

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kesejahteraan Sosial

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial dapat dipahami sebagai keadaan atau situasi yang memenuhi seluruh kebutuhan hidup, terutama kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan, pendidikan, dan kesehatan. Oleh karena itu, konsep kesejahteraan sosial mempunyai arti yang luas, sedangkan menurut Fahrudin (2014) menjelaskan bahwa :

Kesejahteraan sosial diartikan suatu keadaan seseorang dapat mampu memenuhi seluruh kebutuhan serta mampu melakukan hubungan baik dengan lingkungan sekitar kesejahteraan sosial dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu pendapatan yang cukup, pendidikan dan kesehatan yang terpenuhi (Fahrudin 2014)

Kesejahteraan sosial juga menurut Fahrudin mengacu pada kegiatan penyelenggaraan dan penyaluran pelayanan sosial kepada kelompok masyarakat.

Adapun konsep kesejahteraan sosial menurut Friendlander dalam (Fahrudin 2014) yaitu :

Kesejahteraan sosial adalah sistem terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan 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 dan masyarakatnya.

Dapat dilihat dari definisi di atas, kesejahteraan sosial adalah suatu pelayanan terorganisir yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun swasta

dalam bentuk kesehatan, taraf hidup, dan lain-lain, dengan tujuan untuk memberikan atau membantu individu, kelompok, dan masyarakat mencapai kehidupan yang lebih baik. Pemenuhan kebutuhan sosial individu dan kelompok yang dapat memenuhi kebutuhan keluarga dan masyarakat. Definisi kesejahteraan sosial menurut Suharto, (2010:3) adalah sebagai berikut:

Kesejahteraan Sosial adalah suatu institusi atau bidang kesejahteraan yang melibatkan aktifitas 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.

Dari definisi di atas, kesejahteraan sosial mengacu pada suatu keadaan terorganisir yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dan swasta untuk mencegah dan membantu mengatasi masalah-masalah sosial guna mendorong masyarakat meningkatkan kualitas hidup dan mewujudkan fungsi-fungsi sosialnya.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012:10) sebagai berikut:” Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok dan untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya masyarakat di lingkungannya”. Terdapat tujuan utama dari kesejahteraan sosial dalam Fahrudin (2012:10) sebagai berikut:

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

2. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat dilingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Berdasarkan kutipan di atas tujuan kesejahteraan sosial yaitu untuk tercapainya standar kehidupan yang layak dengan memenuhi kebutuhan seperti sandang, pangan, kesehatan dan pendidikan. Kebutuhan tersebut harus dipenuhi oleh setiap individu dalam terlibat langsung di dalam kegiatan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Selain itu, Schneiderman (1972) dalam Fahrudin (2012:10-12) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang samapi tingkat tertentu tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan dan perubahan sistem.

1. Pemeliharaan Sistem

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

2. Pengawasan sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi: mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, resosialisasi, peningkatan kemampuan untuk menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperhatikan penyimpangan tingkah laku misalnya remaja dan kelompok lain dalam masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar dapat ditingkatkan pengawasan diri sendiri (*self-control*) dengan jalan menghilangkan sebab-sebab masalah yang sesungguhnya.

3. Perubahan sistem

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

2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi yang bertujuan untuk menghilangkan ataupun mengurangi tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosioekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi sosial yang negatif akibat

pembangunan dan menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Menurut Friendlander dan Apte (Fahrudin,2014: 2) fungsi kesejahteraan sosial 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 juga tercakup dengan fungsi pemulihan atau 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 sosial yang lain.

Fungsi kesejahteraan sosial adalah untuk meningkatkan dan menghindari permasalahan sosial yang dihadapi oleh setiap individu, kelompok dan masyarakat. Penyelenggaraan fungsi kesejahteraan sosial adalah agar masyarakat dapat memperoleh kembali fungsinya, berguna bagi individu, kelompok, dan masyarakat, memberikan kontribusi dalam proses pembangunan sosial dan sumber daya sosial, serta membantu mencapai tujuannya melalui pelayanan kesejahteraan sosial yang ada.

2.1.4 Usaha Kesejahteraan Sosial

Usaha kesejahteraan sosial atau *social welfare services* pada umumnya hanya disebut sebagai pelayanan sosial. Cassidy seperti dikutip oleh Friendlender (1980) dalam Fahrudin (2014:15) yang mengatakan sebagai kegiatan-kegiatan terorganisasi yang terutama dan secara langsung berhubungan dengan pemeliharaan, perlindungan dan penyempurnaan sumber-sumber manusia dan kegiatan ini meliputi usaha-usaha asistensi sosial, asuransi sosial, kesejahteraan anak, pencegahan kriminalitas, kesehatan mental, kesehatan masyarakat dan lain-lain. Menurut undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 dalam Fahrudin (2014:15) menyatakan:

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yaitu upaya yang terarah, terpadu dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial.

Hal ini menjelaskan bahwa pekerjaan kesejahteraan sosial pada dasarnya adalah suatu sistem yg terarah, menyeluruh serta berkelanjutan yg dilaksanakan beserta oleh pemerintah serta warga buat memenuhi kebutuhan dasar kelompok

sosial buat menjalani kehidupan yang layak dalam bentuk pelayanan sosial, termasuk rehabilitasi kesejahteraan sosial serta perlindungan sosial. Pemberdayaan sosial serta perlindungan sosial bersumber dari kebijakan sosial yang ditujukan buat menyelesaikan permasalahan sosial.

Usaha kesejahteraan sosial adalah untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara menyeluruh. Peningkatan kualitas hidup manusia merupakan kewajiban pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan manusia dalam menjalani hidupnya, salah satunya melalui pelayanan-pelayanan yang disediakan. Tujuan usaha kesejahteraan sosial menurut Suharto (2014:14) yaitu:

1. Peningkatan standar hidup, dimana meningkatkan standar hidup melalui seperangkat pelayanan sosial dan jaminan sosial untuk kelompok-kelompok masyarakat yang kurang beruntung atau masyarakat yang sangat rentan yang memerlukan perlindungan.
2. Peningkatan keberdayaan, dimana keberdayaan melalui penetapan sistem dan kelembagaan ekonomi, sosial dan politik yang menunjang tinggi harga diri dan martabat manusia.
3. Penyempurnaan kebebasan, dimana kebebasan melalui perlunasan aksesibilitas dan pilihan-pilihan kesempatan sesuai dengan aspirasi kemampuan dan standar kemanusiaan.

