

## **BAB II**

### **KAJIAN KONSEPTUAL**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah studi atau penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya pada topik yang sama atau terkait. Penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam memberikan dasar bagi peneliti yang ingin melanjutkan atau mengkaji ulang penelitian yang sama atau terkait. Berikut adalah penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan penelitian yang peneliti kaji.

1. Penelitian dari Mohamad Rizki Andrian dengan judul Pelayanan Sosial Pekerja Sosial Terhadap Anak Jalanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama Jakarta Utara Tahun (Skripsi, UIN Syarif Hidayatulloh, 2022)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana perbedaan pelayanan sosial terutama yang diberikan oleh pekerja sosial di PSAA 2 Jakarta Utara 2 pada sebelum dan pada saat pandemic Covid-19. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Generalist Intervention Models* menurut Karen (1999). Hasil dari penelitian ini menyimpulkan terdapat perbedaan pelayanan sosial yang terjadi di PSAA 2 Jakarta Utara karena pandemic Covid-19, yaitu adanya persyaratan swab sebelum *assessment*, dan keterbatasan ruang karena tidak boleh keluar panti serta dana untuk memanggil psikolog dan memanggil pelatih untuk menjadi mentor di beberapa kegiatan panti. Serta keterbatasan anggaran

APBD dari Pemprov DKI menyebabkan banyak bentuk pelayanan yang sebelumnya diadakan menjadi tidak ada pada zaman pandemic Covid-19.

2. Penelitian dari Nur Zulkhan dengan judul Pelayanan Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar (Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2021)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori ekologi model Bronferbrenner. Hasil penelitian ini yaitu bentuk-bentuk pelayanan pekerja sosial terhadap penanganan anak jalanan yang meliputi penjangkauan, *asesmen*, rencana intervensi, persiapan kegiatan dan pelaksanaan kegiatan, terminasi dan bimbingan lanjut. Setiap profesi pasti mempunyai kendala seperti halnya pekerja sosial yang meliputi tidak adanya panti khusus bagi anak jalanan, kurangnya lapangan pekerjaan bagi anak jalanan terakhir yaitu masyarakat khususnya para pengendara di jalan raya masih tidak mematuhi aturan pemerintah mengenai jangan membiasakan memberikan uang kepada anak jalanan.

Implikasi dari penelitian ini dari beberapa proses pelayanan pekerja sosial dari penjangkauan sampai bimbingan lanjut harus busa dikembangkan dan ditingkatkan baik dari segi teori dan praktek, pihak pemerintah Kota Makassar harus segera mungkin membangun panti khusus bagi anak jalanan yang langsung dibina oleh pekerja sosial, adanya himbauan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Makassar baik secara lisan,tulisan menggunakan sosial media dan lain sebagainya, untuk mengingatkan masyarakat jangan sering kali

memberikan uang kepada anak jalanan, tujuan yaitu supaya anak ini meninggalkan profesi yang dia kerjakan.

3. Penelitian dari Mahmud Yunus dengan judul Kualitas Pelayanan Sosial di Yayasan Panti Sosial Asuhan Anak Al Mubarakah Lebak Bulus (Skripsi, UIN Syarif Hidayatulloh, 2017)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori sistem kualitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Panti Asuhan Al Mubarakah Lebak Bulus memberikan pelayanan sosial kebijakan melalui keputusan Menteri Sosial RI No. 50/HUK/2004 tentang standarisasi umum yang tidak memenuhi syarat yaitu seperti sumber daya manusia di panti dalam unsur operasional tidak memiliki pekerja sosial dan pelatih keterampilan yang tetap dalam pengembangan personal panti tidak dilakukan. Sarana dan prasarana di bagian keterampilan dan bimbingan fisik tidak adanya lapangan futsal dan olahraga untuk anak busa menjaga kebugaran tubuhnya, dalam pembiayaan panti asuhan Al Mubarakah memiliki anggaran yang kurang dalam memenuhi kebutuhan sehingga tidak optimal dalam pelaksanaan pelayanan yang lainnya. Standar khusus yang tidak terlaksana yaitu dalam tahap pelaksanaan pelayanan bimbingan psikososial tidak adanya psikolog panti dalam melakukan tahap tersebut, dalam tahap asesmen di konferensi kasus tidak ada catatan dari panti. Dalam kondisi sekarang panti asuhan Al Mubarakah belum optimal dalam melakukan pelayanan sosial.

Secara ringkas, penelitian terdahulu peneliti rangkum dalam tabel berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Teori</b>	<b>Hasil</b>
Andrian 2022	Pelayanan Sosial Pekerja Sosial Terhadap Anak Jalanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama Jakarta Utara	Kualitatif Deskriptif	<i>Generalist Intervention Model</i>	Terdapat perbedaan pelayanan sosial yang terjadi di PSAA 2 Jakarta Utara karena pandemi Covid-19. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya persyaratan swab sebelum asesmen, dan keterbatasan ruang karena tidak boleh keluar panti serta dana untuk memanggil psikolog dan mentor panti.</li> <li>2. Keterbatasan anggaran APBD dari Pemprov DKI menyebabkan banyak bentuk pelayanan yang sebelumnya diadakan menjadi tidak ada pada pandemi Covid-19.</li> </ol>
Zulkhan 2021	Pelayanan Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar	Kualitatif Deskriptif	Ekologi	Bentuk-bentuk pelayanan pekerja sosial terhadap penanganan anak jalanan yang meliputi penjangkauan, asesmen, rencana intervensi, persiapan kegiatan dan pelaksanaan kegiatan, terminasi dan bimbingan lanjut. Beberapa proses pelayanan pekerja sosial dari penjangkauan sampai bimbingan lanjut perlu dikembangkan dan ditingkatkan baik dari segi teori maupun praktek. Pemerintah Kota Makassar perlu segera membangun panti khusus bagi anak jalanan yang langsung dibina oleh pekerja sosial. Selain itu, Dinas Sosial

Peneliti	Judul	Metode	Teori	Hasil
				<p>Kota Makassar juga perlu melakukan himbauan secara lisan, tulisan, menggunakan media sosial, dan lain sebagainya untuk mengingatkan masyarakat agar tidak memberikan uang kepada anak jalanan, dengan tujuan agar anak-anak tersebut meninggalkan profesi yang mereka geluti.</p>
Yunus 2017	<p>Kualitas Pelayanan Sosial di Yayasan Panti Sosial Asuhan Anak Al Mubarakah Lebak Bulus</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Sistem Kualitas</p>	<p>Panti Asuhan Al Mubarakah Lebak Bulus memberikan pelayanan sosial kebijakan melalui keputusan menteri sosial RI No. 50/HUK/2004 tentang standarisasi panti sosial dari dua macam standar panti.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar umum <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sumber daya manusia dalam unsur operasional tidak memiliki pekerja sosial dan pelatih keterampilan yang tetap,</li> <li>b. Pengembangan personil panti tidak dilakukan.</li> <li>c. Sarana dan prasarana di bagian keterampilan dan bimbingan fisik tidak adanya lapangan futsal dan olahraga untuk anak busa menjaga kebugaran tubuhnya,</li> <li>d. Pembiayaan anggaran yang kurang dalam memenuhi kebutuhan sehingga tidak optimal dalam pelaksanaan pelayanan yang lainnya.</li> </ol> </li> <li>2. Standar khusus <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam tahap pelaksanaan pelayanan bimbingan</li> </ol> </li> </ol>

Peneliti	Judul	Metode	Teori	Hasil
				psikososial tidak adanya psikolog panti dalam melakukan tahap tersebut, b. Dalam tahap asesmen di konferensi kasus tidak ada catatan dari panti. c. Dalam kondisi sekarang panti asuhan AI Mubarokah belum optimal dalam melakukan pelayanan sosial

Sumber: Peneliti Terdahulu

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu yang disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini

Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
Andrian 2022	Pelayanan Sosial Pekerja Sosial Terhadap Anak Jalanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama Jakarta Utara	Penelitian terdahulu menggunakan teori <i>Generalist Intervention Model</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori pelayanan sosial	Metode penelitian kualitatif deskriptif
Zulkhan 2021	Pelayanan Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar	Penelitian terdahulu menggunakan teori ekologi, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori pelayanan sosial	Metode penelitian kualitatif deskriptif
Yunus 2017	Kualitas Pelayanan Sosial di Yayasan Panti Sosial Asuhan Anak AI Mubarokah Lebak Bulus	Penelitian terdahulu menggunakan teori Sistem Kualitas, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori pelayanan sosial	Metode penelitian kualitatif deskriptif

Sumber: Peneliti Terdahulu

Berdasarkan tabel 2.2 dapat dilihat bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Persamaan dan perbedaan tersebut dijadikan peneliti sebagai referensi dalam memilih dan melakukan penelitian tentang Pelayanan Pekerja Sosial dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.

