbeda-beda dalam penanganannya. Di level mikro dikenal sebagai casework (terapi perseorangan atau terapi klinis), di level mezzo ada beberapa metode groupwork (terapi kelompok) dan family treatment (terapi keluarga) dan pada level makro menggunakan metode community improvement (pengembangan masyarakat) atau approach analisis (analisis kebijakan). Peran yang dilakukan pekerja sosial dalam suatu masyarakat atau badan atau lembaga atau panti sosial akan beragam tergantung pada permasalahan yang dihadapinya.

Peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial antara lain :

1. Peranan sebagai Perantara (*Broker Roles*)
Pekerja sosial menghubungkan antara anak asuh dengan sistem sumber baik batuan berupa materi ataupun non materi yang ada di suatu badan atau lembaga atau panti sosial baik panti asuhan, panti rehabilitasi dan lainlainnya. Sebagai perantara pekerja sosial juga harus berupaya untuk mencari suatu jaringan kerja dengan suatu organisasi atau perusahaan yang dapat membantu pelayanan yang dibutuhkan.
2. Peranan sebagai Pemungkin (*Enabler Roles*)
Peranan ini merupakan peran pekerja sosial yang sering digunakan dalam profesinya karena peran ini menggunakan konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, keahlian, kapasitas, dan kompetensi anak asuh untuk menolong dirinya sendiri. Pada peranan ini pekerja sosial berperan sebagai konselor berusaha untuk memberikan peluang agar kebutuhan dan kepentingan anak asuh dapat terpenuhi dan terjamin, mengidentifikasi tujuan memfasilitasi untuk berkomunikasi, serta memberikan peluang untuk pemecahan masalah yang dihadapi

anak asuh. Anak asuh melakukan semaksimal mungkin kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya agar dapat bermanfaat dan dapat mengatasi permasalahannya.

3. Peranan sebagai Penghubung (*Mediator Role*)
Peran pekerja sosial sebagai penghubung (mediator role) adalah bertindak untuk mencari kesepakatan, sebagai penengah dalam perbedaan, konflik antar anak asuh dengan keluarga, konflik antar anak asuh yang satu dengan yang lain, untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan dan memperoleh hak-hak yang semestinya.
4. Peranan sebagai Advokasi (*Advocator Role*)
Peran yang dilakukan oleh pekerja sosial disini berbeda dengan advokat hukum. Advokat hukum dituntun melalui keinginan hukum sesuai dengan hukum pada suatu negara, sedangkan untuk advokat pekerja sosial dibatasi oleh kepentingan yang timbul dari anak asuh atau penerima pelayanan.
5. Peranan sebagai Perunding (*Conferee Role*)
Peranan yang diasumsikan ketika pekerja sosial dan anak asuh atau penerima layanan mulai bekerja sama. Peran pekerja sosial ini dilakukan ketika pencarian data, pemberian gambaran pada korban.
6. Peranan Pelindung (*Guardian Role*)
Peran pekerja sosial sebagai pelindung (Guardian Role) seringkali dilakukan oleh bidang aparat, akan tetapi pekerja sosial dapat berperan melindungi anak asuh atau penerima pelayanan, juga orang-orang yang beresiko tinggi terhadap kehidupan sosialnya.
7. Peranan sebagai Fasilitasi (*Fasilitator Role*)
Seorang fasilitator pekerja sosial harus memberikan pelayanan yang bervariasi dalam memberikan pelayanannya tergantung pada kebutuhan serta masalah yang dihadapi anak asuh hal ini bertujuan agar anak asuh tidak merasa tertekan dan jenuh dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut bervariasi dan menarik bagi anak asuh. Di samping itu, peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian anak asuh khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai yaitu dalam pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh.
8. Peranan sebagai Inisiator (*Inisiator Role*)
Peranan yang memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah.
9. Peranan sebagai Negosiator (*Negotiator Role*)
Peran ini dilakukan terhadap anak asuh yang mengalami konflik atau permasalahan dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi dengan persetujuan dan kesepakatan bersama anatar kedua belah pihak. Posisi seorang negosiator berbeda dengan mediator yang posisinya netral. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang memiliki konflik. (Suharto, 2014)

Peran berarti suatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran di definisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial di dalam organisasi. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa. Adapun definisi peran adalah sebagai berikut:

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketentuan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). (Torang, 2014)

Peran merupakan suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Dari peran tersebut ada harapan yang bisa membawa masyarakat menuju perubahan yang lebih baik lagi.

Peran Pekerja sosial pun tidak hanya 1, tetapi terdapat beberapa jenis peran yang ada. Jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

- a. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
- b. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- c. Konflik peranan (*Role Conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- d. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- e. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- f. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.

- g. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya. (Torang, 2014)

Peran Pekerja Sosial pun memiliki Aspek-aspek peran terbagi menjadi 4 yaitu sebagai berikut :

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut.
3. Kedudukan orang-orang dalam perilaku.
4. Kaitan antara orang dan perilaku. (Sarwono, 2015)

Aspek-aspek peran di atas menjelaskan bahwa di dalam sebuah peran harus ada pelaku dimana pelaku peran tersebut nantinya diharapkan akan membawa pengaruh baik ketika menyampaikan sesuatu kepada masyarakat. Pelaku tersebut harus benar-benar memahami aspek peran tersebut di atas agar tidak seenaknya ketika melakukan sebuah peran.

1.3 Tinjauan Mengenai Masalah Sosial

1.3.1 Pengertian Masalah Sosial

Penanganan masalah sosial diawali dengan identifikasi masalah yang dapat memberikan kesadaran akan adanya masalah sosial tertentu. Fenomena masalah sosial dapat dipahami dan dijelaskan dari berbagai sudut pandang, sehingga dalam mempelajari masalah sosial telah berkembang pemikiran, masing-masing pemikiran tersebut memiliki sudut pandang dan alur berpikir yang berbeda dalam penjelasannya. Definisi Masalah sosial menurut Soekanto (2013: 314) adalah sebagai berikut :

Masalah sosial merupakan suatu ketidaksesuaian antara unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat, yang membahayakan kehidupan kelompok sosial. Atau, menghambat terpenuhinya keinginan-keinginan pokok kelompok sosial tersebut sehingga menyebabkan kepincangan sosial.