2.1.5 Komponen Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan taraf kehidupan ke yang lebih baik, oleh karenanya kesejahteraan sosial dapat

diupayakan melalui pelayanan sosial atau dalam bentuk kegiatan. Semua kegiatan terkait usaha kesejahteraan sosial memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan kegiatan-kegiatan lain, seperti berikut ini yang dikemukakan oleh Fahrudin (2012:16-17):

1. Organisasi formal: Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi atau badan sosial yang formal pula. Kegiatan yang dilaksanakan memperoleh pengakuan masyarakat karena memberikan pelayanan secara teratur, dan pelayanan yang diberikan merupakan fungsi utamanya.
2. Pendanaan: Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat. Mobilisasi dana dan sumber (*fund raising*) merupakan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Kegiatan kesejahteraan sosial karenanya tidak mengejar keuntungan semata-mata.
3. Tuntutan kebutuhan manusia: kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja, hal inilah yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.
4. Profesionalisme : Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidah ilmiah, terstruktur, sistematis dan menggunakan metoda dan Teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.

5. Kebijakan perangkat perundang-undangan : pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundang-undangan yang mengatur syarat memperoleh proses pelayanan dan pengakhiran pelayanan.
6. Peran serta masyarakat : Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan emmberikan manfaat kepada masyarakat.
7. Data dan informasi kesejahteraan sosial : pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

2.2 Tinjauan Peran

2.2.1 Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat. Menurut Soerjono Soekanto (2002:243) Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Soekanto (2012) menjelaskan bahwa peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi atau tempatnya dalam pergaulan masyarakat. Peranan lebih menunjuk ke fungsi, penyesuaian diri, dan sebuah proses. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang menduudki suatu tempat atau posisi dalam masyarakat dalam menjalankan perannya.

Peran dalam teori sosial Parson menurut John Scott (2011) adalah sebuah harapan yang terorganisasi dengan konteks interaksi tertentu yang membentuk orientasi motivasional individu terhadap orang lain. dengan melalui pola – pola kultural, contoh model perilaku orang akan belajar siapa mereka dihadapan orang lain serta bagaimana mereka akan bertindak terhadap orang lain. peran ialah deretan antara banyak sekali teori, orientasi maupun disiplin ilmu yg digunakan dalam sosiologi, peran merupakan kata yang biasa digunakan pada global teater yg mana seseorang bisa bermain menjadi tokoh eksklusif serta membawakan sebuah sikap tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa peran ialah serangkaian sikap yg dibutuhkan di seseorang sesuai menggunakan posisi yang di rikan baik secara formal juga secara informal. Peran berdasarkan pada ketentuan dan harapan peran yang pertanda apa yg individu lakukan dalam suatu situasi tertentu supaya bisa memenuhi harapan mereka sendiri atau asa orang lain menyangkut peran tersebut.

2.2.2 Prilaku Peran

Peran secara umum dapat didefinisikan sebagai “*expectations about appropriate behavior in a job position (leader subordinate)*”. Berdasarkan hal tersebut, ada dua jenis perilaku yang diharapkan dalam suatu pekerjaan, yaitu:

1. Role perception: yaitu pemahaman atau kesadaran mengenai pola perilaku atau fungsi yang di harapkan dari orang tersebut.
2. Role expectations: yaitu cara orang lain menerima perilaku seseorang dalam situasi tertentu. Kesuksesan seseorang dalam menjalankan perannya sesuai

dengan tuntutan masyarakat, sangat bergantung pada beberapa hal, yakni: Kejelasan tentang harapan-harapan dari masyarakat itu. Semakin jelas harapan itu, semakin mudah individu memenuhi harapan tersebut.

3. Derajat consensus dari itu. Semakin individu setuju dengan harapan-harapan itu, semakin dia berperilaku sesuai dengan harapan-harapan tersebut.
4. Kemampuan individu itu dalam memenuhi harapan masyarakat. Semakin tinggi kemampuan individu tersebut, maka semakin mudah pula memenuhi harapan-harapan tersebut.
5. Derajat kesesuaian antara diri pribadi individu dengan harapan tersebut.

2.3 Konsep Pekerja Sosial

2.3.1 Pengertian Pekerja Sosial

Menurut Internasional *Federation of Social Work* (IFSW) Pekerja sosial yaitu profesi yang mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, memberdayakan dan membebaskan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial yang dimaksud dengan Pekerja Sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi.

Pekerja sosial merupakan sebuah aktivitas profesional dalam menolong individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif dalam mencapai tuannya (Zastrow, 1995) Menurut

Charles Zastrow, pekerjaan Sosial merupakan kegiatan professional untuk membantu individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka dalam berfungsi sosial serta menciptakan kondisi masyarakat yang memungkinkan mereka mencapai tujuan (Sugeng Pujileksono, Syarif M. A, Dwi Yuliani, 2018).

Pekerjaan sosial dapat disebut sebagai profesi pertolongan (*helping profession*), dimana dalam praktiknya membantu individu, kelompok, dan masyarakat untuk mengembalikan keberfungsian sosialnya. Sebagaimana definisi yang dikemukakan oleh *International Federation of Social Workers (IFSW)* definisi pekerjaan sosial adalah:

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 (Adi Fahrudin, 2012).

Dalam praktiknya, hakikat pekerjaan sosial adalah profesi pertolongan (*helping profession*) dan pertolongan professional (*professional helping*). Di dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, kata *profession* antara lain berarti:

"Suatu jenis pekerjaan yang memerlukan latihan dan ketrampilan khusus, terutama memerlukan pendidikan tingkat tinggi" (*a type of job that needs special training or skill, especially one needs a high level of education*). Adapun kata "profesional", sebagai kata sifat, berarti hal-hal yang berhubungan dengan profesi, sedang sebagai kata benda, berarti orang yang melibatkan diri dalam profesi tertentu (Sugeng Pujileksono, Syarif M. A, Dwi Yuliani, 2018).

Samuel P. Huntington (1956: 8) mengajukan tiga sifat profesionalisme yaitu keahlian (*expertise*), tanggung jawab (*responsibility*), dan adanya organisasi

kesejawatan yang mengikat (*corporateness*). Mengacu pada pendapat Huntington, maka keahlian seorang pekerja sosial diperoleh melalui pendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial dan mendapatkan pelatihan keterampilan teknis pekerjaan sosial serta 'jam terbang' praktik pekerjaan sosial baik pada level mikro, mezzo juga makro. Tanggung jawab seorang pekerja sosial memiliki beberapa dimensi, yaitu tanggung jawab pribadi, tanggung jawab profesional, tanggung jawab sosial serta tanggung jawab pada Tuhannya. sebagai sebuah profesi, pekerjaan sosial mempunyai ikatan/asosiasi profesi, di Indonesia dikenal dengan IPSPI (Independen Pekerja Sosial Profesional Indonesia).

2.3.2 Fokus Pekerja Sosial

Fokus pekerjaan sosial adalah untuk mengembalikan keberfungsian sosial, maka merujuk pada praktik pekerjaan sosial memiliki tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW yang dikutip oleh Fahrudin (2012:66) adalah

1. Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi (*coping*), perkembangan.
2. Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan.
3. Memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
4. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

Hal tersebut menyatakan bahwa profesi pekerjaan sosial berusaha meningkatkan kesejahteraan sosial individu, kelompok ataupun masyarakat. Upaya

yang dilakukan dalam praktik pekerjaan sosial untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah hingga menghubungkan kepada sumber dan pelayanan pelayanan sosial, dan memperbaiki kebijakan sosial yang ada.