## **2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian**

### **2.2.1 Pelayanan Sosial**

#### **1. Definisi Pelayanan Sosial**

Dolgoff dan Feldstein dalam (Fahrudin, 2015:51) menyatakan bahwa cara yang paling sederhana untuk menyatakan pelayanan sosial adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga kesejahteraan sosial. Menurut Johnson yang dikutip Fahrudin (2015:50) dalam buku Pengantar Kesejahteraan Sosial, mendefinisikan pelayanan sosial sebagai program-program dan tindakan-tindakan yang mempekerjakan pekerja-pekerja sosial atau tenaga profesional yang berkaitan dan diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial. Kegiatan yang dilakukan oleh lembaga kesejahteraan sosial tersebut, dipertegas dengan pernyataan menurut Romanyshyn yang dikutip Fahrudin (2015:51), memberikan arti pelayanan sosial sebagai berikut:

Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dan keluarga melalui (1) sumber-sumber sosial pendukung, dan (2) proses-proses yang meningkatkan kemampuan individu dan keluarga untuk mengatasi stress dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

Berdasarkan uraian definisi pelayanan sosial menurut para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan sosial adalah kegiatan-kegiatan di lembaga sosial dengan tujuan untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dan keluarga. Dalam mewujudkan tujuan pelayanan sosial, dilakukan pekerja sosial profesional melalui sistem sumber pendukung dan proses meningkatkan kemampuan individu dan keluarga dalam menghadapi permasalahan berkehidupan normal.

## **2. Fungsi Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial memiliki fungsi penting dalam mendukung dan meningkatkan kualitas hidup individu keluarga, kelompok dan masyarakat. Kahn dalam Fahrudin (2015:55) menjelaskan fungsi pelayanan sosial yang dikelompokkan menjadi tiga golongan, yaitu:

- a. Pelayanan-pelayanan untuk sosialisasi dan pengembangan
- b. Pelayanan-pelayanan untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti
- c. Pelayanan-pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi, dan nasihat.

Berdasarkan fungsi pelayanan sosial yang dikelompokkan diatas, dapat disimpulkan bahwa pertama, pelayanan sosial berfungsi sebagai sarana untuk sosialisasi dan pengembangan individu dan kelompok. Tujuan dari fungsi ini adalah membantu individu dan kelompok mengembangkan kemampuan sosial, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk berinteraksi dan berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat. Kedua, pelayanan sosial berperan dalam



memberikan terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, serta perlindungan sosial dan perawatan pengganti. Fungsi ini bertujuan untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada individu atau keluarga yang mengalami kesulitan atau krisis dalam kehidupan mereka. Hal ini mencakup berbagai bentuk dukungan, seperti terapi psikologis, dukungan emosional, rehabilitasi sosial, serta perlindungan dan perawatan bagi individu dan kelompok rentan. Ketiga, pelayanan sosial berperan dalam memberikan akses, informasi, dan nasihat kepada individu dan keluarga. Fungsi ini mengupayakan agar masyarakat dapat memperoleh akses kepada informasi yang relevan dengan kebutuhan dan hak-hak mereka. Pelayanan ini juga melibatkan memberikan nasihat untuk mengatasi masalah sehari-hari atau mencari solusi atas situasi tertentu.

Ketiga golongan fungsi pelayanan sosial ini menunjukkan peran yang komprehensif dari pelayanan sosial dalam membantu individu dan keluarga mengatasi berbagai tantangan dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Pelayanan sosial berusaha untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung kesejahteraan sosial masyarakat secara keseluruhan.

### **3. Strategi Pelayanan Sosial**

Strategi Pelayanan Sosial adalah pendekatan yang terencana dan terorganisir untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada individu, keluarga, dan kelompok dalam menghadapi berbagai tantangan sosial. Terdapat beberapa strategi pelayanan sosial yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial menurut Wibhawa,dkk (2015:253), antara lain:

- a. *Child/Individual Based Services*, yaitu pelayanan yang menempatkan individu sebagai basis penerima pelayanan; misalnya konseling.
- b. *Institutional Based Services*, dalam pelayanan ini individu yang mengalami masalah ditempatkan dalam lembaga pelayanan sosial; misalnya dalam hal pendidikan dan pelatihan
- c. *Family Based Services*, dalam pelayanan ini keluarga dijadikan sebagai sasaran dan media utama dalam pemberian pelayanan; dalam hal ini, kegiatan diarahkan pada pembinaan keluarga agar memiliki kemampuan ekonomi, psikologis, dan sosial dalam memecahkan masalahnya
- d. *Community Based Services*, dalam pelayanan ini menggunakan masyarakat sebagai pusat penanganan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab masyarakat agar ikut aktif dalam menangani masalah. Dalam hal ini, peran Pekerja Sosial adalah bersama masyarakat merancang dan melaksanakan program *Community Development*, bimbingan dan penyuluhan, ataupun melakukan kampanye sosial
- e. *Location Based Services*, dalam strategi pelayanan ini, pelayanan diberikan di lokasi individu yang mengalami masalah
- f. *Half-Way House Services*, yaitu berbentuk strategi semi panti
- g. *State Based Services*, pelayanan ini bersifat makro, tidak langsung (*macro-indirect services*), para Pekerja Sosial mengusahakan situasi dan kondisi yang kondusif bagi terselenggaranya usaha kesejahteraan sosial bagi anak atau individu. Perumusan kebijakan kesejahteraan merupakan bentuk program dalam strategi pelayanan ini.

## **2.2.2 Pelayanan Pekerja sosial**

### **1. Definisi Pelayanan Pekerja Sosial**

Friedlander dalam Fahrudin (2015:15) menjelaskan pelayanan pekerja sosial 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, pendidikan, rekreasi, perlindungan buruh dan perumahan. Lebih lanjut, *International Federation of Social Work* (2014) mendefinisikan pelayanan pekerja sosial, pelayanan pekerja sosial adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk mempromosikan perubahan sosial, memperbaiki kualitas hidup, memecahkan masalah dalam hubungan manusia, dan memperkuat kesejahteraan sosial. Pelayanan pekerja sosial dilakukan dengan cara memberikan bantuan langsung, melakukan advokasi, dan memobilisasi sumber daya untuk memenuhi kebutuhan dasar klien.

Berdasarkan dua definisi pelayanan pekerja sosial diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pekerja sosial memiliki peran penting dalam membantu individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat mengatasi tantangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan mereka melalui berbagai pendekatan dan usaha yang berfokus pada kebutuhan dan hak-hak klien.

### **2. Jenis-Jenis Pelayanan Sosial**

Jenis-Jenis Pelayanan Sosial adalah beragam layanan dan dukungan yang disediakan untuk membantu individu, keluarga, dan masyarakat mengatasi berbagai

tantangan sosial dan meningkatkan kualitas hidup. Setiap jenis pelayanan sosial memiliki tujuan dan pendekatan yang khusus sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh penerima layanan. Friedlander dalam bukunya yang berjudul *concepts and methods of social worker* (1958:11-13) menjelaskan jenis-jenis pelayanan sosial sebagai berikut:

a. *Public Assistance*

*Social services to persons in financial need including general assistance or indigent aid; categorical assistance of higher standards to the aged, blind, totally disabled, and dependent children; and institutional care for indigent aged, blind, and other handicapped person who cannot live at home.*

Jenis pelayanan sosial *Public Assistance* adalah pelayanan sosial yang diberikan kepada individu atau kelompok yang mengalami kesulitan keuangan.