Masalah sosial menurut pernyataan tersebut masalah sosial dianggap sebagai persoalan yang timbul secara langsung pada kondisi dan proses sosial. Masalah sosial menyangkut pada nilai sosial dan moral sosial, masalah tersebut menjadi persoalan karena bersifat menyimpang dan merusak. Masalah sosial menurut Robert K Merton dalam Huraerah (2011: 5) adalah sebagai berikut “Masalah sosial mendefinisikan dengan menyebutkan ciri-ciri pokok masalah sosial. Baginya, ciri-ciri masalah sosial itu adalah adanya jurang perbedaan yang cukup signifikan antar standar-standar sosial dengan kenyataan sosial”. Oleh karena itu, menurut Merton Masalah Sosial selalu mengacu pada jurang antara harapan-harapan yang ada, baik pada seseorang individu maupun suatu kelompok, dengan kenyataan-kenyataan mengenai kebutuhan-kebutuhan apa yang dapat dipenuhi, nilai-nilai dan tujuan-tujuan apa yang bisa tercapai, bagaimana seseorang seharusnya bertindak dan apa yang dapat diperoleh orang dalam suatu masyarakat. Dari definisi di atas dijelaskan bahwa masalah sosial adalah suatu kondisi antara keinginan dan harapan yang tidak sesuai, serta kurangnya pemecahan masalah yang terjadi.

1.3.2 Komponen-Komponen Masalah Sosial

Menurut Parillo (1987: 14) dalam Soetomo (2013: 6) menyatakan: “Masalah sosial mengandung empat komponen, dengan demikian situasi atau kondisi sosial dapat disebut sebagai masalah sosial apabila terlihat indikasi keberadaan empat unsur tadi.” Komponen-komponen yang terdapat dalam masalah sosial adalah sebagai berikut :

1. Kondisi tersebut merupakan masalah yang bertahan untuk suatu periode

waktu tertentu. Kondisi yang dianggap sebagai masalah, tetapi dalam waktu singkat kemudian sudah hilang dengan sendirinya tidak termasuk masalah sosial

2. Dirasakan dapat menyebabkan berbagai kerugian fisik atau nonfisik, baik pada individu maupun masyarakat
3. Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari salah satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat
4. Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan

Menurut Parillo yang dikutip Soetomo (1995: 14) dalam Huraerah (2011: 25) yang menyatakan untuk dapat memahami pengertian masalah sosial perlu memperhatikan komponen-komponen sebagai yaitu :

- 1) Masalah itu bertahan untuk satu periode tertentu.
- 2) Dirasakan dapat menyebabkan berbagai kerugian fisik atau mental baik pada individu maupun masyarakat
- 3) Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat
- 4) Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan

Komponen tersebut saling berhubungan diantara satu dengan yang lain, masalah sosial hanya dapat bertahan di waktu tertentu, dapat dirasakan banyak orang, menimbulkan kerugian dan barulah membutuhkan solusi untuk memecahkan masalah sosial tersebut.

1.3.3 Karakteristik Masalah Sosial

Karakteristik masalah sosial jika dilihat dari aspek-aspek tertentu, kriteria masalah sosial dapat dilihat secara sempit dan sebelah mata, karakteristik masalah sosial sebenarnya memiliki kriteria yang dapat ditetapkan secara jelas dan tepat. Karakteristik masalah sosial menurut Suharto (2008: 71) adalah sebagai berikut:

1) Kondisi yang Dirasakan Banyak Orang

Suatu masalah baru dapat dikatakan sebagai masalah sosial apabila kondisinya dirasakan oleh banyak orang. Namun demikian, tidak ada batasan mengenai beberapa jumlah orang yang harus merasakan masalah tersebut. Jika suatu masalah mendapatkan perhatian dan menjadi pembicaraan lebih dari satu orang, masalah tersebut adalah masalah sosial. Peran media massa sangat menentukan apakah masalah tertentu menjadi pembicaraan khalayak umum. Jika sejumlah artikel atau berita yang membahas suatu masalah muncul di media massa, masalah tersebut akan segera menarik perhatian orang. Kriminalitas adalah contoh masalah sosial.

2) Kondisi yang Dinilai Tidak Menyenangkan.

Menurut paham Hedonisme, orang cenderung memulai sesuatu yang menyenangkan dan menghindari sesuatu yang tidak menyenangkan. Orang senantiasa menghindari masalah, karena masalah selalu tidak menyenangkan. Peran masyarakat sangat penting dalam menentukan suatu kondisi sebagai masalah sosial. Suatu kondisi dapat dianggap sebagai masalah sosial masyarakat tertentu tetapi tidak oleh masyarakat

lainnya. Ukuran 'baik' atau 'buruk' sangat bergantung pada nilai atau norma yang dianut masyarakat. Penggunaan narkoba, minuman keras, homoseksual, bahkan bunuh diri adalah masalah sosial, apabila nilai atau norma masyarakat menganggapnya sebagai sesuatu yang buruk atau bertentangan dengan aturan-aturan umur.

3) Kondisi yang Menuntut Pemecahan.

Suatu kondisi yang tidak menyenangkan senantiasa menuntut pemecahan jika seseorang merasa lapar akan segera dicarinya rumah makan. Umumnya, suatu kondisi dianggap perlu dipecahkan jika masyarakat merasakan bahwa kondisi tersebut memang dapat dipecahkan.

4) Pemecahan Tersebut Harus Dilakukan Melalui Aksi Sosial Secara Kolektif.

Masalah sosial berbeda dengan masalah individual. Masalah sosial Individual dapat diatasi secara perorangan atau satu persatu tetapi masalah sosial hanya dapat diatasi melalui rekayasa sosial (*social engineering*) seperti aksi sosial, kebijakan sosial atau perencanaan sosial, karena penyebab dan akibatnya bersifat multidimensional dan menyangkut banyak orang.

1.3.4 Jenis-jenis Masalah Sosial

Masalah atau *problema* adalah perbedaan antara (yang seharusnya, yang diinginkan, yang dicita-citakan dan yang diharapkan) adalah perbedaan yang diidealkan dan yang *real*. Contoh kan kita mencita-citakan masyarakat yang sejahtera, ternyata yang terjadi banyak masyarakat yang miskin. Kita menginginkan

masyarakat yang cinta damai, yang terjadi malah masyarakat yang sering tauran dan bentrok antar masyarakatnya.

