

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial adalah suatu sistem yang mengatur pelayanan dan perkembangan sosial untuk membantu individu dan kelompok untuk mencapai kehidupan yang bermartabat dan derajat kesehatan dengan tujuan memelihara hubungan sosial yang setara antar individu sesuai dengan potensi pertumbuhannya dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Terkait dengan manusia sebagai objek materil dari Ilmu Kesejahteraan Sosial, maka ilmu kesejahteraan sosial sangat berkepentingan untuk mempelajari manusia dari segi aspek psikologisnya.

Dalam pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa Pemerintah Negara Indonesia dibentuk dalam rangka “melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”. Telah disepakati juga bahwa secara politik keadaan atau kondisi kesejahteraan sosial yang dimaksud dalam konteks Negara Indonesia adalah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial yang menyatakan bahwa “Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup dengan layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”.

Menurut Undang-Undang penyelenggaraa kesejahteraan sosial bertujuan untuk perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. Preferensi diberikan kepada mereka yang hidupnya tidak manusiawi dan yang memiliki kriteria masalah sosial kemiskinan, penelantaran, disabilitas, isolasi, disabilitas sosial dan perilaku menyimpang, korban bencana atau korban kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi (*KESEJAHTERAAN SOSIAL DI Indonesia PERSPEKTIF ISLAM / Akademika : Jurnal Pemikiran Islam, n.d*).

Kesejahteraan sosial tidak hanya dituangkan dalam Undang-Undang, tetapi juga sejak awal telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara dan Pancasila. Kesejahteraan sosial dalam semangat, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sebagai ilmu yang bersentuhan langsung dengan manusia dan dengan segala permasalahan kehidupannya, ilmu kesejahteraan sosial bisa dikatakan sangat dekat dengan perasaan, kebahagiaan, penderitaan, harapan, subjektivitas, dan suasana batin manusia. Tidak jaran bersentuhan juga dengan antusiasme dan sukacita, baik sebagai individu, kelompok maupun masyarakat.

Ilmu untuk menolong supaya keberfungsian sosial seseorang dapat berfungsi dengan baik tersebut dalam hal ini adalah ilmu kesejahteraan sosial. Dengan demikian, ilmu kesejahteraan sosial persisnya adalah ilmu yang menolong orang lain supaya orang itu dapat menolong dirinya vsendiri, bahkan pada tingkat lebih lanjut supaya bisa menolong orang lain. Titik tekannya adalah interaksi sosial yang mengarah pada terciptanya keberfungsian sosial. Kesejahteraan sosial adalah terminologi kunci untuk memahami dinamika pekerja sosial, kesejahteraan sosial memandu pekerja sosial dalam kegiatan profesional mereka. Kesejahteraan sosia

mencakup kumpulan profesional yang dibutuhkan untuk membantu orang memulihkan kesejahteraan mereka yang telah mengalami gangguan sosial.

Organisasi pekerjaan sosial Amerika NASW (National Association of Social Workers) mendefinisikan bantuan sosial sebagai berikut :

“Sistem program, manfaat, dan layanan nasional yang membantu orang memenuhi kebutuhan sosial, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan yang penting untuk mempertahankan masyarakat”. Dalam pengertian ini, dimungkinkan untuk menilai pencapaian kesejahteraan sosial di daerah (lokasi). Tanpa bisa mengukurnya, kesejahteraan sosial efektif direduksi menjadi cita-cita yang tidak pernah menemukan bentuk nyata dalam kehidupan nyata. Pada akhirnya, pembahasan kesejahteraan sosial bermuara pada dua pokok utama yaitu : pertama, apa yang diterima individu dari masyarakatnya dan kedua, seberapa baik kebutuhannya terpenuhi. Dua kalimat tersebut ini sebenarnya menjelaskan perdebatan yang panjang tentang siapa yang bertanggung jawab atas apa, dan tentunya juga dalam konteks kesejahteraan sosial (Ridho, 2017). Kesejahteraan sosial dan keberfungsian sosial direalisasikan melalui usaha yang terencana, sistematis dan berkelanjutan serta melembaga dalam bentuk pelayanan sosial.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Dalam Fahrudin (2012, h. 10) bahwa kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu :

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

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

2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial menurut Fahrudin dalam buku pengantar kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindari terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat (Fahrudin & Apte, 1982).