Layanan ini mencakup:

- 1) Bantuan Umum atau *Indigent Aid*: Layanan ini diberikan kepada orang-orang yang membutuhkan bantuan keuangan, termasuk mereka yang tidak mampu. Bantuan umum ini bisa berupa uang tunai atau bantuan dalam bentuk barang atau layanan yang dibutuhkan, seperti makanan atau perumahan.
- 2) Bantuan Kategoris dengan standar yang lebih tinggi: Layanan ini diberikan kepada individu yang memenuhi persyaratan tertentu, seperti orang tua yang lebih tua, orang yang buta, cacat total, dan anak-anak yang bergantung. Bantuan ini memberikan standar yang lebih tinggi daripada bantuan umum dan disesuaikan dengan kebutuhan individu tersebut.
- 3) Perawatan Institusional: Layanan ini diberikan kepada orang-orang yang tidak dapat tinggal di rumah karena usia, kebutuhan medis, dan disabilitas

lainnya. Perawatan institusional dapat berupa perawatan jangka panjang di panti jompo, perawatan kesehatan mental di rumah sakit jiwa, atau perawatan medis dan rehabilitasi di pusat kesehatan.

Tujuan dari jenis pelayanan sosial *Public Assistance* ini adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar orang yang membutuhkan bantuan keuangan, meningkatkan kesejahteraan mereka, dan memberikan perawatan dan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan individu tersebut.

b. *Social Insurance*

*Services to provide insured workers, self-employed people and their families with protection against the loss of income due to old age, unemployment, industrial accidents and occupational diseases, death of the family breadwinner, and against certain aspects of other illness through medical care, hospitalization, and rehabilitation.*

Jenis pelayanan sosial *Social Insurance* adalah pelayanan sosial yang memberikan perlindungan kepada pekerja yang diasuransikan, pengusaha mandiri, dan keluarga mereka terhadap kerugian pendapatan akibat usia tua, pengangguran, kecelakaan industri dan penyakit akibat pekerjaan, kematian pencari nafkah keluarga, dan aspek tertentu dari penyakit lain melalui perawatan medis, rawat inap, dan rehabilitasi. Pelayanan ini mencakup beberapa jenis perlindungan, yaitu:

- 1) Asuransi Pensiun: Layanan ini memberikan perlindungan kepada pekerja yang diasuransikan untuk kehilangan pendapatan akibat usia tua. Pekerja yang diasuransikan membayar kontribusi selama masa kerja mereka, dan kemudian mendapatkan pembayaran bulanan setelah pensiun.

- 2) Asuransi Pengangguran: Layanan ini memberikan perlindungan kepada pekerja yang kehilangan pekerjaan mereka secara tidak layak. Asuransi ini membayar uang tunai sementara pekerja mencari pekerjaan baru.
- 3) Asuransi Kecelakaan Kerja dan Penyakit Akibat Pekerjaan: Layanan ini memberikan perlindungan kepada pekerja yang mengalami kecelakaan atau penyakit akibat pekerjaan. Asuransi ini membayar biaya medis, rawat inap, dan rehabilitasi yang diperlukan untuk pemulihan pekerja.
- 4) Asuransi Kematian: Layanan ini memberikan perlindungan kepada keluarga pencari nafkah jika pencari nafkah tersebut meninggal dunia. Asuransi ini membayar uang tunai kepada keluarga pencari nafkah sebagai pengganti pendapatan yang hilang.
- 5) Asuransi Kesehatan: Layanan ini memberikan perlindungan kepada pekerja dan keluarga mereka terhadap biaya medis dan rawat inap akibat penyakit dan cedera.

Tujuan dari jenis pelayanan sosial *Social Insurance* ini adalah untuk memberikan perlindungan kepada pekerja dan keluarga mereka terhadap kerugian pendapatan akibat berbagai resiko dan untuk membantu memastikan bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti perawatan kesehatan dan perumahan, bahkan dalam situasi sulit seperti kehilangan pekerjaan atau kematian pencari nafkah keluarga.

c. *Family Welfare Services*

*Case work and counseling on personal and family relations, marriage, health, economic and budget problems, special services to people away from home, travelers, and migratory families, the Indians, recent immigrants, prisoners, and provision of legal aid.*

Jenis pelayanan sosial *Family Welfare Services* adalah pelayanan sosial yang berfokus pada masalah pribadi dan hubungan keluarga, termasuk konseling, pemberian bantuan hukum, dan pelayanan khusus untuk kelompok yang membutuhkan, seperti keluarga migran, orang-orang yang bepergian, tahanan, penduduk asli, dan imigran baru. Beberapa jenis layanan yang termasuk dalam *Family Welfare Services* adalah sebagai berikut:

- 1) **Konseling Keluarga:** Layanan ini memberikan dukungan dan konseling pada masalah keluarga, seperti masalah pernikahan, masalah anak-anak, masalah kesehatan mental, dan masalah keuangan.
- 2) **Konseling Pribadi:** Layanan ini memberikan dukungan dan konseling pada masalah pribadi, seperti masalah kesehatan mental, kecanduan, dan masalah emosional.
- 3) **Bantuan Hukum:** Layanan ini memberikan bantuan hukum kepada individu yang membutuhkan, termasuk dalam hal perumahan, hak asuh anak, dan perceraian.
- 4) **Pelayanan Khusus untuk Kelompok yang Membutuhkan:** Layanan ini memberikan pelayanan khusus untuk kelompok yang membutuhkan, seperti orang yang bepergian, migran, penduduk asli, dan imigran baru. Layanan ini termasuk pengaturan tempat tinggal sementara, layanan kesehatan, dan bantuan dalam memperoleh pekerjaan dan pendidikan.
- 5) **Layanan Konseling untuk Narapidana:** Layanan ini memberikan dukungan dan konseling pada narapidana dan keluarga mereka, termasuk konseling untuk masalah keluarga dan masalah kesehatan mental.

Tujuan dari jenis pelayanan sosial *Family Welfare Services* ini adalah untuk membantu individu dan keluarga mengatasi masalah pribadi dan hubungan keluarga, dan memberikan dukungan dan bantuan dalam menghadapi masalah tersebut. Selain itu, layanan ini juga bertujuan untuk memberikan pelayanan khusus kepada kelompok yang membutuhkan, dan membantu individu.

d. *Child Welfare Services*

*Placement of children in foster care and children's institutions, day nurseries, and day-care centers; supervision of foster families and adoptions; protective services to prevent maladjustment and asocial behavior; infant and pre-school children care, school social services, and child labor protection.*

Jenis pelayanan sosial *Child Welfare Services* yang dijelaskan dalam pernyataan tersebut mencakup beberapa layanan sosial yang difokuskan pada anak-anak. Adapun jenis layanan sosial tersebut antara lain:

- 1) Penempatan Anak: Layanan ini mencakup penempatan anak di keluarga angkat, institusi anak-anak, pusat penitipan anak, dan asrama anak-anak.
- 2) Pengawasan Keluarga Angkat dan Adopsi: Layanan ini melibatkan pengawasan keluarga angkat dan proses adopsi anak-anak.
- 3) Layanan Perlindungan: Layanan ini bertujuan untuk mencegah maladaptasi dan perilaku asosial pada anak-anak, serta melindungi mereka dari kekerasan, penelantaran, dan penyalahgunaan.
- 4) Perawatan Anak Bayi dan Pra-Sekolah: Layanan ini meliputi perawatan anak bayi dan pra-sekolah yang mencakup perawatan medis, kesehatan, nutrisi, dan pengembangan anak.
- 5) Layanan Sosial Sekolah: Layanan ini bertujuan untuk membantu anak-anak yang mengalami masalah sosial atau emosional di sekolah.



6) Perlindungan Terhadap Buruh Anak: Layanan ini melindungi anak-anak dari pekerjaan berbahaya dan eksploitasi, serta membantu mereka memperoleh pendidikan dan kesempatan yang lebih baik.

Tujuan dari jenis layanan sosial *Child Welfare Services* adalah untuk melindungi anak-anak dari situasi yang tidak aman dan memberikan mereka lingkungan yang sehat dan mendukung. Layanan ini juga bertujuan untuk membantu anak-anak dalam mengembangkan potensi mereka, baik secara fisik, mental, maupun emosional. Selain itu, *Child Welfare Services* juga bertujuan untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada keluarga yang membutuhkan untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan anak-anak mereka.

e. *Health and Medical Services*

*Maternal and child health services, well-baby centers and dispensaries, child conferences, visiting nurse services, medical care for recipients of public assistance and the self-supporting "medically indigent"; financial and medical aid and rehabilitation to crippled children, blind, deaf, victim of such diseases as cancer, tuberculosis, infantile paralysis, heart diseases, and cerebral palsy, under both public and private agency auspices.*

Jenis pelayanan sosial *Health and Medical Services* yang dijelaskan dalam pernyataan tersebut mencakup beberapa layanan sosial yang fokus pada kesehatan dan perawatan medis. Adapun jenis layanan sosial tersebut antara lain:

- 1) Layanan Kesehatan Ibu dan Anak: Layanan ini mencakup layanan kesehatan untuk ibu hamil, kelahiran bayi, dan perawatan bayi.
- 2) Pusat Bayi dan Dispensaries: Layanan ini mencakup pusat perawatan bayi dan fasilitas kesehatan yang menyediakan perawatan medis dasar.