2.3.3 Tujuan Pekerja Sosial

Pekerjaan sosial adalah pekerjaan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan layanan kesejahteraan sosial dengan tujuan membantu individu, kelompok, dan masyarakat memaksimalkan potensi mereka untuk melakukan tugas-tugas kehidupan melalui identifikasi masalah dan pemecahan masalah sosial yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara diri mereka, kelompok, atau masyarakat dengan lingkungan sosial mereka serta mencegah konflik yang mutlak. Tujuan lain adalah untuk memberi individu, kelompok, dan masyarakat kesempatan untuk memanfaatkan sistem sumber yang sudah ada di lingkungan mereka tetapi tidak tahu cara mengaksesnya.

Seperti yang telah dirumuskan oleh Pincus dan Minahan (1973:9) dalam buku *Social Work Practice* yang menyatakan tujuan dari pekerjaan sosial adalah :

1. *Enhance the problem solving and coping capacities of people* (Mempertinggi kemampuan orang untuk memecahkan dan menanggulangi masalahnya).
2. *Link people with system that provide them with resources, service, and opportunities* (Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang menyediakan sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan)

3. *Promote the effective and humane operation of these system* (Meningkatkan pelaksanaan sistem-sistem tersebut secara efektif dan manusiawi).
4. *Contribute to the development and operation of these system* (Memberikan sumbangan terhadap pembangunan dan kemajuan kebijakan sosial)

2.3.4 Level Praktik Pekerja Sosial

Praktik pekerjaan sosial berarti penerapan secara profesional teori dan metode pekerjaan sosial oleh pekerja sosial, untuk tujuan pencegahan, penilaian, diagnosis, dan intervensi pada masalah yang dialami individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat. Teori dan metode pekerjaan sosial didasarkan pada prinsip-prinsip yang diterima saat diajarkan di sekolah profesional pekerjaan sosial (perguruan tinggi atau universits). Pekerjaan sosial dibagi menjadi tiga kategori praktik yang luas, yaitu:

1. Makro (*Community Organization/Community Development*)

Menurut Dubois & Miley (2014:71) intervensi makro dalam pekerjaan sosial meliputi lingkungan, komunitas dan masyarakat untuk mencapai perubahan sosial. Praktek pekerjaan sosial dalam ranah makro memerlukan pengetahuan tentang standar komunitas dan nilai, dan ketrampilan memobilisasi komunitas yang dibutuhkan dalam memprakarsai pemecahan masalah. Sedangkan menurut Zastrow & Ashman (2004:12-13), sistem makro mengenai sistem yang lebih besar daripada kelompok kecl. Orientasi makro berfokus pada sosial, politik, dan kondisi ekonomi dan kebijakan yang berpengaruh bagi orang banyak dalam mengakses sumber dan hidup yang berkualitas.

2. Mezzo (*Group Work*)

Menurut Dubois & Miley (2014:69) pekerjaan sosial dalam ranah mezzo meliputi interaksi kelompok formal dan organisasi yang kompleks. Intervensi ranah mezzo, fokus untuk mengubah kelompok atau organisasi itu sendiri. Faktor-faktor dari kelompok dan organisasi yaitu fungsinya, struktur, peran, pola pengambilan keputusan, dan gaya pengaruh interaksi bagi proses perubahan. Lebih lanjut menurut dubois dan miley, bekerja dalam ranah mezzo mengharuskan untuk memahami dinamika kelompok, dan struktur organisasi. Ranah mezzo, efektifinya memerlukan ketrampilan dalam perencanaan organisasi, pengambilan keputusan, dan negosiasi konflik. Berbeda halnya menurut Zastrow & Ashman (2004:12) yang menyebutkan bahwa sistem mezzo dalam pekerjaan sosial berkenaan dengan beberapa kelompok kecil, yaitu keluarga, kelompok kerja, dan kelompok-kelompok sosial lainnya.

3. Mikro (*Case Work*)

Menurut Dobuis & Miley (2014:69) intervensi mikro dalam pekerjaan sosial meliputi individu, keluarga atau dalam kelompok kecil untuk memfasilitasi perubahan perilaku individu atau dalam relasinya dengan orang lain. Lebih lanjut menurut Dubois dan Miley menyatakan bahwa individu sering mencari layanan pekerja sosial karena pengalaman pahit mereka dalam menyesuaikan diri, relasi interpersonal, atau karena stress dari lingkungan. Focus perubahan dan level mikro ini adalah menciptakan keberfungsian individu. Berbeda halnya menurut Zastrow & Ashman (2004:12) yang menyebutkan bahwa ranah mikro hanya meliputi

individual saja. Sistem dalam ranah mikro ini memerlukan interaksi dari sistem biologis, psikologis dan sosial dari individu. Orientasi dari ranah mikro dalam praktek pekerjaan sosial focus pada kebutuhan individu, masalah dan kekuatan.

2.3.5. Tahap Intervensi Pekerja Sosial

Intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial akan melalui beberapa tahapan. Dalam pelaksanaannya tahapan-tahapan ini disebut dengan tahapan intervensi pekerjaan sosial. Tahapan intervensi pekerjaan sosial merupakan suatu tahapan-tahapan yang harus dipahami oleh seluruh pekerja sosial. Tahapan-tahapan ini bisa diterapkan pada individu, kelompok, dan masyarakat. Pada tahapan tersebut hal-hal yang dilakukan pekerja sosial adalah sebagai berikut:

1. Tahap (*engagement, intake, dan contract*)

Proses ini adalah ketika pekerja sosial pertama kali bertemu dengan klien. Selama proses ini, informasi tentang kebutuhan klien dan layanan yang akan diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial untuk memenuhi kebutuhan mereka atau menyelesaikan masalah mereka dikomunikasikan. "Kontrak" adalah perjanjian antara pekerja sosial dan klien yang menjelaskan dasar masalah klien, tujuan pertolongan, peran dan harapan pekerja sosial dan klien, jenis pertolongan yang akan digunakan, dan peraturan lainnya

2. Tahap Assessment

Asesmen adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengetahui kebutuhan belajar, perkembangan, dan pencapaian hasil belajar

peserta didik, yang hasilnya kemudian digunakan sebagai bahan refleksi serta landasan untuk meningkatkan mutu pembelajaran.

3. Tahap Membuat Perencanaan Intervensi

Rencana intervensi adalah proses logis yang dirancang dan dibuat oleh pekerja sosial yang mencakup kegiatan apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah klien, termasuk dasar masalah klien, peran dan harapan pekerja sosial dan klien.