1.4 Tinjauan Mengenai Pelayanan Sosial

1.4.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial adalah suatu kebijakan atau strategi dalam upaya pencegahan, penyembuhan, dan pengembangan pembangunan kesejahteraan sosial, tujuan lainnya yaitu mengembalikan keberfungsian sosial masyarakat yang mencakup pemecahan berbagai masalah yang terkait dengan pelayanan sosial. Pelayanan sosial sebagai manfaatberwujud yang disediakan oleh badan-badan dan lembaga untuk memperbaiki disfungsi sosial dan mencegah masalah keberfungsian sosial. Definisi pelayanan sosial menurut Kahn dalam Fahrudin, (2012: 51) adalah sebagai berikut :

Pelayanan sosial adalah konteks kelembagaan yang terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria pasra untuk menjamin tingkatan dasar dari penyediaan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan.

Pelayanan sosial dapat dicapai dengan akses pelayanan yang berupa bimbingan dan pertolongan yang bersifat informasi dan bimbingan dan pertolongan yang melalui berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemecahan masalahnya yang terjadi di sekitar masyarakat.

1.4.2 Bidang-Bidang Pelayanan Sosial

Masalah sosial dalam cakupannya yaitu masalah sosial, ekonomi, sosial-psikologis. Bidang-bidang pelayanan sosial tidak hanya mencakup masalah dasar

saja, tetapi masalah yang lebih luas mencakup pelayanan klinis sampai penataan sistem masyarakat. Pelayanan sosial sebagai suatu gambaran suatu aktifitas pekerja sosial dalam praktiknya. Bidang-bidang pelayanan sosial menurut Merton & Nisbet (1976) dalam Wibhawa (2010:76) adalah sebagai berikut :

1. Perilaku Menyimpang (*Deviant behavior*)
 - a. Tindakan kejahatan dan kenakalan remaja (*Crime and Juvenile Delinquency*).
 - b. Gangguan-gangguan mental (*Mental Disorders*)
 - c. Penggunaan obat-obatan terlarang (*drugs abuse*)
 - d. Kecanduan alcohol dan pemabukan (*Alcoholism and Drinking*)
 - e. Perilaku seksual (*Sexual Behavior*)
2. Disorganisasi Sosial (*Social Disorganization*)
 - a. Krisis kependudukan dunia (*The Worlds Populations Crisis*)
 - b. Kesehatan dan ketidaksetaraan (*Equality and Linequality*)
 - c. Lansia (*Age and Aging*)
 - d. Peranan-peranan seksual (*Sex Roles*)
 - e. Ras dan hubungan antar kelompok di dalam masyarakat (*Race and Intergroup Relation*)
 - f. Disorganisasi komunitas dan masalah-masalah perkotaan (*Community Disorganization and Urban Problems*)
 - g. Dunia Pekerjaan (*The World of Work*)
 - h. Kemiskinan dan Proletariat (*Provement and Proletariat*)

1.5 Tinjauan Interaksi Sosial

Interaksi sosial adalah komunikasi dan hubungan antara individu atau kelompok dalam lingkungan sosial. Interaksi sosial terjadi ketika dua orang atau lebih saling berinteraksi, dan saling mempengaruhi. Ini melibatkan pertukaran informasi, pikiran, perasaan dan perilaku. Interaksi sosial dapat mengambil banyak bentuk, termasuk verbal (melalui kata-kata), non-verbal (ekspresi wajah, bahasa tubuh, kontak mata, dll.) Dan melalui media sosial atau platform digital.

Interaksi sosial merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia karena melalui Interaksi sosial kita dapat membangun relasi, memperluas jaringan sosial, memahami dan menghargai perbedaan, serta memenuhi kebutuhan emosional dan psikologis kita sebagai makhluk sosial.

1.5.1 Pengertian Interaksi Sosial

Manusia sebagai makhluk sosial tentu membutuhkan sebuah interaksi karena pada dasarnya manusia saling membutuhkan satu sama lain. Sebagai contoh, kita dapat makan sehari-hari hasil dari kerja keras petani, atau saat kita mengalami kesusahan, dengan senang hati pasti tetangga akan ikut membantu. Di kehidupan sehari-hari proses hubungan antara individu satu dengan individu lain dapat tercipta melalui adanya hubungan interaksi sosial. Dimana kemampuan berinteraksi dan bersosialisasi seseorang dapat mempengaruhi proses terjadinya interaksi sosial antara individu satu dengan yang lainnya. Kemampuan seseorang dalam berinteraksi juga mempengaruhi bagaimana seseorang bisa mengambil sikap terhadap hal-hal atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungan sekitarnya.

Interaksi yaitu satu relasi antara dua sistem yang terjadi sedemikian rupa sehingga kejadian yang berlangsung pada satu sistem akan mempengaruhi kejadian yang terjadi pada sistem lainnya. Interaksi adalah satu pertalian sosial antar individu sedemikian rupa sehingga individu yang bersangkutan saling mempengaruhi satu sama lainnya (Chaplin, 2011)

Interaksi Sosial merupakan satu relasi dari dua system yang terjadi yang dimana berlangsungnya pada satu system yang akan di pengaruhi kejadian sistem yang lain yang dimana adanya pertalian sosial antar individu yang bersangkutan sehingga saling mempengaruhi satu sama lain.

Adapun dalam interaksi sosial lansia dari kepuasan interaksi sosialnya berdasarkan penelitian :

Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antar orang, kelompok, maupun antara orang dengan kelompok. Interaksi sosial merupakan wujud dari proses sosial. Berdasarkan hasil penelitian telah didapatkan hasil bahwa 42% kepuasan interaksi sosial Lansia berada pada tingkat sedang, 58% Lansia dengan tingkat kepuasan rendah dan 0% Lansia dengan tingkat kepuasan tinggi. (Jamil, 2015)

Interaksi sosial ini merupakan hubungan yang dinamis dengan menyangkut hubungan antar orang karena yang dimana lansia sendiri tingkatnya rendah dalam kepuasan interaksi sosialnya.