- 3) Konferensi Anak: Layanan ini mencakup pertemuan yang diadakan untuk mengidentifikasi masalah kesehatan pada anak-anak dan memberikan solusi untuk mengatasinya.
- 4) Layanan Perawat Kunjungan: Layanan ini mencakup perawat yang melakukan kunjungan ke rumah pasien untuk memberikan perawatan medis dan memberikan saran tentang kesehatan.
- 5) Perawatan Medis: Layanan ini mencakup perawatan medis untuk penerima bantuan sosial dan orang yang tidak mampu secara finansial, seperti perawatan medis untuk orang yang tidak mampu.
- 6) Bantuan Keuangan dan Medis: Layanan ini mencakup bantuan keuangan dan medis untuk anak-anak yang cacat, buta, tuli, dan menderita penyakit seperti kanker, tuberkulosis, polio, penyakit jantung, dan *cerebral palsy*.

Tujuan dari jenis layanan sosial *Health and Medical Services* adalah untuk meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup masyarakat melalui pemberian layanan kesehatan dan perawatan medis yang berkualitas. Layanan ini juga bertujuan untuk memberikan dukungan finansial dan medis bagi mereka yang membutuhkan. Selain itu, *Health and Medical Services* juga bertujuan untuk mempromosikan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan membantu masyarakat dalam mengambil tindakan pencegahan untuk mempertahankan kesehatan yang baik.

f. *Mental Hygiene Services*

*Service in hospitals and sanatoria for the mentally ill and the feeble-minded; vocational training; placing-out and supervision of patients suffering from nervous diseases; rehabilitation services; preventive and therapeutic*

*treatments through child guidance clinics for children, and through psychiatric out-patient departments of hospitals and mental hygiene clinics for adults.*

Jenis pelayanan sosial *Mental Hygiene Services* mencakup pelayanan di rumah sakit dan sanatorium untuk orang yang menderita gangguan jiwa dan keterbelakangan mental; pelatihan vokasional; penempatan dan pengawasan pasien yang menderita penyakit saraf; layanan rehabilitasi; tindakan pencegahan dan terapi melalui klinik bimbingan anak untuk anak-anak dan melalui departemen rawat jalan psikiatri dan klinik kesehatan mental untuk dewasa. Pelayanan ini bertujuan untuk membantu pasien dengan masalah kesehatan mental dan memberikan perawatan yang tepat serta mendukung proses pemulihan. Pelayanan ini dapat dilakukan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya, seperti klinik kesehatan mental dan pusat layanan masyarakat

g. *Correctional Services*

*Probation services in juvenile and criminal courts; diagnostic and treatment services; case work and group work in detention homes, prisons, penitentiaries, reformatories, and transition camps, assisting in the adjustments of offenders and in their preparation for return to community life; parole service for juvenile and adult offender released from correctional institutions; community services for prevention of delinquency.*

Jenis pelayanan sosial *Correctional Services* mencakup pelayanan probasi di pengadilan anak dan pidana; layanan diagnostik dan pengobatan; *social case work* dan *group work* di rumah tahanan, penjara, lembaga pemasyarakatan, tempat pembinaan dan persiapan, membantu dalam penyesuaian pelaku kejahatan dan persiapan untuk kembali ke kehidupan masyarakat; layanan pembebasan bersyarat untuk pelaku kejahatan anak-anak dan dewasa yang

dibebaskan dari lembaga pemasyarakatan; dan layanan komunitas untuk pencegahan delinkuensi. Pelayanan ini ditujukan untuk membantu pelaku kejahatan dalam menyesuaikan diri kembali ke kehidupan masyarakat dan mencegah terjadinya pelanggaran hukum di masa depan. Pelayanan ini dapat dilakukan di lembaga pemasyarakatan, rumah tahanan, atau fasilitas kesehatan mental dan sosial lainnya.

h. *Youth Leisure-Time Services*

*Community and youth centers, settlement houses, neighborhood houses, and recreation facilities; service with boys' and girls' group, the YMCA, the YWCA, the 4-H associations, children's club, boy and girl scout, and other youth organizations, summer and vacation camps, and cultural youth activities.*

Jenis pelayanan sosial Youth Leisure-Time Services mencakup fasilitas-fasilitas seperti pusat masyarakat dan pemuda, rumah pemukiman, pusat lingkungan, dan fasilitas rekreasi lainnya. Selain itu, layanan ini juga menyediakan kegiatan dan program bagi anak-anak dan remaja seperti kelompok anak laki-laki dan perempuan, YMCA, YWCA, asosiasi 4-H, klub anak-anak, pramuka dan pengorganisasian pemuda lainnya, kamp musim panas dan liburan, serta kegiatan budaya untuk pemuda. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi anak-anak dan remaja untuk berpartisipasi dalam kegiatan rekreasi dan sosial yang positif, serta memberikan tempat bagi mereka untuk berkumpul dan melakukan kegiatan bersama. Dengan menyediakan fasilitas dan kegiatan yang positif, layanan ini diharapkan dapat membantu menghindari anak-anak dan remaja dari perilaku negatif dan meningkatkan kesehatan mental dan fisik mereka.

Layanan ini dapat disediakan oleh pemerintah, organisasi masyarakat, atau sektor swasta.

i. *Veteran Services*

*Case work and group work services to disabled veterans and war veterans in need of medical or psychiatric treatment in hospitals and clinic; case work with the families of veterans; vocational guidance and rehabilitation; educational aid; special employment services; priority in civil services positions and promotions, in public housing; loans for purchase of farms, homes, and business enterprises; compensations and pensions for disabled veterans and survivors.*

Jenis pelayanan sosial *Veteran Services* adalah pelayanan kepada para veteran yang mencakup berbagai macam jenis bantuan seperti:

- 1) *Case work* dan *group work* untuk veteran cacat dan veteran perang yang membutuhkan pengobatan medis atau psikiatri di rumah sakit dan klinik. Hal ini juga meliputi kasus-kasus yang berkaitan dengan keluarga veteran.
- 2) Bimbingan dan rehabilitasi vokasional, yang membantu veteran dalam menemukan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan minat mereka.
- 3) Bantuan pendidikan, termasuk beasiswa dan bantuan keuangan lainnya untuk veteran yang ingin melanjutkan pendidikan mereka.
- 4) Layanan khusus untuk membantu veteran dalam mencari pekerjaan, termasuk pelatihan keterampilan, pengembangan karir, dan prioritas dalam mencari pekerjaan di sektor publik.
- 5) Bantuan dalam pembelian rumah, busnis, dan pertanian, termasuk pinjaman dan program bantuan lainnya.
- 6) Kompensasi dan pensiun untuk veteran cacat dan keluarga mereka.

Layanan-layanan ini disediakan oleh pemerintah dan organisasi swadaya masyarakat yang bekerja sama dengan Departemen Veteran Amerika Serikat. Tujuan dari pelayanan sosial ini adalah untuk membantu veteran dalam mengatasi tantangan yang mereka hadapi setelah pulang dari tugas-tugas militer, serta membantu mereka untuk mencapai kesejahteraan dan keberhasilan dalam kehidupan mereka.

j. *Employment Services*

*Placement of workers looking for jobs; assistance to industry and agriculture in finding qualified workers; vocational guidance; labor protection and safety education; services in vocational rehabilitation.*

Jenis pelayanan sosial Employment Services adalah pelayanan yang berhubungan dengan kesempatan kerja, yang mencakup:

- 1) Penempatan pekerja yang sedang mencari pekerjaan di berbagai sektor industri, seperti sektor formal dan informal.
- 2) Bantuan kepada industri dan pertanian dalam mencari pekerja yang memiliki kualifikasi yang tepat.
- 3) Bimbingan dan konseling vokasional untuk membantu individu dalam memilih jalur karir yang tepat dan meningkatkan keterampilan kerja mereka.
- 4) Pendidikan mengenai perlindungan tenaga kerja dan keselamatan kerja untuk mencegah kecelakaan kerja atau bahaya lainnya.
- 5) Layanan rehabilitasi vokasional untuk membantu individu yang mengalami kecacatan fisik atau kelemahan lainnya untuk mengembangkan

keterampilan baru atau menyesuaikan keterampilan yang sudah dimiliki agar dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai.