4. Tahap Melaksanakan Program Berdasarkan Rencana Intervensi

Pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam membuat 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

Ketika tujuan pertolongan telah dicapai, kegiatan referral terjadi, klien dengan alasan yang masuk akal meminta penghentian pertolongan, atau pekerja sosial menghadapi faktor-faktor eksternal. Tahap terminasi juga dilakukan jika klien ingin dialihkan ke lebih banyak tenaga ahli atau lembaga.

2.3.6 Peran Pekerja Sosial

Pekerjaan sosial sebagai seseorang yang mampu memberi bantuan kepada individu, keluarga maupun masyarakat dengan mengembalikan serta meningkatkan keberfungsian sosial mereka untuk mencapai kesejahteraan sosial yang lebih baik. Adapun peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial antara lain:

a. Sebagai Pemercepat Perubahan (*enabler*)

Pekerja sosial sebagai pemercepat perubahan yaitu pekerja sosial mampu membantu individu maupun kelompok dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber yang ada, mengembangkan kapasitas agar dapat mengatasi masalah untuk pemenuhan kebutuhannya dan mampu mengidentifikasi masalah.

b. Peranan Sebagai Perantara (*Broker*)

Peranan sebagai perantara yaitu untuk menghubungkan kelompok atau individu dan masyarakat dengan lembaga pemberi pelayanan sosial masyarakat seperti Dinas sosial yang dapat memberikan kepada individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan.

c. Peranan Sebagai Penghubung (*Mediator*)

Peranan pekerja sosial sebagai penghubung (*mediator role*) yaitu bertindak untuk mencari kesepakatan, sebagai penengah dalam perbedaan, konflik antar klien dengan keluarga, konflik antar klien yang satu dengan yang lain, untuk mencapai kesepakatan.

d. Peranan Sebagai Advokasi (*Advocator*)

Peranan 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 klien atau penerima pelayanan.

e. Peranan Sebagai Pendidik (*Educator*)

Dengan menjalankan perannya sebagai pendidik yaitu harus mampu menyampaikan informasi dengan baik dan mudah diterima oleh individu, kelompok, masyarakat yang menjadi sasaran.

f. Peranan Tenaga ahli (*Expert*)

Peranan pekerja sosial sebagai tenaga ahli pekerja sosial dapat memberi masukan, saran dan berbagai dukungan informasi kepada klien.

g. Peranan Sebagai Perencana Sosial (*Social Planner*)

Sebagai perencana sosial yaitu mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menganalisa dan menyajikan alternatif tindakan yang rasional dalam mengakses Sistem sumber yang ada untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat.

h. Peranan Sebagai Fasilitator (*Fasilitator*)

Pekerja sosial sebagai fasilitator, dalam peran ini berkaitan dengan menstimulasi atau mendukung pengembangan masyarakat. Peran ini dilakukan

untuk mempermudah proses perubahan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menjadi katalis untuk bertindak dan menolong sepanjang proses pengembangan dengan menyediakan waktu, pemikiran dan sarana-sarana yang dibutuhkan dalam proses tersebut.

Peranan yang memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah. Peranan pekejaan sosial juga sejalan dengan yang ditulis menurut Zastrow (1982: 534-537) dalam Huraerah (2011: 163) mengungkapkan bahwa:

a. Enabler

Membantu masyarakat untuk dapat mengartikulasikan atau mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan mereka, menjelaskan dan mengidentifikasi masalah-masalah mereka, dan mengembangkan kemampuan mereka agar dapat menangani masalah mereka yang mereka hadapi secara lebih efektif.

b. Broker

Menghubungkan individu-individu dan kelompok yang membutuhkan pertolongan dan pelayanan masyarakat.

c. Expert

Menyediakan informasi dan saran-saran dalam berbagai area.

d. *Social Planner*

Mengumpulkan fakta-fakta tentang masalah sosial dan menganalisis masalah sosial tersebut serta menyusun alternatif tindakan yang rasional dalam menangani masalah tersebut.

e. *Advocat*

Peranan ini adalah peranan yang aktif dan terarah, dimana *community organizer /community worker* melaksanakan fungsinya sebagai *advocate* yang mewakili kelompok masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau pelayanan.

f. *The Activist*

Melakukan perubahan yang mendasar yang seringkali tujuannya adalah pengalihan sumber daya ataupun kekuasaan pada kelompok masyarakat yang kurang beruntung (*disadvantadge group*).

2.3.7 Nilai dan Etika Pekerja Sosial

Nilai berasal dari bahasa Latin, yaitu *valere* yang artinya menjadi kuat, atau menjadi terhormat. Pada dasarnya, nilai memiliki pengertian yang berbeda disesuaikan dengan konteksnya. Pentingnya kode etik bagi pekerja sosial tidak bisa dihindari selain itu, profesional sebuah profesi mengacu pada standar yang menetapkan standar moral. Selain itu, profesi tersebut juga akan berhubungan dengan orang-orang atau klien. Jika tidak ada pedoman dan kontrol, kecenderungan yang merugikan sudah pasti akan terjadi. Salah satu contoh kecenderungan yang merugikan tersebut adalah praktik yang salah fokus hanya pada *financial* tanpa

mempertimbangkan kondisi klien ketidakmampuan untuk memahami aturan yang berlaku mengenai hubungan dengan klien; dan hubungan dengan rekan kerja sosial yang tidak ramah. Sangat mungkin terjadi kesalahan, jadi hal-hal ini penting.

Ada bermacam-macam nilai dan etika dalam pekerjaan sosial. Namun, secara umum dapat dilihat dari kode etik NASW (*National Association of Social Worker*) antara lain:

1. Pelayanan

Prinsip etiknya adalah pekerja sosial harus mengutamakan tujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dan memusatkan pada permasalahan sosial. prinsip pelayanan diletakkan diatas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan.

2. Keadilan sosial

Prinsip etik dari nilai ini adalah pekerja sosial wajib untuk menentang ketidakadilan sosial. Tujuan inti pekerjaan sosial adalah menuju perubahan sosial yang lebih humanis dan mengarah kepada kesejahteraan sosial.

3. Harkat dan martabat seseorang

Prinsip etik dari nilai ini adalah pekerja sosial menghormati harkat dan martabat seseorang. Pekerjaan sosial merupakan profesi yang melibatkan diri langsung baik dalam setting individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

4. Mementingkan hubungan kemanusiaan

Prinsip etik dari nilai ini adalah pekerja sosial mengakui dan mengutamakan hubungan kemanusiaan. Hubungan kemanusiaan (*human relationship*) merupakan unsur yang sangat penting di dalam proses perubahan sosial. maka dari itu, menjunjung tinggi hubungan kemanusiaan dan kemasyarakatan harus dilakukan untuk mendukung perubahan sosial agar berjalan secara positif.