1.5.2 Syarat Interaksi Sosial

Syarat interaksi sosial Interaksi sosial adalah hal yang umum dilakukan oleh semua orang. Berjalannya sebuah interaksi antar individu secara baik harus dilandasi dengan syarat-syarat didalamnya. Menurut Maunah syarat-syarat terjadinya interaksi sosial ada dua hal yaitu sebagai berikut:

1. Pertama, kontak sosial Kontak sosial merupakan tahap awal saat terjadinya interaksi sosial. Kontak sosial merupakan tanggapan dari

seseorang terhadap orang lain dalam menanggapi aksi yang diberikan. Kontak sosial terjadi dan bergantung pada tanggapan yang diberikan seseorang terhadap suatu tindakan yang dilakukan. Kontak sosial ini dapat berlangsung dalam tiga bentuk, antara lain yaitu pertama melalui orang terhadap orang lain, kedua antara seseorang dengan suatu kelompok, ketiga antara kelompok dengan kelompok. Kontak sosial ini terjadi secara langsung maupun tidak langsung.

2. Kedua, komunikasi Komunikasi dalam interaksi sosial diartikan sebagai suatu proses penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi ini dibagi menjadi dua macam yaitu komunikasi searah dan komunikasi dua arah. Komunikasi searah dapat kita artikan sebagai komunikasi dua orang atau lebih akan tetapi yang lebih aktif dalam komunikasi ini adalah penyampai pesan atau komunikator. Kedua, komunikasi dua arah adalah komunikasi yang ditandai dengan aktifnya kedua belah pihak dalam penyampaian informasi. Dalam komunikasi ini dua belah pihak saling memberikan umpan balik (Maunah, 2016)

Sarjono Soekanto juga menjelaskan hal yang sama, interaksi akan terjadi jika terdapat dua syarat yaitu komunikasi dan interaksi sosial. Kedua syarat tersebut dijadikan syarat yang utama atau syarat yang harus terpenuhi, agar terjadi interaksi sosial (Soekanto, 2007). Selain syarat tersebut Soerjono dalam jurnal Mulyaningsih mengatakan bahwa suatu interaksi sosial akan terjadi apabila memenuhi tiga syarat antara lain yaitu :

- 1) interaksi sosial terjadi antara perorangan,
- 2) antara perorangan dengan suatu kelompok,
- 3) dan antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya.

Kontak sosial disini tidak hanya bergantung pada suatu tindakan akan tetapi juga terjadi karena tanggapan atau reaksi seseorang terhadap tindakan tertentu (Mulyaningsih, 2014).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa suatu interaksi sosial dapat terjadi di lingkungan kita dengan beberapa syarat, antara lain yaitu sebagai berikut. Pertama adanya suatu kontak sosial atau terdapat perilaku dan respon antara satu pihak dengan pihak lainnya. Syarat kedua yaitu adanya komunikasi, komunikasi ini dapat berupa peyampaian pesan antara penyampai pesan dengan penerima pesan. Dalam komunikasi ini terdapat ciri berupa pembicaraan antara satu pihak dengan yang lainnya.

1.5.3 Bentuk Bentuk Interaksi Sosial

Bentuk-bentuk interaksi sosial dapat berupa kerja sama (cooperation), persaingan (comperation) dan pertentangan atau pertikaian (conflict). Gilin dan gillin perna melakukan penggolongan yang lebih luas lagi. Menurut mereka, ada dua macam proses sosial yang timbul sebagai akibat adanya interaksi sosial, yang pertama proses yang asosiatif (akomodasi, asimilasi dan akulturasi), yang kedua adalah proses yang disasosiatif yakni persaingan dan pertentangan (Syawaludin, 2017).

Proses asosiatif, akomodasi adalah suatu proses kearah tercapainya kesepakatan sementara yang dapat diterima kedua belah pihak yang tengah bersengketa.

1. Akomodasi ini terjadi pada orang-orang atau kelompokkelompok yang mau tak mau harus berkerja sama sekalipun dalam kenyataannya masing-masing selalu memiliki paham yang berbeda dan bertentangan.
2. Asimilasi merupakan proses yang lebih berlanjut apabila dibandingkan dengan proses akomodasi. Pada proses asimilasi terjadi proses peleburan kebudayaan, sehingga pihak-pihak atau warga-warga dari dua tiga kelompok yang tengah berasimilasi akan merasakan adanya kebudayaan tunggal yang dirasakan sebagai milik bersama.
3. Akulturasi merupakan proses sosial yang melebur dua kelompok budaya menjadi satu, yang pada ahirnya melahirkan sesuatu yang baru (Dwi & Suyanto, 2019).

Proses sosial diasosiatif, kompetisi atau persaingan merupakan bentuk interaksi sosial diasosiatif yang sederhana. Proses ini adalah proses sosial yang mengandung perjuangan untuk merebut tujuan-tujuan tertentu yang sifatnya terbatas yang semata-mata bermanfaat untuk mempertahankan suatu kelestarian hidup. Yang dua dari proses diasosiatif adalah konflik berbeda dengan kompetisi yang selalu berlangsung di dalam suasana “damai”.

Konflik adalah proses sosial yang berlangsung dengan melibatkan orang-orang atau kelompok-kelompok yang saling menentang dengan ancaman kekerasan (Dwi & Suyanto, 2019).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya bentuk interaksi sosial dapat berupa asosiatif yakni ikatan kerjasama antar individu atau individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok. Kerja sama yang dijalani ini memiliki beberapa bentuk seperti akomodasi, asimilasi dan akulturasi. Adapun bentuk interaksi sosial yang lain adalah disosiatif yakni terjadinya suatu persaingan dan pertikaian baik antar individu dengan individu maupun individu dengan kelompok bahkan kelompok dengan kelompok. Bentuk persaingan dan pertikaian tersebut dapat berupa kompetisi dan konflik.