1. Fungsi pencegahan (Preventive)

Kesejahteraan sosial diajukan 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 mencakup 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 dalam mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

2.1.4 Komponen-komponen Kesejahteraan Sosial

Semua kegiatan atau usaha kesejahteraan sosial mempunyai ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan kegiatan-kegiatan lainnya yaitu :

1. Organisasi formal

Usaha kesejahteraan terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi atau badan sosial yang formal. 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 saja melainkan juga tanggung jawab masyarakat. Mobilisasi dana dan sumber 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 diadakan karena

tuntutan kebutuhan manusia.

4. Profesionalisme

Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidah ilmiah, terstruktur, sistematis, dan menggunakan metode dan teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.

5. Kebijakan/perangkat hukum perundang-undangan

Pelayanan kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat.

6. Peran serta masyarakat

Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat.

7. Data dan informasi kesejahteraan sosial

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan tidak akan efektif dan tidak akan tepat sasaran. (Prof. Adi Fahrudin, 2012:16).

2.1.5 Bidang-bidang Kesejahteraan Sosial

Secara substantif bidang kesejahteraan sosial atau bisa juga disebut dengan bidang usaha kesejahteraan sosial atau pelayanan sosial atau bisa disebut juga dengan praktik pekerja sosial, terdiri dari berbagai cakupan yang saling terkait antara lain :

1. Kesejahteraan anak dan keluarga
2. Kesejahteraan remaja dan generasi muda
3. Kesejahteraan orang lanjut usia

4. Pelayanan kesejahteraan sosial umum
5. Pelayanan rekreasional
6. Pelayanan sosial koreksional
7. Pelayanan kesehatan mental
8. Pelayanan sosial medis
9. Pelayanan bagi penyandang cacat
10. Pelayanan sosial bagi wanita
11. Pelayanan sosial perumahan dan lingkungan

2.2 Tinjauan Tentang Pekerja Sosial

2.2.1 Pengertian Pekerja Sosial

Pekerja sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dan berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Penekanan pada aspek keberfungsian sosial manusia inilah yang menjadi pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi pertolongan lainnya. Menurut Federasi pekerjaan sosial internasional di Montreal, Kanada Juli 2000 bahwa pekerja sosial adalah mempromosikan terciptanya perubahan sosial, pemecahan masalah pada relasi manusia, serta pemberdayaan dan pembebasan manusia untuk mencapai derajat hidup yang lebih baik. Upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan teori-teori perilaku sosial dan sistem sosial.

Hal ini pekerja sosial menjadi pekerja yang mempunyai kualifikasi yang mumpuni sehingga menjadikan tenaga profesional yang tidak hanya bidang akademisi tetapi di lapangan juga bisa menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Pekerja sosial dilatih untuk menegakkan dan serangkaian nilai-nilai

terkemuka yang berfokus pada kesetaraan sosial, hak kesejahteraan, hak asasi manusia, diskriminasi dan penindasan (Islam & Syarif, 2022).

Pekerja sosial merupakan profesi yang menggunakan ilmu terapan yang bersumber pada berbagai ilmu-ilmu sosial yang mempelajari pertumbuhan dan perkembangan manusia dalam lingkungan sosial dan alamnya. Pekerja sosial semakin menjadi sadar akan penerapan prinsip-prinsip demokratik dengan semakin tambah memahami perilaku manusia dan mengenai proses sosial yang dialami oleh setiap warga masyarakat. Anderson dalam karangannya : “Social Work Status and Trends” menyatakan bahwa pekerja sosial adalah profesi yang memusatkan perhatiannya pada usaha mempermudah dan memperkuat relasi sosial yang asasi setara individu-individu, kelompok dengan kelompok, dan lembaga-lembaga sosial (Anderson, 1960).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial yang mendefinisikan pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja baik itu di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, atau pengalaman praktik pekerja sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Menurut Siporin dalam Fahrudin (2014:61) pekerja sosial adalah sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosialnya.

Internasional Federasi of Social Worker (IFSW) bahwa pekerjaan sosial

adalah sebuah profesi yang mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, memberdayakan dan membebaskan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya, dengan bertumpu pada teori-teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial dan intervensi yang dilakukan pada titik dimana orang berinteraksi dengan lingkungannya. Sebagai aktivitas profesional, pekerja sosial didasari oleh *body of knowledge* (kerangka pengetahuan), *body of skill* (kerangka keahlian), dan *body of values* (kerangka nilai) ketiga komponen tersebut dikembangkan dari beberapa ilmu sosial seperti sosiologi, psikologi, antropologi, filsafat, ekonomi, politik.