5. Integritas

Prinsip etik dari nilai ini adalah pekerja sosial harus mempunyai perilaku yang dapat dipercaya. Dalam batas tertentu, profesi pekerja sosial adalah seperti dokter, mengobati dan menyembuhkan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat yang sedang sakit.

6. Kompetensi

Prinsip etik dari nilai ini adalah pekerja sosial harus mempraktikkan keahlian profesionalismenya dalam proses pertolongan yang dilakukan. Dalam hal ini pengetahuan dan *skill* yang memadai harus dimiliki oleh pekerja sosial untuk menunjang kompetensi dari pekerja sosial. tanpa adanya kompetensi tersebut menjadikan pekerja sosial tidak dapat profesional dan mencapai tujuannya dengan baik.

7. Kerahasiaan

Seorang pekerja sosial harus bisa menjaga data dan informasi klien sehingga klien akan nyaman dan tetap percaya ketika melakukan suatu konseling dan sebagainya.

2.4 Konsep Masalah Sosial

2.4.1 Pengertian Masalah Sosial

Masalah sosial dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang dapat mengancam kepentingan individu atau kelompok mereka juga sering disebut sebagai realitas sosial yang perlu diperbaiki atau diubah agar sesuai dengan keinginan masyarakat umum. Definisi secara sosiologis tentang masalah sosial adalah pertama, masalah sosial muncul ketika realitas yang muncul berbeda dengan yang ideal.

Masalah Sosial yaitu suatu ketidaksesuaian budaya atau masyarakat yang membahayakan kehidupan kelompok sosial disebut masalah sosial. Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan gangguan hubungan sosial seperti kegoyahan dalam kehidupan kelompok atau masyarakat. . (Soekanto, 2012)

Definisi masalah sosial menurut Gilin dan Gilin yang dikutip dari (Soekanto & Sulistyowati) menyebutkan bahwa:

Masalah sosial merupakan suatu ketidaksesuaian antara unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat, yang membahayakan kehidupan kelompok sosial. Atau, menghambat terpenuhinya keinginan-keinginan pokok warga kelompok sosial tersebut sehingga menyebabkan kepincangan ikatan sosial. Masalah sosial seringkali didefinisikan sebagai terganggunya keberfungsian sosial individu, kelompok, atau komunitas sehingga mempengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan, merealisasikan nilai-nilai yang dainutnya serta menjalankan perannya di masyarakat. Masalah sosial juga diartikan sebagai sebuah kondisi yang dimana tidak diharapkan dan terlihat adanya kesenjangan antara situasi yang ada dengan situasi yang seharusnya

2.4.2 Klasifikasi Masalah dan Sebabnya

Kategori pengklasifikasian permasalahan sosial dan penyebabnya dapat dikatakan disebabkan oleh adanya perbedaan pengklasifikasian berdasarkan kelemahan fisik, biologi, sosial dan sosial politik. Klasifikasi ini lebih komprehensif. Adapun kategori yang masuk didalamnya, yakni (Soekanto & Sulistyowati, 2015):

1. Faktor pengurangan atau pembatasan-pembatasan sumber alam.
2. Faktor persoalan-persoalan yang terjadi di beberapa lingkungan masyarakat seperti, hubungan minoritas dengan mayoritas, Kesehatan masyarakat, kebutuhan dasar manusia, hukum, depresi dan lain-lain.
3. Faktor perencanaan ekonomi, perencanaan sosial, dan lain sebagainya. Suatu perencanaan ekonomis misalnya, menyangkut soal kependudukan, sumber alam, pendidikan dan seterusnya. Masalah perpindahan penduduk yang terlalu cepat dapat disebabkan karena adanya kebijaksanaan sosial yang baru sehubungan dengan adanya kemajuan teknologi.
4. Faktor budaya, dapat memicu permasalahan yang baru di lingkungan tempat tinggalnya dengan didasari adanya nilai dan kepentingan sosial masyarakat.

Hubungan antar kategori atau unsur tersebut selalu ada dan terjadi karena merupakan bagian dari kehidupan bermasyarakat. Selain itu, alasan mengapa hal ini dikatakan normal adalah karena integrasi, yaitu hubungan saling mempengaruhi dalam masyarakat, mengharuskan setiap unit menjadi satu kesatuan yang saling

mempengaruhi, orang dewasa yang bekerja merasa mereka telah mampu memenuhi kebutuhan satu sama lain.

2.4.3 Karakteristik Masalah Sosial

Masalah sosial diartikan sebagai sebuah kondisi yang dipandang oleh sejumlah dalam masyarakat sebagai sesuatu yang diharapkan. Adapun karakteristik masalah sosial menurut (Suharto, 2013) adalah sebagai berikut:

- A. Kondisi yang dirasakan banyak orang Suatu masalah baru dapat diartikan sebagai masalah sosial apabila kondisinya dirasakan oleh banyak orang. Namun demikian, tidak ada batasan mengenai berapa jumlah orang yang harus merasakan masalah tersebut.
- B. Kondisi yang dinilai tidak menyenangkan Menurut paham hedonisme, orang cenderung mengulang sesuatu yang menyenangkan dan menghindari sesuatu yang tidak menyenangkan. Orang senantiasa menghindari masalah, karena masalah selalu tidak menyenangkan. Penilaian masyarakat sangat penting dalam menentukan suatu kondisi sebagai masalah sosial. Suatu kondisi dapat dianggap sebagai masalah sosial oleh masyarakat tertentu tetapi tidak oleh masyarakat lainnya
- C. 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 merasa bahwa kondisi tersebut memang dapat dipecahkan.

D. Pemecahan tersebut harus dilakukan melalui aksi sosial secara kolektif Masalah sosial berbeda dengan masalah individual. Masalah individual dapat diatasi secara perseorangan 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.

2.4.4 Komponen Masalah Sosial

Menurut Parillo (1987: 14) dalam (Soetomo, 2010) menyatakan: “Masalah sosial mengandung empat komponen, dengan demikian suatu 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:

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

2.5 Tinjauan Pelayanan Sosial

2.5.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan aksi atau tindakan untuk mengatasi masalah sosial. Pelayanan sosial dapat diartikan sebagai seperangkat program yang ditujukan untuk membantu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika keadaan individu atau kelompok tersebut dibiarkan, maka akan menimbulkan masalah sosial, seperti kemiskinan, ketelantaran, dan bahkan kriminalitas. Kategorisasi pelayanan sosial biasanya dikelompokkan berdasarkan sasaran pelayanannya seperti (pelayanan atau perawatan anak, remaja, lanjut usia), setting atau tempatnya seperti (pelayanan sosial di sekolah, tempat kerja, penjara, rumah sakit) atau berdasarkan jenis atau sektor seperti (pelayanan konseling, kesehatan mental, pendidikan khusus dan vokasional, jaminan sosial, perumahan) (Gilbert dan Specht, 1981; Johnson, 1984; Zastrow,1999; astrow, 2000; Suharto, 2005; Suharto, 2006)

Pelayanan Sosial adalah konteks kelembagaan yang sebagai terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria selain kriteria pasar 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. (Fahrudin, 2012:51)

Sedangkan menurut Huraerah (2011: 45) pelayanan sosial adalah kegiatan yang terorganisasi yang ditujukan untuk membantu warga negara yang mengalami permasalahan sebagai akibat ketidakmampuan keluarga melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak (termasuk balita dan remaja) serta lanjut usia terlantar atau mengalami berbagai bentuk kecacatan. Dalam arti sempit pelayanan sosial sering diidentikkan dengan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial lebih ditekankan pada kelompok yang kurang beruntung, tertekan, dan rentan. Secara umum, pelayanan sosial diartikan sebagai tindakan memproduksi, mengalokasikan, dan mendistribusi sumber daya sosial kepada publik.