1.5.4 Aspek-aspek Interaksi Sosial

Seorang tokoh George C. Homans mengemukakan aspek-aspek dalam proses interaksi sosial. Jika individu berkembang dengan baik maka akan mudah dalam melaksanakan 6 aspek ini dalam kehidupannya. Aspek aspek tersebut adalah sebagai berikut :

1. Motif atau tujuan yang sama Suatu kelompok akan terbentuk jika didasari atas tujuan dan motif yang sama. Maka dalam suatu interaksi itu akan terbentuk jika didalamnya mempunyai tujuan yang sama antara anggota satu dengan lainnya.
2. Suasana emosional yang sama Dalam berjalannya suatu kelompok, setiap anggota kelompok akan mempunyai emosional yang sama. Setiap kelompok akan memiliki motif, tujuan, serta suasana emosional yang sama. Kesamaan ini disebut juga sebagai sentiment. Sentiment sendiri berarti bahwa setiap kelompok itu akan memiliki pandangan serta pendapat yang didasarkan pada perasaan yang berlebih

3. Ada aksi atau reaksi Sifat umum dari setiap kelompok adalah tiap individu dalam kelompok akan saling mengadakan hubungan atau interaksi, berupa membantu maupun kerja sama. Dalam mengadakan interaksi atau hubungan ini, setiap anggota kelompok akan melakukan tingkah laku yang disebut sebagai aksi. Sedangkan setiap aksi dalam kehidupan kelompok akan menimbulkan reaksi terhadap anggota yang lain. Kemudian inilah yang menimbulkan sentimen pada masing-masing individu dalam kelompok tersebut. Selanjutnya sikap sentimen ini akan menimbulkan aksi.
4. Proses segi tiga dalam interaksi sosial Dalam proses ini maka, suatu kelompok akan secara otomatis memilih salah satu anggota kelompok untuk menjadi pemimpin dari kelompok tersebut. Pembentukan pimpinan dalam suatu kelompok ini disebut sebagai sistem piramida, yang mana pimpinan yang telah dipilih sebelumnya akan menempati tempat paling atas dalam piramida tersebut.
5. Sistem eksternal Menurut Homans sistem internal ini adalah suatu proses yang harus dilalui oleh setiap anggota. Sistem eksternal ini berupa proses atau usaha penyesuaian diri yang dilakukan oleh para anggota terhadap lingkungan secara terus menerus.
6. Sistem internal Sedangkan sistem internal ini adalah hasil dari usaha-usaha yang telah dilakukan oleh para anggota kelompok dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Sistem Internal yang dimaksud disini adalah berupa tingkah laku yang seragam dari setiap anggota kelompok, perilaku

seragam ini meliputi pandangan, perasaan, sikap, dan pendidikan yang sama dari anggota kelompok (Santosa, 2014)

Secara jelasnya disini dapat dipahami bahwa sistem internal ini adalah suatu hasil dari proses penyesuaian yang dilakukan para anggota. Terbentuknya pandangan yang sama antara anggota satu dengan lainnya merupakan hasil dari penyesuaian diri ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aspek interaksi sosial ini dibagi menjadi enam macam yaitu adanya tujuan atau motif yang sama. Ke-dua adanya suasana emosional yang sama antara satu anggota dengan yang lain. Ke-tiga adanya aksi dan reaksi antara anggota. Ke-empat, proses segitiga dalam interaksi sosial yaitu seperti membentuk ketua kelompok dan terbentuk seperti segitiga piramida ada ketua, wakil, ketua, sekretaris, bendahara dan lain-lain. Ke-lima sistem eksternal lebih kepada usaha-usaha yang dilakukan dalam menyesuaikan diri pada suatu lingkungan atau kelompok. Ke-enam sistem internal yaitu suatu hasil yang didapat dari proses menyesuaikan diri dalam lingkungan atau kelompok seperti sikap kompak antar anggota kelompok.

1.6 Tinjauan Lansia

1.6.1 Pengertian Lansia

Usia tua atau lebih dikenal dengan istilah lanjut usia merupakan fase paling akhir dalam kehidupan manusia, semua ini sudah menjadihal yang pasti terjadi bagi semua manusia yang pasti dilalui oleh setiap orang jika diberi umur panjang hingga masa tua nanti. Proses menua ini akan mengalami berbagai perubahan kondisi pun

akan dialami oleh setiap orang di masa tuanya, baik secara biologis, psikologis dan sosial yang saling berinteraksi satu sama lain akibat bertambahnya umur. Oleh sebab itu, kesejahteraan dan kualitas kehidupan manusia lanjut usia perlu mendapat perhatian khusus agar dimungkinkan dapat hidup secara produktif sesuai dengan kemampuannya. Proses penuaan (aging process) dalam perjalanan hidup manusia merupakan suatu hal yang wajar yang pasti terjadi bagi semua manusia.

Lansia atau menua adalah suatu keadaan yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Menua merupakan proses sepanjang hidup, tidak hanya dimulai dari suatu waktu tertentu, tetapi dimulai sejak permulaan kehidupan. Menjadi tua merupakan proses alamiah, yang berarti seseorang telah melalui tiga tahap kehidupannya, yaitu anak, dewasa dan tua. Tiga tahap ini berbeda baik secara biologis, maupun psikologis. Memasuki usia tua berarti mengalami kemunduran, misalnya kemunduran fisik, yang ditandai dengan kulit yang mengendur, rambut memutih, gigi mulai ompong, pendengaran kurang jelas, penglihatan semakin memburuk, gerakan lambat dan figur tubuh yang tidak proporsional (Nasrullah, 2016)

Lansia ialah keadaan yang terjadi di setiap kehidupan manusia, yang dimana menua adalah suatu proses sepanjang hidup, dimulai sejak permulaan kehidupan. Menjadi tua pun merupakan proses kehidupan yang berarti manusia melwati tiga tahap dalam kehidupannya ialah anak, dewasa, dan tua.

1.6.2 Batasan-batasan Lansia

WHO mengelompokkan lansia menjadi 4 kelompok yang meliputi:

1. Usia pertengahan (Middle age) ialah kelompok usia 45 sampai 59 tahun
2. Lanjut usia (Elderly) ialah antara 60 dan 74 tahun
3. Lanjut usia tua (Old) ialah antara 75 dan 90 tahun
4. Usia sangat tua (Very old) ialah usia diatas 90 tahun. (Bandiyah, 2009).