(Freudlander, 1986) pekerjaan sosial adalah layanan profesional yang berlandaskan pada pengetahuan ilmiah dan keterampilan dalam hubungan insani, yang membantu individu, sendiri atau dalam kelompok untuk memperoleh kepuasan sosial dan pribadi serta kemerdekaan. Sedangkan menurut Charles Zastrow (1982) yang dikutip oleh Dwi Heru Sukoco (1995:7) bahwa pekerjaan sosial kegiatan profesional untuk membantu individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat guna meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka mencapai tujuan (Julfiati, 2019).

Zastrow (2004) dalam *Introduction to Social Work and Social Welfare* menjelaskan bahwa pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang memiliki fungsi dan tugas pokok untuk memberikan pelayanan dalam rangka mencapai keberfungsian sosial melalui proses interaksi sosial. “Pekerjaan sosial adalah sebagai profesi terdepan dalam pemberian pelayanan sosial untuk membantu orang, baik secara individual, kelompok, keluarga, maupun masyarakat dalam memecahkan masalah

sosial yang dihadapinya. Tanggung jawab inilah yang menjadi misi utama pekerjaan sosial. Misi utama pekerja sosial bukan sekedar membantu pemecahan masalah, tetapi juga menciptakan kondisi-kondisi kemasyarakatan pokok yang menunjang pencapaian tujuan itu". (Zastrow, 2004; 13).

Upaya yang dilakukan oleh pekerja sosial adalah mengembangkan, memelihara, dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia. Fungsi ini dilaksanakan melalui usaha pekerjaan sosial dalam bentuk intervensi sosial seperti melalui pelayanan sosial, perencanaan kesejahteraan sosial, perbaikan, dan memelihara penghasilan, administrasi kesejahteraan sosial. Peranan pekerja sosial dalam bidang pengembangan kebijakan sosial dan aksi sosial di beberapa negara maju semakin diperluas, terutama yang berkaitan dengan masalah kemiskinan, kesenjangan sosial, dan relasi kelompok minoritas.

2.2.2 Tujuan Pekerja Sosial

Pekerjaan sosial melaksanakan Praktik Pekerjaan Sosial dengan tujuan :

1. Mencegah terjadinya disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
2. Memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, dan masyarakat.
3. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam menghadapi masalah kesejahteraan sosial.
4. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial dalam rangka mencapai kemandirian individu, keluarga, kelompok, dan

masyarakat.

5. Meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan. (Saalik Hudan Alfariz et al., 2020).

2.2.3 Praktik Pekerja Sosial

Praktik pekerja sosial dilaksanakan dalam standar praktik pekerja sosial yang diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2019 meliputi :

1. Standar operasional prosedur
2. Standar kompetensi pekerja sosial
3. Standar layanan, standar operasional prosedur yang dimaksud adalah sebuah tahapan proses pelayanan yang umumnya dilakukan oleh pekerja sosial (Saalik Hudan Alfari zet al., 2020)

2.2.4 Fungsi Pekerja Sosial

Standar layanan sebagaimana yang dimaksud dilandaskan pada fungsi praktik pekerjaan sosial. Fungsi praktik pekerjaan sosial yang dimaksud adalah meliputi :

1. Mencegah disfungsi sosial
2. Melaksanakan perlindungan sosial
3. Melaksanakan pemberdayaan sosial
4. Melaksanakan pengembangan

2.2.5 Peran Pekerja Sosial

Peranan merupakan sekumpulan kegiatan altruistis yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah dilakukan bersama antara penyedia dan penerima

layanan (J.Marbun, 2011:154). Dalam profesi pekerjaan sosial peranan ini tidak berdiri sendiri tetapi terkait dengan peranan yang dilakukan oleh profesi lain sebagai mitra kerja. Menurut Bradford W. Sheafor dan Charles R. Horejsi (2003:55) bahwa peranan yang akan dilakukan oleh seorang pekerja sosial meliputi:

1. Peran sebagai perantara, pekerja sosial bertindak diantara klien atau sebagai penerima pelayanan dengan sistem sumber (bantuan materi dan non materi tentang pelayanan) yang ada di badan atau lembaga atau panti sosial.
2. Peran sebagai pemungkin, pekerja sosial memfokuskan pada kemampuan, kapasitas, dan kompeten si klien atau penerima pelayanan untuk menolong dirinya sendiri.
3. Peran sebagai penengah, pekerja sosial membantu menyelesaikan konflik di antara dua sistem atau lebih, menyelesaikan permasalahan klien dan memperoleh hak-hak korban.
4. Peran sebagai pembela, pekerja sosial menjadi juru bicara tentang masalah klien, membela kepentingan klien guna menjamin sistem sumber, serta berupaya melindungi hak-hak kepentingan klien serta menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.
5. Peran sebagai perunding, peranan ini muncul ketika pekerja sosial dan klien memulai untuk kerja sama. Hal ini merupakan sebuah kolaborasi yang dilakukan antara klien dan pekerja sosial menggunakan pendekatan pemecahan masalah.
6. Peran sebagai pelindung, dalam peranan ini pekerja sosial melindungi

klien terhadap kehidupan sosial dengan demikian klien merasa nyaman untuk mengutarakan masalahnya.

7. Peran sebagai fasilitator, pekerja sosial memberikan pelayanan sosial sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh klien.
8. Peran sebagai inisiator, pekerja sosial berupaya memberikan perhatian pada isu-isu yang dialami oleh klien.
9. Peran sebagai negosiator, peranan ini ditujukan pada klien yang mengalami konflik dan mencari penyelesaian dengan melakukan kompromi sehingga mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Posisi negosiator berada di salah satu pihak yang berkonflik.

2.2.6 Kode Etik Pekerja Sosial

Nilai berasal dari bahasa Latin, yaitu *valere* yang artinya menjadi kuat atau menjadi terhormat. Pada dasarnya, nilai memiliki pengertian yang berbeda-beda dan disesuaikan dengan konteksnya. Menurut Soetarso nilai adalah kepercayaan, pilihan, atau asumsi tentang yang baik untuk manusia. Nilai bukan menyangkut keadaan dunia ini atau apa yang diketahui pada saat ini, tetapi bagaimana seharusnya atau sebaiknya dunia ini. Menurut Sarah Banks dalam kehidupan sehari-hari nilai dapat berarti agama, politik, atau prinsip-prinsip ideologi, keyakinan, atau sikap. Namun, apabila dihubungkan dengan pekerjaan sosial maka nilai yang dimaksud adalah seperangkat prinsip atau etik moral yang fundamental yang di mana pekerja sosial harus berkomitmen.

Pentingnya kode etik dalam profesi pekerja sosial tidak dapat dihindarkan.

Profesionalisme sebuah profesi juga mengacu kepada pedoman yang mengatur tentang apa yang baik dan tidak baik, tentang apa yang boleh apa yang tidak boleh dilakukan. Selain itu, profesi tersebut juga akan berhubungan dengan manusia atau klien, dan jika tidak memilih pedoman dan tidak ada kontrol sudah dipastikan akan ada kecenderungan yang merugikan. Kecenderungan yang merugikan tersebut antara lain melaksanakan praktik yang salah, berorientasi hanya kepada finansial tanpa mempertimbangkan kondisi klien, tidak memahami aturan yang berlaku mengenai hubungan dengan klien dan hubungan dengan sesama pekerja sosial. Hal-hal inilah yang menjadi sangat penting, karena sangat memungkinkan kesalahan dapat terjadi.

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 etikanya 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. Melayani klien baik itu individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat merupakan kewajiban dari seorang pekerja sosial yang harus diutamakan. Tanpa adanya prinsip pelayanan, pekerja sosial tidak memiliki aktivitas profesional. Pekerja sosial juga harus memiliki sikap penerimaan klien tanpa membedakan menganggap semua klien sama dan tidak membedakan

antara satu klien dengan klien lainnya.

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. Ketidakadilan sosial maupun penindasan yang terjadi dalam masyarakat menjadi tanggung jawab pekerja sosial untuk mengubah keadaan tersebut.

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 itu dalam setting individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Oleh karena itu, setting keterlibatan langsung ini menuntut diri para pekerja sosial untuk memiliki modal nilai yang menghargai orang lain dalam melakukan interaksi sosial.