2.5.2 Tujuan Pelayanan Sosial

Dilihat dari segi tujuan, pelayanan sosial mempunyai beberapa tujuan antara lain:

1. Untuk membantu orang agar dapat mencapai ataupun menggunakan pelayanan yang tersedia.
2. Untuk pertolongan dan rehabilitasi, dikenal adanya pelayanan terapi termasuk didalamnya perlindungan dan perawatan, serta pelayanan yang dilakukan.
3. Untuk pengembangan, dikenal dengan pelayanan sosialisasi dan pengembangan. (Suharto, 2009: 12)

Utuk mencapai tingkat keberhasilan pelayanan sosial, tujuan di atas merupakan hal utama yang harus dilakukan, pelayanan sosial juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dalam hal pertolongan, pengembangan, dan

kemampuan untuk membantu dalam mencapai tujuan tersebut. Membantu orang secara sosial dalam masyarakat dan mendapatkan kemandirian adalah tujuan utama dari pelayanan sosial.

2.5.3 Fungsi Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial dibuat untuk melindungi, mengubah, atau memperbaiki kegiatan pendidikan, perawatan anak, penanaman nilai, dan pembentukan hubungan sosial yang sebelumnya berfungsi sebagai fungsi keluarga, lingkungan tetangga, dan kerabat. Menggunakan pelayanan sosial disebabkan oleh pertumbuhannya yang sangat cepat, berbagai motivasi dari para pembuatnya, dan banyaknya kasus dan tenaga kerja yang terlibat pelayanan sosial biasanya ditujukan kepada kelompok orang yang membutuhkan bantuan dan perlindungan khusus.

Menurut Fahrudin (2012:54) menjelaskan tentang fungsi-fungsi pelayanan sosial adalah:

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

Pelayanan sosial adalah jenis aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, atau kesatuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka sehingga mereka dapat hidup, berkembang, dan dilindungi. Melalui pelayanan sosial, masyarakat juga dapat mendapatkan akses, informasi, dan nasihat, yang pada

akhirnya diharapkan akan memungkinkan mereka bekerja sama untuk memecahkan masalah mereka.

2.6 Tinjauan Rehabilitasi Sosial

2.6.1 Pengertian Rehabilitasi Sosial

UU No 11 Tahun 2009 Rehabilitasi Sosial adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat. Suparlan (1993:124) mengemukakan bahwa rehabilitasi sosial merupakan suatu proses kegiatan untuk memperbaiki kembali dan mengembangkan fisik, kemampuan serta mental seseorang sehingga orang tersebut dapat mengatasi masalah kesejahteraan sosial bagi dirinya dan keluarganya. Rehabilitasi sosial sendiri merupakan upaya yang bertujuan untuk mengintegrasikan seseorang yang mengalami masalah sosial kedalam kehidupan masyarakat dimana dia berada. Pengintegrasian tersebut dilakukan melalui upaya peningkatan penyesuaian diri baik terhadap keluarga, komunitas, maupun pekerjaannya.

Istilah rehabilitasi bukanlah hal yang asing dalam pendengaran telinga masyarakat dunia, rehabilitasi banyak diterapkan kepada seseorang yang mengalami sebuah permasalahan ataupun gangguan. Pandangan umum mengenai rehabilitasi merupakan sebuah pemulihan kembali. Pengembalian keberfungsian seseorang dalam menjalankan fungsionalnya sebagai manusia terdapat dua jenis yaitu, habilitasi dan rehabilitasi. Terdapat perbedaan antara dua istilah tersebut, Menurut PERMENSOS No. 7 Tahun 2017 tentang Standar Habilitasi dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas menjelaskan perbedaan terkait habilitas

dengan rehabilitasi, habilitasi merupakan upaya pengoptimalan fungsi yang ada untuk menggantikan fungsi tubuh yang tidak ada melalui bantuan medik, sosial, psikologik, dan keterampilan agar dapat mencapai kemampuan fungsionalnya. Sedangkan rehabilitasi sosial merupakan sebuah proses yang dimana pengembalian fungsi serta pengembangan pengembangan untuk seseorang memungkinkan seseorang mampumelaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat (PERMENSOS 2017).

Rehabilitasi adalah pemulihan keadaan nama baik yang dahulu, seperti perbaikan anggota tubuh yang cacat dan sebagainya atas individu (seperti pasien rumah sakit, korban bencana) agar menjadi manusia yang berguna dan memiliki tempat di masyarakat. Menurut Departemen Sosial RI, rehabilitasi Adalah proses refungsionalisasi dan pematapan taraf kesejahteraan sosial untuk memungkinkan para penyandang masalah kesejahteraan sosial mampu melaksanakan kembali fungsi sosialnya dalam tata kehidupan dan penghidupan bermasyarakat dan bernegara", pada dasarnya rehabilitasi merupakan upaya mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dengan menawarkan optimisme serta harapan yang kuat. Rehabilitasi mempertemukan tenaga-tenaga ahli dan berbagai disiplin ilmu tenaga ahli tersebut mengupayakan upaya rehabilitasi secara komprehensif dan segi medis, psikologis, dan sosial dalam rangka meningkatkan taraf kesejahteraan sosialnya di masyarakat.

2.6.2 Tujuan Rehabilitasi Sosial

Rehabilitasi sosial ditujukan kepada individu yang mengalami sebuah permasalahan untuk membantu mereka yang mengalami masalah sosial, seperti

diskriminasi dan termajinalisasi, rehabilitasi sosial bertujuan untuk membantu mereka kembali menjadi bagian dari masyarakat dan kehidupan sosial. upaya promotif dalam proses rehabilitasi sosial untuk menghentikan stigma, diskriminasi, dan pelanggaran terhadap orang dengan gangguan jiwa. Berikut adalah beberapa tujuan rehabilitasi sosial. Adapun beberapa tujuan dari rehabilitasi sosial, sebagai berikut (Pamungkas 2020) :

- a. Untuk Memulihkan kembali rasa harga diri, percaya diri, kesadaran serta tanggung jawab terhadap masa depan diri, keluarga maupun masyarakat atau lingkungan sosialnya.
- b. Memulihkan kembali kemampuan untuk dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar.
- c. Selain penyembuhan secara fisik juga penyembuhan keadaan sosial secara menyeluruh.
- d. Penyandang cacat mencapai kemandirian mental, FISIK, psikologis dan sosial, dalam arti lain, adanya keseimbangan antara apa yang masih dapat dilakukannya dan apa yang tidak dapat dilakukannya.
- e. Memulihkan kembali kemauan dan kemampuan diri setiap individu untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsi sosialnya secara wajar dan normal.