Menurut Prof Dr. Ny Sumiati Ahmad Mohamad, membagi periodisasi biologis perkembangan manusia sebagai berikut :

1. 0-1 tahun = masa bayi.
2. 1-6 tahun = masa pra sekolah.
3. 6-10 tahun = masa sekolah
4. 10-20 tahun = masa pubertas.
5. 40-65 tahun = masa setengah umur (prasegium)
6. 65 tahun ke atas = masa lanjut usia (senium) (Bandiyah, 2009).

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia yang dikutip oleh Suardiman (2011), sebagai berikut :
Dalam pasal 1 ayat 2 Undang-undang No. 13 Tahun 1998 tersebut dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan lanjut usia adalah seseorang yang berusia 60 tahun keatas.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa batasan lanjut usia (khususnya secara umum di Indonesia) dapat dimulai dari usia kronologis setelah dewasa akhir, yang dimulai dari usia 60 tahun. Menurut Departemen Kesehatan RI (2010) pengelompokkan lansia menjadi :

- a. Virilitas (prasegium) yaitu masa persiapan usia lanjut yang menampakkan kematangan jiwa (usia 55-59 tahun)
- b. Usia lanjut dini (senescen) yaitu kelompok yang mulai memasuki masa usia lanjut dini (usia 60-64 tahun)
- c. Lansia berisiko tinggi untuk menderita berbagai penyakit degeneratif (usia 65-74 tahun)

1.6.3 Ciri-Ciri Lansia

Menurut (Hurlock, 2010) terdapat beberapa ciri-ciri orang lanjut usia, yaitu: Usia lanjut merupakan periode kemunduran. Kemunduran pada lansia sebagian datang dari faktor fisik dan faktor psikologis. Kemunduran dapat berdampak pada psikologis lansia. Motivasi memiliki peran yang penting dalam kemunduran pada lansia. Kemunduran pada lansia semakin cepat apabila memiliki motivasi yang rendah, sebaliknya jika memiliki motivasi yang kuat maka kemunduran itu akan lama terjadi.

Orang lanjut usia memiliki status kelompok minoritas. Lansia memiliki status kelompok minoritas karena sebagai akibat dari sikap sosial yang tidak menyenangkan terhadap orang lanjut usia dan diperkuat oleh pendapat-pendapat klise yang jelek terhadap lansia. Pendapat-pendapat klise itu seperti : lansia lebih senang mempertahankan pendapatnya daripada mendengarkan pendapat orang lain.

Menua membutuhkan perubahan peran. Perubahan peran tersebut dilakukan karena lansia mulai mengalami kemunduran dalam segala hal. Perubahan peran pada lansia sebaiknya dilakukan atas dasar keinginan sendiri bukan atas dasar tekanan dari lingkungan.

Penyesuaian yang buruk pada lansia. Perlakuan yang buruk terhadap orang lanjut usia membuat lansia cenderung mengembangkan konsep diri yang buruk. Lansia lebih memperlihatkan bentuk perilaku yang buruk. Karena perlakuan yang buruk itu membuat penyesuaian diri lansia menjadi buruk.

1.6.4 Klasifikasi Lansia

Klasifikasi Lansia, dapat dibagi berdasarkan kriteria umur atau berdasarkan status kesehatan. berikut ini adalah lima klasifikasi pada lansia.

1. Pralansia (prasenilis)

Seseorang yang berusia antara 45-59 tahun.

2. Lansia

Seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih.

3. Lansia risiko tinggi

Seseorang yang berusia 70 tahun atau lebih/seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih dengan masalah kesehatan (Depkes RI. 2003).

4. Lansia potensial

Lansia yang masih mampu melakukan pekerjaan dan/atau kegiatanyang dapat menghasilkan barang/jasa (Depkes RI, 2003).

5. Lansia tidak potensial

Lansia yang tidak berdaya mencari nafkah, sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain (Depkes RI, 2003)

Klasifikasi ini membantu dalam penentuan intervensi dan dukungan yang tepat untuk individu lanjut usia, dengan mempertimbangkan aspek usia dan status kesehatan mereka. Namun, penting untuk diingat bahwa setiap individu adalah unik, dan klasifikasi ini bersifat umum dan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan tujuan penggunaannya.

1.6.5 Karakteristik Lansia

Karakteristik Lansia Menurut Budi Anna Keliat (1999), lansia memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Berusia lebih dari 60 tahun (sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) UU No. 11 tentang Kesehatan).
2. Kebutuhan dan masalah yang bervariasi dari rentang sehat sampai sakit, dari kebutuhan biopsikososial sampai spiritual, serta dari kondisi adaptif hingga kondisi maladaptif.
3. Lingkungan tempat tinggal yang bervariasi.

Setiap individu lansia adalah unik, dan karakteristik ini bersifat umum. Penting untuk memahami dan menghormati kebutuhan, minat, dan preferensi masing-masing individu dalam memberikan perhatian dan dukungan yang tepat.

1.6.6 Tipe Lansia

Tipe Lansia ada Beberapa tipe pada lansia bergantung pada karakter, pengalaman hidup lingkungan, kondisi fisik, mental, sosial, dan ekonominya (Nugroho, 2000) Tipe tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Tipe arif bijaksana

Kaya dengan hikmah, pengalaman, menyesuaikan diri dengan perubahan zaman, mempunyai kesibukan, bersikap ramah, rendah hati, sederhana, dermawan, memenuhi undangan, dan menjadi panutan

2. Tipe mandiri

Mengganti kegiatan yang hilang dengan yang baru, selektif dalam mencari

pekerjaan, bergaul dengan teman, dan memenuhi undangan

3. Tipe tidak puas

Konflik lahir batin menentang proses penuaan sehingga menjadi pemarah, tidak sabar, mudah tersinggung, sulit dilayani, pengkritik dan banyak menuntut.

4. Tipe pasrah

Menerima dan menunggu nasib baik, mengikuti kegiatan agama, dan melakukan pekerjaan apa saja.

5. Tipe bingung

Kaget, kehilangan kepribadian, mengasingkan diri, minder menyesal, pasif dan acuh tak acuh.