Layanan ini juga dapat mencakup program pelatihan keterampilan, pengembangan usaha kecil, dan program bantuan keuangan sementara untuk individu yang sedang mencari pekerjaan. Tujuannya adalah membantu individu memperoleh pekerjaan yang stabil dan layak sehingga mereka dapat mencapai kemandirian finansial dan mengurangi kemiskinan.

k. *Housing Services*

*Family and children services in public housing projects and new housing developments, particularly in industrial regions and for projects involving racial and ethnic minorities; special services for ages or chronically ill persons, and families with numerous children, assistance in protection against exploitation, help in budgeting and economic management; loans under federal guarantee for home purchase or building; slum clearance and city redevelopment.*

Jenis pelayanan sosial *Housing Services* adalah pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan perumahan. Pelayanan ini mencakup berbagai jenis kegiatan, antara lain:

- 1) *Family and children services in public housing projects and new housing developments, particularly in industrial regions and for projects involving racial and ethnic minorities.* Pelayanan ini mencakup bantuan khusus untuk keluarga dan anak-anak dalam proyek perumahan umum dan pengembangan perumahan baru, terutama di daerah industri dan proyek yang melibatkan minoritas rasial dan etnis. Tujuannya adalah untuk membantu mereka yang membutuhkan dalam memperoleh perumahan yang layak.

- 2) *Special services for ages or chronically ill persons, and families with numerous children.* Pelayanan ini memberikan bantuan khusus bagi orang tua yang lanjut usia atau yang memiliki penyakit kronis, serta keluarga dengan anak-anak yang banyak. Bantuan ini meliputi pelayanan perawatan kesehatan, perawatan rumah tangga, dan bantuan keuangan.
- 3) *Assistance in protection against exploitation, help in budgeting and economic management.* Pelayanan ini memberikan bantuan dalam melindungi orang-orang dari eksploitasi dan membantu mereka dalam mengelola keuangan dan anggaran rumah tangga.
- 4) *Loans under federal guarantee for home purchase or building.* Pelayanan ini menyediakan pinjaman dengan jaminan federal untuk pembelian atau pembangunan rumah.
- 5) *Slum clearance and city redevelopment.* Pelayanan ini mencakup program untuk membersihkan daerah kumuh dan mengembangkan kembali daerah perkotaan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang tinggal di daerah tersebut.

1. *International Social Services*

*In such agencies as the United Nations, the World Health Organization, the U.N Technical Assistance Program, the United Nations Children's Fund, the International Conference of Social Work, Pan-America Union, the International Red Cross Committee, the World Federation of Mental Health, International Social Services, the World YWCA, World Association of Youth; or in national social agencies that operate in foreign countries, such as the International Cooperation Administration, the American Friends Service Committee, Church World Services, YMCA, Catholic Community Service Council, American Joint Jewish Distribution Committee, and Unitarian Service Committee, which require competence in community organization, planning, supervision and social welfare administration*



Pelayanan Sosial Internasional mengacu pada berbagai program dan layanan yang ditujukan untuk mempromosikan kesejahteraan sosial di berbagai negara di seluruh dunia. Program dan layanan ini disediakan oleh organisasi internasional, serta lembaga sosial nasional yang beroperasi di luar negeri. Beberapa jenis layanan sosial internasional yang khas meliputi:

- 1) Bantuan kemanusiaan - Jenis pelayanan ini memberikan bantuan kepada korban bencana alam, perang, dan konflik. Organisasi seperti *International Red Cross and Red Crescent Movement* menyediakan perawatan medis, makanan, tempat tinggal, dan bentuk bantuan lainnya kepada populasi yang terkena dampak.
- 2) Layanan kesehatan - Layanan ini dirancang untuk meningkatkan akses ke perawatan kesehatan di daerah yang kurang terlayani. Organisasi seperti *World Health Organization (WHO)* bekerja dengan pemerintah dan mitra lain untuk menyediakan layanan kesehatan, termasuk program vaksinasi, pencegahan penyakit, dan inisiatif pengobatan.
- 3) Layanan kesejahteraan anak - Layanan ini berfokus pada perlindungan dan kesejahteraan anak-anak di berbagai belahan dunia. Organisasi seperti *United Nations Children's Fund (UNICEF)* bekerja untuk meningkatkan akses ke perawatan kesehatan, pendidikan, dan layanan penting lainnya untuk anak-anak, serta melindungi mereka dari eksploitasi, pelecehan, dan penelantaran.
- 4) Layanan bantuan dan pemulihan bencana - Jenis layanan ini memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkena dampak bencana, termasuk

bencana alam seperti angin topan dan gempa bumi, dan bencana buatan manusia seperti perang dan konflik. Organisasi seperti *United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs* (OCHA) memberikan koordinasi dan dukungan kepada berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam upaya tanggap bencana dan pemulihan.

- 5) Layanan pengungsi dan migrasi - Jenis layanan ini memberikan dukungan dan bantuan kepada pengungsi dan migran yang terpaksa melarikan diri dari rumah mereka karena perang, konflik, atau penganiayaan. Organisasi seperti *Organization for Migration* (IOM) bekerja untuk menyediakan tempat tinggal, makanan, perawatan medis, dan layanan penting lainnya kepada pengungsi dan migran, serta mendukung integrasi mereka ke dalam komunitas baru.

m. *Community Social Services*

*Planning, organizing, and financing social and health services through such media as Community Welfare Councils, Planning Boards, Community Chests, United Funds, coordinating and neighborhood councils.*

*Community Social Services* adalah jenis pelayanan sosial yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, dan pembiayaan pelayanan sosial dan kesehatan pada masyarakat tertentu. Layanan ini disampaikan melalui berbagai media seperti Dewan Kesejahteraan Masyarakat, Badan Perencanaan, *Community Chests*, *United Funds*, dewan koordinasi dan lingkungan. Tujuan utama pelayanan sosial kemasyarakatan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan individu, keluarga, dan masyarakat. Ini melibatkan identifikasi masalah sosial yang dihadapi oleh orang-orang di komunitas

tertentu, menilai kebutuhan mereka, dan merencanakan dan melaksanakan program dan layanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Layanan Sosial Masyarakat dapat mencakup berbagai program dan layanan, seperti:

- 1) Program Pengembangan Masyarakat: Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kondisi ekonomi, sosial, dan lingkungan masyarakat dengan mempromosikan keterlibatan masyarakat dan menyelenggarakan kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 2) Program Pendidikan dan Pelatihan: Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pendidikan dan kejuruan individu dalam masyarakat dan memberikan pelatihan bagi individu yang mencari pekerjaan.
- 3) Program Kesehatan: Program-program ini bertujuan untuk mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan di masyarakat dengan menyediakan akses ke layanan kesehatan, pendidikan kesehatan, dan kegiatan promosi kesehatan.
- 4) Program Perumahan: Program-program ini bertujuan untuk menyediakan perumahan yang terjangkau dan membantu individu dan keluarga dengan masalah terkait perumahan seperti tunawisma, penggusuran, dan penyitaan.
- 5) Program Pemuda: Program-program ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi kaum muda di masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan dan acara positif yang mempromosikan perkembangan sosial dan emosional mereka.

Secara keseluruhan, Layanan Sosial Masyarakat bertujuan untuk membangun komunitas yang lebih kuat, lebih sehat, dan lebih tangguh dengan

menyediakan akses ke sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk mengatasi masalah sosial dan meningkatkan kesejahteraan.