2.6.3 Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Sosial

Pelayanan rehabilitasi sosial memiliki standar proses atau tahapan yang baku dalam pelaksanaannya sesuai dengan (PERMENSOS 2017), meliputi:

1. Penerimaan

Tahap ini merupakan sebuah proses administrasi yang diberlakukan setiap panti, untuk menentukan penerimaan maupun penolakan bagi calon warga binaan. Biasanya pada proses ini ada ketentuan yang mejadi persyaratan umum bagi calon warga binaan, seperti halnya :

- a. Keperluan administrasi perihal surat menyurat yang ditetapkan oleh panti untuk proses awal masuk panti (seperti surat rekomendasi dari rumah sakit jiwa atau dinas sosial, pengantar dari kelurahan yang berisi biodata diri).
- b. Pengisian formulir serta wawancara dan penentuan persyaratan menjadi warga binaan.
- c. Pencatatan agar terdaftar dalam data warga binaan.

2 . *Assesment*

Assesment merupakan kegiatan yang mengidentifikasi dan pencarian masalah untuk mengetahui seluruh permasalahan warga binaan yang kemudian dilanjutkan penetapan rencana dan pelaksanaan intervensi terhadap warga binaan kegiatan *assesment* ini meliputi hal sebagai berikut:

- a. Mencari latar belakang dan faktor penyebab dari permasalahan yang dialami warga binaan.
- b. Melakukan dan melaksanakan diagnosa permasalahan.
- c. Menentukan langkah-langkah rehabilitasi.

- d. Menentukan pelatihan yang dibutuhkan atau diminati.
- e. Menempatkan warga binaan dalam proses rehabilitasi.

3. Bimbingan Fisik

Salah satu kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kondisi fisik warga binaan agar tetap sehat dan fit dalam mengikuti kegiatan rehabilitasi sosial, serta untuk mengembalikan fungsi *activity of daily living*, dalam kegiatan bimbingan fisik ini meliputi pelayanan kesehatan, peningkatan gizi, olahraga, baris berbaris, serta kegiatan sehari-hari lainnya

4. Bimbingan mental dan sosial

Bimbingan ini merupakan kegiatan yang sering dilakukan dalam proses rehabilitasi, karena dinilai lebih ampuh dalam mengatasi permasalahannya. Dalam kegiatan ini meliputi bidang keagamaan atau spiritual religi, budi pekerti individual maupun kelompok serta motivasi terhadap warga binaan.

5. Bimbingan orang tua dan keluarga

Bimbingan orang tua dan keluarga bermaksud untuk orang tua dan keluarga agar dapat menerima keadaan warga binaan dengan memberi support, dan menerima kembali dilingkungan keluarga pada saat selesai menjalankan rehabilitasinya.

6. Bimbingan keterampilan

Bimbingan keterampilan yang berupa tahapan vokasional sesuai dengan kebutuhan warga binaan atau bakat dan minat agar nantinya dapat menjadi bekal dalam mencari pekerjaan di dunia kerja.

7. Resosialisasi atau Reintegrasi

Tahapan ini merupakan komponen pelayanan dan rehabilitasi yang lebih menekankan untuk menyiapkan diri warga binaan agar dapat kembali dalam lingkungan masyarakat, dalam tahapan ini meliputi kegiatan:

- a. Pendekatan kepada warga binaan untuk kesiapan kembali lingkungan tempat tinggalnya.
- b. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa individu telah menjalankan rehabilitasi dan memperoleh kesadaran kembali untuk dapat diterima dalam lingkungan masyarakatnya.
- c. Menghubungi pihak yang terlibat sebelum individu mengalami permasalahan yang dideritanya untuk dapat meneruskan kegiatannya, seperti misalnya sekolah, atau tempat kerjanya.

8. Penyaluran dan bimbingan lanjut

Kegiatan ini adalah salah satu cara untuk mencegah kambuh atau relapse bagi warga binaan dengan cara konseling, biasanya dilakukan secara berkala dalam rangka pencegahan relapse.

9. Terminasi

Tahap ini merupakan akhir dari rangkaian rehabilitasi bagi warga binaan apabila rehabilitasi yang dilakukan telah mencapai target dan dapat dinyatakan berhasil (PERMENSOS 2017).

2.7 Tinjauan Tentang Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

2.7.1 Pengertian Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

Gangguan atau penyakit mental adalah sesuatu yang menghalangi seseorang hidup sehat seperti yang dinginkannya, baik oleh individu itu sendiri maupun orang lain. Pengertian penderita sakit jiwa menurut Pedoman Penggolongan dan Diagnosis Gangguan Jiwa (PPDG) adalah gangguan jiwa atau gangguan mental (*mental disorder*) yang didefinisikan sebagai sindrom atau pola perilaku, atau psikologis seseorang, yang secara klinik cukup bermakna, dan secara khas berkaitan dengan gejala suatu penderitaan (*distress*) atau hendaya (*impairment/disability*) di dalam satu atau lebih fungsi (*disfungsi*) yang penting dari manusia.

Konsep gangguan jiwa dari the Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder DSM)-IV (yang merupakan rujukan dari PPDGJ-III)':

Mental disorder is conceptualized as clinically significant behavioural or psychological syndrome or pattern that occurs in an individual and that is associated with present distress (eg., a painful symptom) or disability (ie., impairment in one or more important areas of functioning) or with a significant increased risk of suffering death, pain, disability, or an important loss of freedom.

Secara klinis, gangguan jiwa yaitu sindrom psikologis atau pola perilaku yang terjadi pada seseorang. Ini dapat dikaitkan dengan distress (seperti sensasi sakit) atau disabilitas (seperti kehilangan kemampuan dalam satu atau lebih area fungsi yang penting), atau dengan resiko kematian, penderitaan, disabilitas, atau kehilangan kebebasan diri yang penting sifatnya, yang meningkat secara signifikan.

Konsep "disability" dari *The ICD-10 Classification of Mental and Behavioural Disorders* yaitu keterbatasan atau ketidakmampuan untuk melakukan suatu aktivitas secara pribadi, seperti melakukan hal-hal biasa yang diperlukan untuk perawatan diri dan kelangsungan hidup, seperti mandi, berpakaian, makan, membersihkan diri, dan buang air besar dan kecil. Untuk mendiagnosis gangguan jiwa, gangguan kinerja juga dikenal sebagai gangguan kinerja dalam peran sosial dan pekerjaan tidak digunakan sebagai komponen utama akibatnya, ini terkait dengan variasi sosial-budaya yang sangat luas.