4. Integritas

Prinsip etik nilai ini adalah pekerja sosial memiliki perilaku yang dapat dipercaya. Dalam batas tertentu, profesi pekerja sosial adalah seperti dokter, mengobati dan menyembuhkan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat yang sedang sakit. Tanpa adanya perilaku yang dapat dipercaya, pekerja sosial tidak dapat menjalankan profesi tersebut dengan baik. Integritas setidaknya ditunjukkan dengan konsistensi pekerja sosial dengan misi profesional, nilai, dan prinsip etika dan standar dalam aktivitas pertolongan yang dilakukannya.

5. Kompetensi

Prinsip etik dan 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 seorang pekerja sosial untuk menunjang kompetensi dari pekerja sosial. Tanpa adanya kompetensi tersebut menjadikan pekerja sosial tidak dapat profesional dan mencapai tujuannya dengan baik. Sehingga adanya pengetahuan dan keahlian yang memadai juga menjadi dasar kepemilikan yang sangat penting dalam profesi pekerjaan sosial.

6. Kerahasiaan

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

2.2.7 Pekerja Sosial dengan Disabilitas

Profesi pekerjaan sosial sangat berhubungan erat dengan para penyandang disabilitas, dimana penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan untuk menjalankan peran serta fungsi sosialnya secara normal dan wajar. Pekerja sosial didefinisikan sebagai metode yang bersifat sosial dan institusional untuk membantu seseorang mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial yang mereka hadapi untuk memulihkan dan meningkatkan kemampuan menjalankan fungsi sosial mereka. Pekerjaan sosial juga dapat dikatakan sebagai institusi sosial, profesi pelayanan manusia serta seni praktik yang

ilmiah dan juga teknis (Max Siporin dalam Dwi Sukoco, 1995).

Menurut Rollands dalam Juliet C Rothman (2003) terdapat tiga kategori penyandang disabilitas yang menunjukkan identitas penyandang disabilitas yaitu:

1. Progresif Disabilitas (penyandang disabilitasnya terus berkembang).

Kelompok yang masuk kedalam kategori ini adalah para penderita penyakit seperti penderita Alzheimer dan diabetes. Orang-orang yang termasuk kedalam kategori ini pada suatu waktu akan mengalami kondisi disabilitas karena akan terus mengalami penurunan fungsi organ tubuh meskipun secara bertahap.

2. Constan Disabilities (Disabilitas permanen). Kondisi disabilitas yang dialami seseorang baik semenjak ia lahir ataupun diperoleh semasa hidupnya seperti gangguan syaraf tulang belakang atau orang memiliki kekurangan anggota tubuh seperti kaki dan tangan.
3. Relaping or Episodic Disabilities, kategori ini merupakan disabilitas yang timbul secara tiba-tiba dan sulit diprediksi. Disabilitas ini sekilas tidak terlihat terhadap penyandanganya, namun bisa timbul secara tiba-tiba seperti penderita epilepsi, multiple sclerosis, dan penyakit lupus.

Kategori tentang disabilitas ini dapat membantu pekerja sosial dalam memahami masalah dari klien dan masalah yang berhubungan dengan kondisi penyandang disabilitas. Hal ini juga diperlukan untuk diketahui dari penyandang disabilitas adalah mengenai ras, etnik, gender, dan orientasi seksual yang dapat dijadikan sebagai pedoman kerangka kerja untuk menyediakan pelayanan.

Pengelompokan tersebut dapat digunakan oleh pekerja sosial untuk memudahkan dalam menyusun kerangka kerja dalam memberikan pelayanan maupun untuk memudahkan menjangkau sistem pelayanan yang sesuai bagi penyandang disabilitas.

Internasional clasification of functioning disability and health (world health organization 2001:19, international of functiong diasability and health icf) menjelaskan adanya hubungan antara gangguan fungsional dengan disabilitas. Keterbatasan yang dimiliki seseorang dapat dikurangi dengan melakuka pendekatan kesehatan bagi diri penyandang disabilitas. Kemampuan seseorang individu dalam arti keberfungsian fisik seseorang memiliki hubungan antara kondisi kesehatan dengan lingkungan dan faktor individu itu sendiri.

2.3 Tinjauan Tentang Penyandang Disabilitas

2.3.1 Pengertian penyandang disabilitas fisik

Penyandang cacat tubuh atau yang disebut dengan tunadaksa merupakan kondisi seseorang yang mengalami hambatan dalam melakukan segala aktivitasnya. Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya.