### **3. Bidang Pelayanan Pekerja Sosial**

DuBois dan Miley dalam Sukoco (2021:73) menyatakan 4 kelompok isu-isu kontemporer dan bidang praktek pekerja sosial sebagai berikut:

- a. Pekerja sosial di area publik (*social work in the public domain*)
- b. Pekerja sosial di bidang kesehatan, rehabilitasi, dan kesehatan mental (*social work in health, rehabilitation, and mental health*)
- c. Pekerja sosial dengan keluarga dan remaja (*social work in families and youths*)
- d. Pelayanan lanjut usia dan penuaan (*adult and aging services*)

### **4. Tahapan Pelayanan Pekerja Sosial**

Tahapan pelayanan pekerja sosial adalah langkah-langkah terstruktur yang diikuti oleh pekerja sosial dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada klien mereka. Setiap tahapan dirancang untuk membantu pekerja sosial memahami situasi klien, merencanakan strategi yang sesuai, dan melaksanakan langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan pelayanan sosial. Naomi I. Brill dalam Sukoco (2021:179) menjelaskan tahapan pelayanan pekerja sosial sebagai berikut:

- a. Pertemuan Awal (*Engagement*)

Pada tahap ini, klien meminta bantuan kepada badan sosial atau badan sosial secara aktif mencari orang yang membutuhkan pertolongan. Kemudian badan sosial mendelegasikan tugas pertolongan kepada pekerja sosial. Klien dan

pekerja sosial pertama kali bertemu. Pada tahap ini pekerja sosial perlu membangun relasi pertolongan agar klien mempunyai kepercayaan (*trust*) akan diri dan kompetensi pekerja sosial. Sambil membangun relasi pertolongan, pekerja sosial melakukan wawancara untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan klien, masalah, dan lingkungan sosialnya. Di tahap ini mulai terjadi keterlibatan pekerja sosial dalam diri, situasi, dan masalah klien. Pekerja sosial menciptakan komunikasi dan merumuskan hipotesa-hipotesa pendahuluan mengenal permasalahan klien.

b. Pengungkapan dan Pemahaman Masalah (*Assessment*)

Tahap ini adalah tahap pekerja sosial mengumpulkan data tentang diri klien; lingkungan sosial, termasuk orang atau sistem sosial yang terkait dengan klien; dan masalah yang dialami/diderita klien. Pekerja sosial menaksir situasi, data, fakta-fakta dasar, perasaan-perasaan orang dan keadaan-keadaannya untuk dipahami dan dihayati.

c. Pendefinisian Masalah

Pada tahap ini, pekerja sosial berupaya untuk mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dialami klien. Selanjutnya pekerja sosial mendefinisikan masalah yang dialami klien tersebut menjadi kebutuhan pemecahan masalah yang ingin dilakukan bersama antara pekerja sosial dengan klien.

d. Penentuan Tujuan

Berdasarkan kebutuhan pemecahan masalah tersebut, maka selanjutnya dirumuskan dan ditetapkan tujuan pemecahan masalah yang ingin dicapai.

Tujuan ini merupakan tujuan akhir dimana semua kegiatan atau usaha pemecahan masalah diarahkan kepadanya.

e. Penyeleksian Metode-Metode Alternatif dan Model-Model Intervensi

Untuk mencapai tujuan dan melaksanakan kegiatan pencapaian tujuan diperlukan metode, model, dan teknik pemecahan masalah. Untuk itu, metode, model, dan teknik pemecahan masalah perlu diidentifikasi, kemudian diseleksi untuk ditetapkan metode, model, dan teknik pemecahan masalah yang dinilai paling memungkinkan, produktif, efektif, dan efisien. Jadi pekerja sosial perlu mengidentifikasi semua cara yang memungkinkan untuk mengatasi masalah dan kemudian memilih yang paling tepat dan menguntungkan.

f. Penetapan Kontrak

Pekerja sosial dengan klien perlu merumuskan dan menentukan kontrak kerja pertolongan. Kontrak pertolongan menggambarkan adanya persetujuan mengenai peranan dan tanggung jawab masing-masing pihak, yaitu: pekerja sosial, klien, dan juga partisipan atau orang-orang yang terlibat dalam situasi tersebut.

g. Kegiatan Mencapai Tujuan yang Diinginkan

Kegiatan pencapaian tujuan adalah pelaksanaan semua kegiatan yang telah direncanakan. Kegiatan pencapaian tujuan dilaksanakan bersama-sama antara pekerja sosial dengan klien, dibantu oleh orang atau sistem sosial yang terkait di dalamnya. Pelaksanaan kegiatan mengandung makna penerapan pengetahuan, nilai, dan keterampilan pekerja sosial, yang di dalamnya ada implementasi metode, model, dan teknik pekerja sosial. Di dalam pelaksanaan kegiatan inilah

klien, lingkungan sosial, dan interaksi keduanya diintervensi agar terjadi perubahan. Jadi perubahan diri klien, lingkungan sosial, dan masalah klien adalah pada saat pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan pertolongan.

h. Evaluasi

Tahap evaluasi adalah tahap pengukuran. Evaluasi mengukur apakah tujuan pertolongan telah tercapai atau belum, apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat perubahan tersebut telah diketahui. Jadi evaluasi merupakan pemberian penilaian terhadap hasil pencapaian tujuan pertolongan. Evaluasi melakukan penilaian terhadap tujuan pertolongan yang telah dicapai selama melakukan kegiatan, baik yang sukses maupun yang gagal.

i. Perencanaan Kerja Selanjutnya

Tahap perencanaan kerja selanjutnya merupakan tahap merencanakan apakah pertolongan telah tercapai atau belum. Jika tujuan pertolongan belum tercapai, maka pekerja sosial akan memperbaiki pada tahap apa kegagalan pencapaian tujuan terjadi, dan pekerja sosial akan kembali dan memperbaiki atau mengulangi kegiatan tahap tersebut. Ini disebut sebagai tahap kontinuitas. Namun jika pencapaian tujuan pertolongan telah tercapai, maka pekerja sosial merencanakan kerja untuk mengakhiri atau menghentikan kegiatan pertolongan untuk melanjutkan klien kembali ke keluarga atau lingkungan tempat tinggalnya.

### **2.2.3 Gelandangan dan Pengemis**

#### **1. Definisi Gelandangan dan Pengemis**

Gelandangan dan pengemis adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan individu yang hidup di jalanan tanpa tempat tinggal tetap atau mencari nafkah dengan meminta-minta. Menurut Kementerian Sosial RI dalam Jamaludin (2015:312), Gelandangan adalah orang-orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma-norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat serta tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap di wilayah tertentu dan hidup mengembara di tempat umum. Pengemis adalah orang-orang yang mendapat penghasilan dari meminta-meminta di muka umum dengan berbagai alasan untuk mengharapkan belas kasihan dari orang lain. Jadi, dapat disimpulkan bahwa gelandangan dan pengemis adalah seseorang yang hidup menggelandang dan sekaligus mengemis.

Gambaran umum tentang gelandangan dan pengemis menunjukkan bahwa mereka adalah bagian dari masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian dan dukungan untuk membantu mereka keluar dari kondisi sulit dan mendapatkan kesempatan untuk hidup lebih baik. Menurut Jamaludin (2015:312) ada tiga gambaran umum tentang gelandangan dan pengemis, yaitu:

- a. Sekelompok orang miskin atau dimiskinkan oleh masyarakat
- b. Orang yang disingkirkan dari kehidupan khalayak ramai
- c. Orang berpola hidup agar mampu bertahan dalam kemiskinan dan keterasingan.

Berdasarkan gambaran umum tentang gelandangan dan pengemis menurut Jamaludin (2015:312), menjelaskan bahwa pertama, gelandangan dan pengemis



dipandang sebagai sekelompok orang miskin atau yang telah dimiskinkan oleh masyarakat. Mereka mungkin menghadapi kondisi ekonomi yang sulit atau kurangnya akses terhadap kesempatan pekerjaan dan layanan sosial, sehingga terdorong untuk hidup di jalanan dan mengemis sebagai cara untuk bertahan hidup. Kedua, ada pandangan bahwa gelandangan dan pengemis merupakan orang-orang yang disingkirkan atau diabaikan oleh kehidupan khalayak ramai. Mereka seringkali menjadi kelompok marjinal yang terpinggirkan dari partisipasi aktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Ketiga, gelandangan dan pengemis juga dapat dianggap sebagai orang-orang yang memiliki pola hidup tertentu agar dapat bertahan dalam kemiskinan dan keterasingan. Mereka mungkin telah mengadaptasi diri dengan mengandalkan pengemisan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Ketiga pandangan ini menyoroti kompleksitas dan tantangan yang dihadapi oleh gelandangan dan pengemis dalam masyarakat. Pemahaman tentang beragam gambaran ini penting dalam merancang pendekatan pelayanan sosial yang sesuai dan berempati untuk membantu mereka meningkatkan kualitas hidup dan mencari jalan keluar dari kondisi yang sulit.