Gangguan jiwa merupakan kondisi kesehatan dimana individu tersebut mengalami perubahan dalam pola pikir, emosi, atau perilaku maupun gabungan dari ketiga perubahan tersebut. Gangguan jiwa berhubungan dengan distress atau masalah dalam fungsi sosial, pekerjaan, atau masalah keluarga. Gangguan jiwa meliputi berbagai masalah dengan tanda gejala yang berbeda. Secara umum, gangguan jiwa ditandai dengan beberapa kombinasi dari pola pikir abnormal, emosi, perilaku, dan hubungan dengan yang lain (WHO). Gangguan jiwa menurut Depkes RI adalah suatu perubahan pada fungsi jiwa yang menyebabkan adanya gangguan pada fungsi jiwa, sehingga dapat menimbulkan penderitaan pada individu

dan atau hambatan dalam melaksanakan peran sosial (Departemen Kesehatan RI, 2000).

2.7.2 Macam – Macam Gangguan Jiwa

Gangguan jiwa bermacam macam adapun macam-macam gangguan jiwa menurut Maramis (2005) adalah sebagai berikut :

a. Skizofrenia

Skizofrenia adalah suatu penyakit yang mempengaruhi otak dan menyebabkan timbulnya pikiran, persepsi, emosi, gerakan, dan perilaku aneh. Masyarakat sering menggambarkan penyakit ini sebagai penyakit yang berbahaya dan tidak dapat dikontrol, dan mereka digambarkan sebagai orang yang mengalami masalah emosional dan menunjukkan perilaku yang aneh dan marah.

b. Depresi

Depresi merupakan satu masa terganggunya fungsi manusia yang berkaitan dengan alam perasaan yang sedih dan gejala penyertanya, termasuk perubahan pada pola tidur dan nafsu makan, psikomotor, konsentrasi, kelelahan, rasa putus asa dan tak berdaya, serta gagasan bunuh diri.

c. Kecemasan

Kecemasan sebagai pengalaman psikis yang biasa dan wajar, yang pernah dialami oleh setiap orang dalam rangka memacu individu untuk mengatasi masalah yang dihadapi dengan baik.

d. Gangguan Kepribadian

Gangguan kepribadian didiagnosis saat sifat kepribadian individu menjadi kaku dan maladaptive dan secara signifikan mengganggu cara individu melakukan fungsi dalam masyarakat atau menyebabkan distress emosional individu.

e. Gangguan Mental Organik

Merupakan gangguan jiwa yang psiko atau nonpsikotik yang disebabkan oleh gangguan fungsi jaringan otak. Gangguan fungsi otak ini dapat disebabkan oleh penyakit badaniah yang terutama mengenai otak atau yang terutama di luar otak.

f. Gangguan Psikosomatik

Merupakan komponen psikologik yang diikuti gangguan fungsi badaniah pada gangguan psikosomatik sering terjadi perkembangan neuretic yang memperlihatkan gangguan fungsi alat-alat tubuh.

g. Retardasi Mental

Retardasi mental merupakan keadaan perkembangan jiwa yang terhenti atau tidak lengkap, yang terutama ditandai oleh terjadinya rendahnya keterampilan selama masa perkembangan, sehingga berpengaruh pada tingkat kecerdasan secara meneluruh, misalnya kemampuan kognitif, bahasa, motorik, dan sosial.

h. Gangguan Perilaku Masa Anak dan Remaja

Anak dengan gangguan perilaku menunjukkan perilaku yang tidak sesuai dengan permintaan, kebiasaan atau norma-norma masyarakat. Anak dengan gangguan perilaku dapat menimbulkan kesukaran dalam asuhan dan pendidikan.

2.7.3 Faktor Penyebab Gangguan Jiwa

Gangguan jiwa dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor biologi yang meliputi otak, sistem endokrin, genetik, sensori, dan faktor ibu selama masa kehamilan, faktor psikologis yang meliputi pengalaman awal, proses pembelajaran, dan kebutuhan dalam hidup, faktor sosial budaya yang meliputi stratifikasi sosial, interaksi sosial, keluarga, perubahan sosial, dan sosial budaya itu sendiri, serta yang terakhir adalah faktor lingkungan.

Faktor penyebab gangguan jiwa menurut Videbeck (2008) sebagai berikut

1. Faktor individual
 - a. Struktur biologis

Gangguan jiwa juga tergolong ilmu kedokteran, dalam beberapa penelitian yang dilakukan oleh para psikiater mengenai neurotransmitter, anatomi dan faktor genetik juga ada hubungannya dengan terjadinya gangguan jiwa.

b. Ansietas dan ketakutan

Kekhawatiran pada sesuatu hal yang tidak jelas dan perasaan yang tidak menentu akan sesuatu hal menyebabkan individu merasa terancam, ketakutan hingga terkadang mempersiapkan dirinya terancam.

2. Faktor psikologik

Hubungan antara peristiwa hidup yang mengancam dan gangguan mental sangat kompleks tergantung dari situasi, individu dan bagaimana setiap orang mampu berkomunikasi secara efektif.

3. Faktor budaya dan sosial

Perbedaan ras, golongan, usia dan jenis kelamin mempengaruhi terhadap mulannya gangguan jiwa. Status ekonomi juga berpengaruh terhadap terjadinya gangguan jiwa.

4. Faktor presipitasi

Sebagai faktor stimulus dimana setiap individu mempersiapkan dirinya melawan tantangan, ancaman, atau tuntutan untuk *coping*.

2.7.4 Tanda dan Gejala Gangguan Jiwa

Keadaan mental seseorang yang menderita gangguan jiwa, menurut Sundari (2005) dapat mengalami gejala sebagai berikut :

- a. Delusi atau waham yaitu keyakinan yang tidak rasional (tidak masuk akal) meskipun telah dibuktikan secara obyektif bahwa keyakinan itu tidak rasional, namun penderita tetap meyakini kebenarannya.

- b. Halusinasi, yaitu pengalaman panca indera tanpa ada rangsangan misalnya penderita mendengar suara-suara atau bisikan-bisikan di telinganya padahal tidak ada sumber dari suara/bisikan itu.
- c. Kekacauan dalam pikiran yaitu yang dapat dilihat dari isi pembicaraannya, misalnya bicaranya kacau sehingga tidak dapat diikuti jalan pikirannya.
- d. Gaduh, gelisah, tidak dapat diam, mondar-mandir, agresif, bicara dengan semangat dan gembira berlebihan.
- e. Tidak ada atau kehilangan kehendak (*avalition*), tidak ada inisiatif, tidak ada upaya usaha, tidak ada spontanitas, monoton, serta tidak ingin apa-apa, malas dan terlihat sedih.