Tipe lain dari lansia adalah tipe optimis, tipe konstruktif, tipe dependen (kebergantungan), tipe defensif (bertahan), tipe militan dan serius, tipe pemarah/frustrasi (kecewa akibat kegagalan dalam melakukan sesuatu), serta tipe putus asa (benci pada diri sendiri).

Sedangkan bila dilihat dari tingkat kemandiriannya yang dinilai berdasarkan kemampuan untuk melakukan aktivitas sehari-hari (indeks kemandirian Katz), para lansia dapat digolongkan menjadi beberapa tipe, yaitu lansia mandiri sepenuhnya, lansia mandiri dengan bantuan langsung keluarganya, lansia mandiri dengan bantuan secara tidak langsung, lansia dengan bantuan badan sosial, lansia di panti wreda, lansia yang dirawat di rumah sakit, dan lansia dengan gangguan mental.

1.6.7 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Lansia

Pelayanan lansia mengacu pada rangkaian layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan populasi lanjut usia. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan kualitas hidup yang optimal, mempromosikan kemandirian, kesehatan, dan partisipasi sosial bagi lansia. Untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan prasarana lansia dan mutu pelayanan lansia yang diberikan, maka berbagai pendekatan dan kegiatan perlu dilaksanakan. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Hukum dan perundang-undangan

Pelayanan lansia mengacu pada rangkaian layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan populasi lanjut usia. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan kualitas hidup yang optimal, mempromosikan kemandirian, kesehatan, dan partisipasi sosial bagi lansia. Untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan prasarana lansia dan mutu pelayanan lansia yang diberikan, maka berbagai pendekatan dan kegiatan perlu dilaksanakan. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut.

2. Hukum dan perundang-undangan

- Undang-undang dan peraturan pemerintah yang telah ada sekarang dan terkait dengan lansia.

1) UU No. 4 Tahun 1965 tentang Pemberian Bantuan bagi Orang Jompo.

2) UU No. 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja. UU No. 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan Pokok

Kesejahteraan Sosial.

- 3) UU No. 3 Tahun 1982 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- 4) UU No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- 5) UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.
- 6) UU No. 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman.
- 7) UU No. 10 Tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera.
- 8) UU No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.
- 9) UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
- 10) PP No. 21 Tahun 1994 tentang Penyelenggaraan Pembangunan Keluarga Sejahtera.
- 11) PP No. 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan. UU No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lansia (tambahan lembaran negara Nomor 3796) sebagai pengganti UU No. 4 tahun 1965 tentang Pemberian Bantuan bagi OrangJompo.

UU No. 13 Tahun 1998 ini berisikan antara lain:

- 1) hak, kewajiban, tugas, serta tanggung jawab pemerintah, masyarakat, dan kelembagaan
- 2) upaya pemberdayaan
- 3) upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia potensial dan tidak potensial
- 4) pelayanan terhadap lansia
- 5) perlindungan sosial

- 6) bantuan sosial
- 7) koordinasi
- 8) ketentuan pidana dan sanksi administrasi
- 9) ketentuan peralihan.

Walaupun telah cukup banyak produk hukum yang telah diterbitkan, namun belum semua ada peraturan pelaksanaannya. Begitu pula belum disusunnya peraturan daerah, petunjuk pelaksanaan, dan petunjuk teknisnya sehingga penerapan di lapangan sering menimbulkan permasalahan. Kelangkaan sumber daya manusia, sarana, prasarana, serta koordinasi dan keterpaduan sering menimbulkan hambatan dalam mencapai hasil kegiatan yang optimal.

➤ Beberapa undang-undang yang perlu disusun adalah:

- 1) UU tentang Pelayanan Lansia Berkelanjutan (Continuum of Care)
- 2) UU tentang Tunjangan Perawatan Lansia (Medicare);
- 3) UU tentang Penghuni Panti (Charter of Resident's Right);
- 4) UU tentang Pelayanan Lansia di Masyarakat (Community Option Program).

3. Sumber daya manusia

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada prasarana yang telah ada dan prasarana baru yang akan dioperasikan, diperlukan tenaga yang profesional, terlatih, dan terampil melakukan kegiatan tertentu.

Jenis tenaga khusus yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan bagi lansia adalah sebagai berikut :

- Dokter spesialis geriatri, dapat direkrut dari dokter spesialis penyakit dalam,

dokter spesialis jantung, dokter spesialis jiwa, dokter spesialis saraf, dan lain-lain.

- Dokter umum atau dokter dengan latihan khusus dalam geriatri atau gerontologi yang bekerja pada prasarana lansia secara penuh waktu atau paruh waktu.
- Ahli gerontologi, dapat berasal dari berbagai disiplin ilmu, seperti sosial, hukum, ekonomi, antropologi, psikologi, kesehatan, dan asuransi.
- Perawat yang telah dilatih menjadi:
 - 1) manajer keperawatan (case manager)
 - 2) fisioterapis
 - 3) occupational therapist
 - 4) speech therapist
 - 5) care coordinator
 - 6) perawat kesehatan masyarakat
 - 7) perawat panti tresna wreda, sasana tresna wreda
 - 8) perawat di day care center, rumah sakit, dan pengunjung rumah.
- Petugas sosial yang terlatih sebagai:
 - 1) manajer (case manager);
 - 2) petugas panti tresna wreda, sasana tresna wreda
 - 3) pengunjung rumah;
 - 4) pelayan lansia pada prasarana khusus, seperti social center, day care center, volunteer center, perpustakaan, konseling dan advokasi, kegiatan rekreasi, dan lain-lain;

- 5) petugas pada prasarana kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, pusat pelayanan lansia, dan panti peristirahatan lansia.
- Sukarelawan dari masyarakat awam atau dari bidang keilmuan tertentu, seperti:
- 1) ibu rumah tangga;
 - 2) mahasiswa dan muda-mudi;
 - 3) pengusaha dan donatur;
 - 4) pramuka;
 - 5) karang taruna;
 - 6) staf LKMD, RW, dan RT;
 - 7) sarjana kesehatan, sosial, hukum, ekonomi, dan lain-lain.

4. Sarana dan prasarana

Berbagai sarana dan prasarana yang telah ada sekarang, seperti puskesmas, day care centre, posbindu, panti tresna, sasana tresna wreda, serta panti peristirahatan perlu ditingkatkan mutunya dan dikembangkan dengan prasarana lain.