WHO menyebutkan bahwa cacat tubuh (handicap) merupakan kerugian individu yang disebabkan karena kurang sempurnanya fisik yang membatasi atau menghambat orang tersebut dalam menjalankan sebuah peran (hal ini tergantung

dari umur, jenis kelamin, faktor budaya dan sosial) untuk individu (Barnes, C & Mercer, 2007). Syech (2008:93) menjelaskan bahwa “penyandang disabilitas fisik adalah keadaan yang terjadi sebagai akibat lanjut dari proses penyakit yang mengakibatkan kerusakan jasmani atau rohani yang tidak reversible dan dalam hal ini terdapat suatu kelainan fungsi dari alat yang bersangkutan”.

Penyandang disabilitas fisik mempunyai kelainan secara fisiologis pada alat gerak yang dapat mengganggu dan menghambat melakukan segala aktivitas layaknya orang yang bukan disabilitas. Setiap manusia tidak terlepas dari kesulitan, hal tersebut juga dialami oleh penyandang disabilitas fisik/tubuh, yaitu individu yang mengalami kelainan kerusakan fungsi organ tubuh dan kehilangan organ sehingga mengakibatkan gangguan fungsi tubuh.

Penyandang disabilitas fisik berkaitan dengan masalah kesehatan fisik dan mental yang dapat mempengaruhi kesehatan. Akibat dari kelainan dan kerusakan organ menyebabkan berbagai hambatan dalam kehidupan seperti kesulitan menjalankan aktivitas, bersosialisasi, hilangnya kepercayaan diri, gangguan dalam belajar, keterampilan dan pekerjaan (Sentra, 2012). Menurut Lindsay dan Nicole (2014) karena keterbatasan fisik yang dialami, penyandang disabilitas kerap kali merasa terasingkan, merasa dikucilkan dalam lingkungan mereka, masalah kesehatan dan keselamatan, masalah psikososial seperti rasa khawatir, isolasi dan ketergantungan. Sehingga penyandang disabilitas fisik sering merasa rendah diri dan merasa terdiskriminasi dari lingkungan masyarakat.

2.3.2 Klasifikasi Disabilitas Fisik

Penyandang disabilitas fisik/tubuh dibedakan dalam klasifikasi-klasifikasi

tertentu, Sutjuhati (2007;123) mengklasifikasikan disabilitas fisik/tubuh sebagai berikut :

1. Kerusakan yang dibawa sejak lahir atau kerusakan yang merupakan keturunan. Kerusakan yang merupakan dampak dari keturunan ini terdiri atas club foot (kaki seperti tongkat), club hand (tangan seperti tongkat), polydactylism (jari yang lebih pada tangan dan/atau kaki), syndactylism (jari berselaput/menempel), lordosis (gangguan leher) spina bifida (bagian sumsum tulang belakang tidak tertutup) dan cretinism (kerdil). Bentuk lain dari kerusakan yang merupakan dampak dari keturunan adalah microcephalus (kepala kecil), hydrocephalus (kepala besar), cleft palate (langit-langit mulut berlubang), hereditary (gangguan pada bibir dan mulut), congenital amputation (dilahirkan tanpa anggota tubuh tertentu), Friedreich's ataxia (gangguan sumsum tulang belakang), coxa vara (gangguan sendi) dan syphilis (kerusakan akibat syphilis).
2. Kerusakan pada waktu kelahiran, klasifikasi kedisabilitas fisik/tubuh karena kerusakan pada waktu kelahiran terdiri dari dua bentuk yaitu Erb's palsy merupakan kerusakan pada syaraf lengan akibat tertekan dan tertarik waktu kelahiran. Sementara fragilitas asinosa adalah kerusakan yang diakibatkan oleh tulang yang rapuh dan mudah patah.
3. Infeksi, yang termasuk dalam klasifikasi kedisabilitas adalah osteomyelitis, poliomyelitis, Pott's disease, Still's disease dan tuberkulosis. Virus-virus tersebut menyerang anggota gerak dan sendi yang menyebabkan infeksi.