Melalui kategorisasi pengemis, pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah dan organisasi sosial, dapat merancang program pelayanan yang lebih tepat dan responsif terhadap berbagai kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh para pengemis. Engkus Kuswarno dalam Jamaludin (2015:313) menjelaskan pengemis dikategorisasikan menjadi tiga, sebagai berikut:

- a. Pengemis berpengalaman, yaitu pengemis yang menetapkan hidupnya sebagai peminta-minta. Sebetulnya mereka masih memiliki peluang lain, tetapi

mengemis sudah menjadi pilihan dalam pekerjaannya sehingga sulit dilepaskan karena sudah menjadi kebiasaannya.

- b. Pengemis kontemporer, yaitu pengemis masa kini. Kontemporer artinya mengikuti perkembangan kebutuhan kekinian, hidup untuk hari ini atau dalam taraf jangka pendek, misalnya untuk kehidupan sehari-hari. Pengemis model ini terbagi menjadi dua, yaitu kontinu dan kontemporer.
- c. Pengemis berencana, yaitu pengemis melakukan kegiatannya untuk tujuan atau rencana tertentu, misalnya hasil yang mereka dapatkan ditabung atau digunakan untuk membeli sesuatu yang dapat dijadikan investasi seperti emas dan sebagainya.

Berdasarkan kategorisasi ini dapat membantu memahami beragam profil dan motif di balik kegiatan mengemis dalam masyarakat. Pemahaman ini penting dalam merancang program dan strategi pelayanan yang lebih efektif untuk membantu kelompok pengemis dalam mencari jalan keluar dari kondisi sulit dan mendapatkan kesempatan hidup yang lebih baik.

## **2. Penyebab Masalah Sosial Gelandangan dan Pengemis**

Penyebab masalah sosial gelandangan dan pengemis sangat kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Secara umum, masalah ini tidak dapat diatribusikan hanya pada satu faktor tunggal, tetapi melibatkan interaksi antara faktor-faktor sosial, ekonomi, psikologis, dan ke lembagaan. Menurut Jamaludin (2015:313), gambaran penyebab permasalahan sosial gelandangan dan pengemis sebagai berikut:

- a. Masalah kemiskinan yang menyebabkan seseorang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar minimal dan jangkauan pelayanan umum sehingga tidak dapat mengembangkan kehidupan pribadi ataupun keluarga secara layak.
- b. Masalah pendidikan yang pada umumnya tingkat pendidikan gelandangan dan pengemis relatif rendah sehingga menjadi kendala untuk memperoleh pekerjaan yang layak.
- c. Masalah sosial budaya yang mempengaruhi seseorang menjadi gelandangan dan pengemis.
- d. Rendahnya harga diri pada sekelompok orang mengakibatkan tidak adanya rasa malu untuk meminta-minta.
- e. Masalah keterampilan kerja yang pada umumnya gelandangan dan pengemis tidak memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pasar kerja.
- f. Sikap pasrah pada nasib dan menganggap bahwa kemiskinan dan kondisi sebagai gelandangan dan pengemis adalah nasib sehingga tidak ada kemauan untuk melakukan perubahan.
- g. Kebebasan dan kesenangan hidup yang menggelandang merupakan kenikmatan tersendiri bagi sebagian besar gelandangan dan pengemis yang hidup menggelandang karena mereka merasa tidak terikat oleh peraturan dan norma yang kadang-kadang membebani mereka sehingga mengemis adalah salah satu mata pencaharian.
- h. Masalah kesehatan, gelandangan dan pengemis termasuk kategori warga negara dengan tingkat kesehatan fisik yang rendah akibatnya rendahnya gizi makanan dan terbatasnya akses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan gambaran permasalahan sosial gelandangan dan pengemis menurut Jamaludin (205:313), dapat disimpulkan bahwa masalah sosial gelandangan dan pengemis disebabkan oleh sejumlah faktor kompleks, termasuk kemiskinan, rendahnya tingkat pendidikan, masalah sosial budaya, rendahnya harga diri, kurangnya keterampilan kerja yang sesuai, sikap pasrah terhadap nasib, kebebasan dan kesenangan hidup yang menggelandang, serta masalah kesehatan. Faktor-faktor ini saling berinteraksi dan berkontribusi terhadap situasi sulit yang dihadapi oleh kelompok ini, dan pemahaman mendalam tentang penyebab ini penting untuk merancang pendekatan pelayanan sosial yang tepat dan holistik guna membantu mereka mencari jalan keluar dan meningkatkan kualitas hidup.

### **3. Dampak Permasalahan Gelandangan dan Pengemis**

Dampak permasalahan gelandangan dan pengemis sangat luas dan kompleks, tidak hanya berpengaruh pada individu yang terlibat, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan. Kehadiran gelandangan dan pengemis dapat memberikan dampak negatif terhadap lingkungan sekitar, termasuk masalah kebersihan, kesehatan, dan keamanan Menurut Jamaludin (2015: 314) terdapat dampak yang ditimbulkan oleh permasalahan gelandangan dan pengemis, sebagai berikut:

- a. Masalah lingkungan. Gelandangan dan pengemis pada umumnya tidak memiliki tempat tinggal tetap, tinggal di wilayah yang sebenarnya dilarang dijadikan tempat tinggal, seperti taman-taman, bawah jembatan, dan pinggiran kali. Oleh karena itu, kehadiran mereka di kota-kota besar sangat mengganggu ketertiban umum, ketenangan masyarakat, dan kebersihan serta keindahan kota.

- b. Masalah kependudukan. Gelandangan dan pengemis yang hidupnya berkeliaran di jalan-jalan dan tempat umum, kebanyakan tidak memiliki kartu identitas seperti kartu tanda penduduk (KTP) atau kartu keluarga (KK) yang tercatat di kelurahan setempat, dan sebagian besar hidup bersama sebagai suami istri tanpa ikatan pernikahan yang sah.
- c. Masalah keamanan dan ketertiban. Maraknya gelandangan dan pengemis di suatu wilayah dapat menimbulkan kerawanan sosial, serta mengurangi keamanan dan ketertiban di daerah tersebut.

Berdasarkan dampak permasalahan gelandangan dan pengemis diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan gelandangan dan pengemis memiliki dampak yang signifikan, seperti masalah lingkungan yang mengganggu ketertiban dan kebersihan kota, masalah kependudukan terkait identitas dan status perkawinan, serta masalah keamanan dan ketertiban yang dapat menyebabkan kerawanan sosial. Dampak-dampak ini menunjukkan perlunya upaya holistik untuk mengatasi permasalahan gelandangan dan pengemis guna menciptakan lingkungan yang lebih aman, nyaman, dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

#### **2.2.4 Praktek Pekerja Sosial dengan Gelandangan dan Pengemis**

##### **1. Definisi Pekerja Sosial**

Pekerja sosial adalah seorang profesional yang berdedikasi untuk membantu individu, keluarga, dan kelompok masyarakat dalam mengatasi berbagai masalah sosial dan pribadi, Charles Zastrow mendefinisikan pekerja sosial sebagai berikut:

Pekerja sosial merupakan kegiatan profesional untuk membantu individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau

memperbaiki kemampuan mereka, khususnya interaksi manusia dengan lingkungannya. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan fasilitas dan memperkuat relasi, khususnya dalam penyesuaian diri secara timbal balik dan saling menguntungkan antara individu dengan lingkungan sosialnya, melalui penggunaan metode-metode pekerja sosial, sehingga individu maupun masyarakat dapat menjadi baik. (Muhidin, dkk:2018:13)

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Pekerja Sosial Pasal 1, yang dimaksud dengan Pekerja Sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktek pekerja sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi. Berdasarkan beberapa definisi diatas, menjelaskan bahwa pekerja sosial adalah profesi yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki interaksi mereka dengan lingkungan. Tujuan utama dari pekerja sosial adalah memberikan fasilitas dan memperkuat relasi antara individu dengan lingkungan sosialnya, dengan menggunakan metode pekerja sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi individu dan masyarakat. Ini berfokus pada penyesuaian diri yang saling menguntungkan antara individu dan lingkungan sosialnya. Pekerja sosial adalah lulusan sekolah-sekolah pekerjaan sosial, baik yang bergelar sarjana, master, dan doktor yang menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk memberikan pelayanan sosial kepada klien, baik klien individual, keluarga, kelompok, komunitas, organisasi, maupun masyarakat pada umumnya.