- Prasarana pelayanan tingkat masyarakat
- 1) Pelayanan rumah dan masyarakat (home and community care)
 - 2) Penyuluhan lansia di bidang sosial, hukum, kesehatan, spiritual dalam kelompok pengajian, dan persekutuan doa.
 - 3) Pelayanan rekreasi.
 - 4) Home help service, home help care.
 - 5) Home nursing.

- 6) Klub olahraga, perkumpulan stroke, diabetes melitus, hemodialisa, bernyanyi, dan hotline service.
- 7) Community option program.
- 8) Continuum of care: extended, acute, ambulatory, home care, outreach, wellness and health promotion, housing.
- 9) Day care center, adult day care pada prasarana kesehatan dan sosial.

Hal yang didapatkan pada prasarana ini adalah perawatan, bantuan pada ADL pelayanan pribadi, makanan, konsultasi gizi, rekreasi dan olahraga bersama, pemeriksaan kesehatan dan pengobatan, rehabilitasi fisik, orientasi realita dan senam otak, pengobatan okupasi, konseling keluarga, pelayanan sosial, bantuan transportasi, kegiatan keagamaan, serta pelayanan khusus sesuai dengan kebutuhan anggota

➤ Prasarana pelayanan tingkat dasar

- 1) Tim utama pemberi pelayanan kesehatan (primary health care team):
 - a) Dipimpin oleh dokter terlatih dan terampil Tim terdiri atas dokter, perawat pengunjung rumah, dan Deteksi dini.
 - b) petugas sosial.
 - c) Observasi langsung oleh perawat pengunjung rumah dan
 - d) petugas puskesmas.
 - e) Penyuluhan kesehatan.
 - f) Rujukan ke dokter spesialis penyakit dalam, psikiatri, dan psikogeriatri.

➤ Prasarana pelayanan tingkat I dan II

- 1) Pelayanan rumah sakit untuk lansia dan rumah sakit geriatri meliputi acute assesment ward, rehabilitation service, continuing care facilities, konsultasi, dan pelayanan rehabilitasi penderita rawat jalan.
- 2) Geriatric day hospital meliputi kegiatan seperti day care yang berlokasi di rumah sakit serta rujukan dari bangsal dan bagian rawat inap.
- 3) Penginapan/asrama (hospice/hostel) meliputi pelayanan personal care, health care, pemberian makanan, mencuci, aktivitas sosial, rekreasi, dukungan sosial, kunjungan teratur, dan mencukur rambut.
- 4) Kawasan lansia (retirement villages/elderly villages) meliputi pelayanan oleh nursing home, apotek, toko, serta bank.

5. Pelayanan

Perlu juga diperhatikan tren yang kini berlangsung di negara-negara lain dalam penyelenggaraan pelayanan lansia.

- 1) Pelayanan institusi mengarah ke pelayanan rumah. Home-based care --- Institutional care
- 2) Pelayanan baku mengarah ke pelayanan yang disesuaikan kebutuhan lansia. Tailored services ---- Standardized service
- 3) Jadwal kaku mengarah ke jadwal lentur sesuai kebutuhan lansia. Rigid time table ---- Flexible client centered
- 4) Pelayanan sendiri-sendiri mengarah ke pelayanan terpadu. Independent

service ----- Coordinated service

5) Lansia pasif dalam pelayanan mengarah ke lansia aktif dalam pelayanan.

Client/passive recipients ---- Active individual

6. Keterpaduan

Agar kegiatan pelayanan yang dilakukan petugas pada prasarana yang ada berhasil guna dan berdaya guna, maka mutlak dilakukan suatu keterpaduan, baik dari aspek petugas, tempat, waktu, biaya, pesan serta dalam manajemen kegiatan.

- Keterpaduan dalam aspek petugas
 - 1) Petugas diinformasikan mengenai adanya kegiatan pada sektor lain.
 - 2) Pelatihan petugas dalam menyampaikan pesan terpadu.
 - 3) Petugas sektor diperkenankan bertugas pada prasarana dari sektor lainnya.
- Keterpaduan dalam aspek tempat. Suatu tempat yang telah disepakati dan dapat dipergunakan sektor lainnya, seperti: posbindu lansia, ruang rapat kecamatan, puskesmas, panti tresna wreda, serta sasana tresna wreda.
- Keterpaduan dalam aspek waktu. Waktu disepakati sebagai sektor untuk melaksanakan kegiatan terpadu, misalnya setiap Minggu atau setiap Kamis.
- Keterpaduan dalam aspek biaya. Perlu keterbukaan dari setiap sektor.
- Keterpaduan dalam aspek pesan. Perlu disusun bersama dan disepakati oleh masing-masing sektor terkait.
- Keterpaduan dalam aspek manajemen
 - 1) Pertemuan koordinasi dalam perencanaan.

- 2) Pertemuan koordinasi dalam pelaksanaan.
- 3) Pertemuan koordinasi dalam penilaian.
- 4) Supervisi berkala oleh anggota tim..

7. Pendidikan dan pelatihan

Untuk memahami sebaik-baiknya bentuk dan jenis pelayanan, maka setiap petugas dan instansi serta anggota masyarakat yang akan melaksanakan kegiatan pelayanan pada lansia perlu dipersiapkan. Sebaiknya melalui pendidikan dan pelatihan, baik di dalam maupun luar negeri, seperti:

- kebijakan pemerintah dalam pelayanan terhadap lansia;
- pengenalan masalah
- penyusunan program;
- pelayanan yang diselenggarakan berbagai sektor terhadap lansia;
- keterpaduan:
- konseling
- azas, pendekatan, serta tren pelayanan lansia;
- membina kelompok lansia;
- berpikir kreatif;
- menjual ide atau pemasaran sosial;
- menyampaikan pesan terpadu;
- JPKM;
- gerontologi;
- geriatri;
- penyakit lansia utama (geriatric problem);

- pengobatan;
- rujukan;
- day hospital;
- day care;
- organisasi lansia;
- networking;
- komunikasi dengan generasi muda;
- perundang-undangan;
- pelayanan terhadap lansia di dalam dan luar negeri;
- pencatatan dan pelaporan;
- menghadiri seminar lansia.