4. Kondisi traumatik atau kerusakan traumatik, kondisi tersebut termasuk dalam klasifikasi kedisabilitas adalah amputasi anggota tubuh yang diakibatkan kecelakaan, kecelakaan yang mengakibatkan luka bakar dan patah tulang.
5. Tumor, jenis tumor termasuk klasifikasi kedisabilitas adalah tumor axtostosis atau tumor tulang dan asteosis fibrosa cytica atau kista yang berisi cairan didalam tulang.
6. Kondisi-kondisi lainnya, kondisi lain yang termasuk dalam klasifikasi kedisabilitas adalah flatfeet atau telapak kaki rata, kyphosis atau kondisi sumsum tulang belakang yang cekung, lordosis atau kondisi sumsum tulang belakang yang cembung, parthe's disease atau kondisi sendi paha yang rusak, rickets atau kondisi tulang yang lunak karena kekurangan nutrisi dan scoliasis atau kondisi tulang belakang yang berputar.

2.4 Tinjauan tentang Dukungan Sosial

2.4.1 Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial menurut Sarafino dan Smith (2011) sebagai perasaan nyaman, perhatian, dan bentuk bantuan dari orang lain untuk dirinya baik sumbernya dari individu maupun suatu kelompok. Dukungan sosial diartikan sebagai penawaran atau pemberian sesuatu untuk memenuhi kebutuhan orang lain serta menawarkan dorongan atau memberi semangat dan nasihat kepada orang lain. Istilah dukungan sosial secara umum digunakan untuk merujuk pada penerimaan rasa aman, perhatian, penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari individu atau kelompok.

Salah satu sifat manusia adalah menjadi makhluk sosial yang perlu adanya keterlibatan orang lain. Dukungan sosial adalah suatu bukti dari orang lain bahwa seseorang dihargai, dihormati, dikasihi, dan bagian dari jaringan hubungan yang saling menguntungkan (King, 2010). Sedangkan menurut Zimet et al (1998) ia mengatakan bahwa dukungan sosial adalah sebagai penerimaan dukungan dari orang-orang terdekat individu termasuk dukungan dari keluarga, dukungan pertemanan, dan dukungan dari orang-orang penting yang ada di sekitar individu tersebut.

Safarino (1998) menyebutkan bahwa dukungan sosial dibagi menjadi ke dalam beberapa bentuk yaitu :

1. Dukungan informasi, yaitu mendapatkan informasi bermanfaat seperti tips and trick untuk pemecahan masalah.
2. Dukungan instrumental, yaitu pemberian barang material secara langsung seperti berupa uang atau barang.
3. Dukungan penghargaan, yaitu evaluasi positif dan pikiran, perasaan, dan tindakan seseorang yang merangsang perkembangan.
4. Dukungan emosional, yaitu memperoleh dukungan dengan menarik perhatian dan empati. (Jarmita dkk., 2017).

Dukungan sosial yang dilakukan secara efektif dapat menjaga individu dari pengembangan masalah kesehatan mental ketika mereka mengalami tekanan. Dukungan sosial bisa efektif dalam mengatasi tekanan psikologis pada masa sulit dan membantu memperkuat fungsi kekebalan tubuh, mengurangi respons fisiologis terhadap stres dan memperkuat fungsi untuk merespons penyakit kronis (Taylor et

al., 2009).

2.4.2 Aspek-aspek Dukungan Sosial

Zimet et al (1998) menggambarkan bahwa dukungan sosial sebagai penerimaan dukungan yang diberikan oleh orang terdekat individu yaitu : 1). Dukungan orang istimewa (significant other support) atau bantuan yang diberikan oleh seseorang yang berarti dalam kehidupan seorang individu seperti membuat individu merasa nyaman dan merasa dihargai. 2). Dukungan keluarga (family support) atau bantuan yang diberikan oleh anggota keluarga kepada individu seperti membantu dalam pengambilan keputusan maupun kebutuhan emosional. 3). Dukungan teman (friend support) atau bantuan yang diberikan oleh teman-teman individu seperti membantu dalam kegiatan sehari-hari maupun dalam bentuk bantuan lainnya.

2.4.3 Sumber Dukungan Sosial

Sumber dukungan banyak diperoleh individu melalui lingkaran sekitarnya. Namun, perlu diketahui seberapa banyak sumber dukungan sosial ini efektif bagi individu yang memerlukan. Sumber dukungan sosial merupakan dimensi paling penting untuk diketahui dan dipahami. Taylor (2004) mengatakan bahwa dukungan sosial bersumber dari pasangan atau partner, keluarga, teman, kontak sosial, dan masyarakat, teman kelompok, komunitas religi, dan teman kerja saat di tempat kerja.