## **2. Tujuan Pekerja Sosial**

Rex A, Skidmore dan Milton G. Thackeray (dalam Pujileksono, 2018:13) menjelaskan bahwa pekerja sosial memiliki tujuan untuk meningkatkan

keberfungsian sosial individu-individu, baik secara individual maupun kelompok, dimana kegiatannya difokuskan pada relasi sosial mereka, khususnya interaksi manusia dengan lingkungannya. Menurut Pujileksono, dkk (2018:19) tujuan pekerja sosial meliputi:

- a. Mengembangkan kemampuan seseorang dalam pemecahan masalah (*to enhance the problem-solving and coping capacities of people*)
- b. Menghubungkan orang dan sistem sehingga dapat menyediakan sumber, pelayanan dan kesempatan (*link people with systems that provide them with resources, services and opportunities*).
- c. Meningkatkan efektivitas operasional sistem secara manusiawi (*promote the effective and humane operation of these systems*).
- d. Memberikan kontribusi pada pengembangan dan penyempurnaan perumusan dan implementasi kebijakan sosial (*contribute of the development and improvement of social policy*).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pekerja sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial individu dan kelompok melalui pengembangan kemampuan pemecahan masalah, menghubungkan mereka dengan sistem yang menyediakan sumber daya dan pelayanan, meningkatkan efektivitas sistem secara manusiawi, serta memberikan kontribusi pada pengembangan dan penyempurnaan kebijakan sosial.

### **3. Fungsi Pekerja Sosial**

Fungsi pekerja sosial mencakup berbagai peran penting dalam membantu individu, keluarga, dan masyarakat mengatasi berbagai masalah sosial dan pribadi.

Menurut Abdurahman (2018:20) fungsi pelayanan sosial sebagai berikut:

- a. Mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia
- b. Menjamin terpenuhinya standar kehidupan yang layak bagi semua orang, seperti:
  - 1) Mengembangkan sumber daya manusia, dan memenuhi kebutuhan dasar manusia dan keluarganya.
  - 2) Mendistribusikan sumber ekonomi dan sosial secara merata.
  - 3) Mencegah keterlantaran dan mengatasi kemiskinan, tekanan kerawanan sosial, dan penyimpangan.
  - 4) Melindungi individu dan keluarga dari bencana dan kekerasan serta mengusahakan jaminan sosial bagi mereka yang mengalami ketidakmampuan sementara atau tetap (bencana kecelakaan atau kematian).
- c. Memungkinkan seseorang berfungsi sosial secara optimal, seperti:
  - 1) Mengaktualisasikan potensi dan produktivitas individu.
  - 2) Menolong seseorang mencapai tingkat kepuasan yang optimal dengan cara meningkatkan kemampuannya.
  - 3) Melayani, individu, keluarga dan masyarakat untuk mendapatkan dukungan, substitusi protektif dan pencegahan terhadap berbagai masalah.
  - 4) Mengintegrasikan individu dengan sistem lingkungan sosial.



- d. Memberikan dukungan dan meningkatkan kemampuan tatanan sosial dan struktur institusional masyarakat.
- e. Membantu memfungsikan dan mengembangkan pelayanan institusi sosial
- f. Mengimplementasikan standarisasi adaptasi sosial dan perubahan yang terukur sehingga tercipta stabilitas sosial.
- g. Mencegah dan mengatasi konflik sosial dan masalah sosial.
- h. Mengelola dan mengendalikan penyimpangan perilaku dan disorganisasi sosial.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa fungsi pekerja sosial melibatkan berbagai peran penting dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia, menjamin standar kehidupan yang layak bagi semua orang, memungkinkan individu berfungsi secara optimal dalam masyarakat, mendukung dan meningkatkan kemampuan struktur sosial dan institusional, menerapkan standarisasi adaptasi sosial dan perubahan, serta mencegah dan mengatasi konflik sosial dan masalah sosial. Fungsi pekerja sosial ini bertujuan untuk menciptakan stabilitas sosial dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

#### **4. Tugas Pekerja Sosial**

Tugas pekerja sosial mencakup peran yang luas dan beragam dalam membantu individu, keluarga, dan masyarakat dalam mengatasi berbagai masalah sosial dan pribadi. Menurut Abdurahman (2018:21) tugas pekerja sosial sebagai berikut:

- a. Pekerja sosial menentukan dan mengadakan hubungan dengan orang yang membutuhkan bantuan/pertolongan, pekerja sosial yang bekerja di lembaga-

lembaga pemerintah dan masyarakat dapat secara langsung melakukan pendekatan terhadap klien potensial.

- b. Pekerja sosial memberikan dorongan atau dukungan serta pengertian kepada orang-orang yang bermasalah.
- c. Pekerja sosial memberikan kesempatan untuk mengungkapkan masalahnya secara bebas.
- d. Pekerja sosial membantu orang untuk mengambil keputusan dan menentukan pilihan dalam penyelesaian masalahnya.
- e. Pekerja sosial mengonfrontasikan masalahnya dengan realitas sosial yang dihadapinya.
- f. Pekerja sosial dapat mengembangkan potensi dan kemampuan orang untuk mengatasi kesulitannya.
- g. Menciptakan jalur hubungan antara orang dengan sistem sumber, karena ada hambatan antara seseorang dengan sistem sumber. Tugas pekerja sosial diantaranya:
  - 1) Pekerja sosial menentukan dan menemukan orang yang membutuhkan sistem sumber atau orang yang mempunyai hak terhadap sistem sumber tetapi tidak mampu memanfaatkannya.
  - 2) Pekerja sosial memberikan informasi tentang sistem sumber
  - 3) Pekerja sosial membantu mengatasi masalah sebagai dampak dari pemanfaatan sistem sumber.
  - 4) Pekerja sosial merujuk permasalahan seseorang terhadap sistem sumber lain.

- 5) Pekerja sosial membantu menciptakan jalur-jalur baru agar dapat menggunakan sistem sumber.
- h. Memperlancar jalur komunikasi dan menciptakan relasi-relasi baru. Tugas pekerja sosial diantaranya:
- 1) Pekerja sosial memberikan informasi tentang masalah yang mungkin timbul akibat beroperasinya sistem sumber baru.
  - 2) Pekerja sosial dapat bertindak sebagai konsultan, memberikan masukan mengenai bentuk/cara pemberian pelayanan yang dibutuhkan.
  - 3) Pekerja sosial memberikan informasi yang diperlukan akibat dari adanya relasi baru yang tercipta antara seseorang dengan sistem sumber.
  - 4) Pekerja sosial menciptakan jalur koordinasi dan komunikasi antara berbagai sistem sumber untuk memberikan pelayanan optimal kepada orang yang membutuhkan pelayanan.
  - 5) Pekerja sosial menjadi penengah bilamana terjadi hubungan konflik antara seseorang dengan sistem sumber.
- i. Kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial, meliputi:
- 1) Pekerja sosial mengumpulkan dan melakukan analisis terhadap data dari informasi mengenai masalah dan kondisi sosial.
  - 2) Pekerja sosial mendorong organisasi/lembaga sosial untuk menentukan sikap dan melakukan tindakan terhadap berbagai isu dan masalah sosial.

- 3) Pekerja sosial mendorong terciptanya perubahan dan penyempurnaan kebijakan sosial dan perundang-undangan sosial yang tidak sesuai dengan tuntutan perubahan masyarakat.
- 4) Pekerja sosial membantu menciptakan program baru atau mengubah program pelayanan sosial yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tugas pekerja sosial menurut Abdurahman (2018:21) dapat disimpulkan bahwa tugas pekerja sosial mencakup memberikan bantuan dan dukungan kepada individu yang membutuhkan, memberikan kesempatan untuk mengungkapkan masalah secara bebas, membantu individu mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah, menciptakan hubungan antara individu dengan sistem sumber, memperlancar komunikasi dan menciptakan relasi baru, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial melalui analisis data dan advokasi perubahan. Tugas-tugas ini bertujuan untuk membantu individu dan masyarakat dalam mengatasi masalah sosial dan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan.