Sumber-sumber dukungan sosial dikelompokkan oleh Gottlieb (1998) yang berdasarkan penelitian oleh para ahli mengenai dukungan sosial yaitu dukungan sosial dapat berasal dari :

1. Hubungan profesional, yaitu bersumber dari orang-orang yang ahli dibidangnya seperti konselor, psikiater, psikolog, dokter maupun pengacara.
2. Hubungan non profesional yaitu dukungan sosial yang bersumber dari orang-orang terdekat seperti teman, keluarga, dan lain-lain.

Hubungan dengan kalangan non profesional atau significant others merupakan hubungan yang menempati bagian terbesar dari kehidupan seorang individu yang menjadi sumber dukungan sosial yang potensial. Menurut Gottlieb (1998) kontribusi yang mereka berikan dari kalangan profesional, hal ini dikarenakan hubungan antara individu dengan kalangan non profesional lebih mudah diperoleh, bebas dari biaya finansial dan berakar pada kearaban yang cukup lama.

Beberapa sumber dukungan sosial yang sangat penting juga bisa didapatkan dari berbagai sumber diantaranya yaitu :

1. Keluarga

Anggota keluarga adalah orang-orang yang berada di lingkungan paling dekat dengan diri individu yang sangat besar kemungkinannya untuk saling memberi dukungan (Lin et al., 2013). Menurut Argyle (1992) bila individu dihadapkan pada suatu sumber stres (stressor) maka hubungan intim yang muncul karena adanya sistem keluarga dapat menghambat, mengurangi, bahkan mencegah timbulnya efek negatif stressor karena ikatan dalam keluarga dapat menimbulkan efek penahan (buffering) terhadap stressor. Intinya adalah bahwa anggota keluarga merupakan

orang-orang yang penting dalam memberikan dukungan instrumental, emosional, dan kebersamaan dalam berbagai aktivitas maupun minat.

2. Sahabat atau teman

Derajat kepentingan sahabat bagi individu memang berada setelah anggota keluarga, namun hal ini tidak berarti bahwa dukungan sosial dan atau teman kurang bermanfaat.

2.4.4 Dimensi Dukungan Sosial

Dukungan sosial memiliki empat dimensi, adapun dimensi tersebut adalah dukungan informasi, dukungan emosional, dukungan penilaian, dan dukungan instrumental (Sudirman, Achmad & Bashori, 2020).

1. Dukungan informasi merupakan saran, nasihat, pengarahan, atau petunjuk dari orang lain agar individu dapat mengatasi masalah dan mencari jalan keluar dari permasalahan yang dialami.
2. Dukungan emosional merupakan afeksi, kepercayaan, kehangatan, kepedulian dan empati yang diberikan dari orang lain agar individu lebih yakin bahwa dirinya tidak sendiri namun disayangi dan diperhatikan oleh orang lain.
3. Dukungan penilaian dalam bentuk penghargaan secara positif, mendorong untuk maju atau menyetujui pada gagasan atau perasaan individu agar individu menyadari bahwa dirinya berarti dan memiliki nilai
4. Dukungan instrumental berupa bantuan nyata yang berwujud materi, barang kebutuhan dan finansial agar individu dapat memecahkan masalah secara langsung.

Cochen & Hoberman (1983) memberikan penjelasan mengenai dimensi dukungan sosial tersebut, yaitu :

1. *Appraisal Support*

Dukungan berupa bantuan dalam menyelesaikan masalah guna mengurangi stressor dan biasanya dukungan ini berupa nasihat. Dukungan ini juga dapat berupa saran atau informasi yang dibutuhkan bagi individu tersebut.

2. *Tangible Support*

Bentuk bantuan nyata, yaitu berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan suatu hal. Dukungan ini biasanya berupa dukungan nyata semisal menolong seseorang dengan memberikan uang secara langsung atau juga berupa menolong pekerjaan teman secara langsung.

3. *Self Esteem Support*

Self esteem support ini biasanya berupa dukungan perasaan terhadap diri individu. Dukungan ini dapat berupa empati dan perasaan nyaman sehingga tercipta penerimaan diri positif terhadap individu yang mendapatkan dukungan tersebut.

4. *Belonging Support*

Belonging support ini berupa perasaan yang diterima dalam suatu kelompok serta mendapat rasa kebersamaan di dalamnya. Dukungan ini biasanya berupa meluangkan waktu bagi individu sehingga individu merasa diterima dalam kelompok, kegiatannya dapat berupa kegiatan sosial yang dilakukan bersama-sama.