



**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN DAN  
PROFESIONAL PENDAMPING SOSIAL TERHADAP  
PARTISIPASI PESERTA PROGRAM KELUARGA HARAPAN  
KELURAHAN KUNINGAN KECAMATAN SEMARANG  
UTARA**

skripsi

disajikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan

oleh

Auliya Miftachul Umri

1201413065

UNNES

**JURUSAN PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2017**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan di sidang panitia ujian skripsi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang

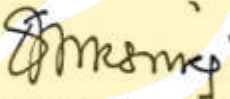
Semarang, Oktober 2017

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Prof. Dr. Joko Sutarto, M.Pd  
NIP. 195609081983031003

  
Dr. Tri Suminar, M.Pd  
NIP. 196705261995122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah



Dr. Utsman, M.Pd  
NIP. 195708041981031006

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 6 Oktober 2017  
Panitia :

Ketua



Dr. Fakhruddin, M.Pd  
NIP. 195604271986031001

Sekretaris

Dr. Utsman, M.Pd  
NIP. 195708041981031006

Penguji Utama

Bagus Kisworo, S.Pd., M.Pd  
NIP. 197911302006041005

Penguji/Pembimbing I

Prof. Dr. Joko Sutarto, M.Pd  
NIP. 195609081983031003

Penguji/Pembimbing II

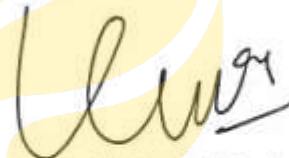
Dr. Tri Suminar, M.Pd  
NIP. 196705261995122001

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 6 Oktober 2017

Yang menyatakan



Auliva Miftachul Umri  
NIM. 1201413065



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*Kemenangan itu manja, dia tak mau datang sendiri. Dia harus di jemput dengan kebenaran cara dan kesabaran dalam berjuang (Gamal Albinsaid).*

*Meyakini bahwa setiap yang terjadi adalah kebaikan yang diberikan Tuhan, maka disaat gagal tidak akan pernah merasa kecewa dan saat berhasil pun tidak akan merasa jumawa (Penulis).*

### Persembahan:

Dengan tidak mengurangi rasa syukur pada Allah SWT atas Segala Rahmat dan Hidayah-Nya. Karya ini dengan penuh rasa syukur penulis persembahkan untuk :

1. Umi, Abi dan kelima saudaraku yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan mencurahkan kasih sayangnya
2. Bu Nanik Pintosih dan Pak Amin yang selalu memberi dukungan dan terimakasih telah bersedia menjadi orang tua asuh saya
3. Teman-teman Candika 13 dan teman-teman seperjuangan PLS angkatan 2013 atas kebersamaannya
4. Almamaterku

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang dengan ridho-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Kompetensi Pelayanan dan Profesional Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara"***.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu pembuatan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang,
2. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin penelitian,
3. Dr. Utsman, M.Pd Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang,
4. Prof. Dr. Joko Sutarto, M.Pd dan Dr. Tri Suminar, M.Pd. Pembimbing, yang telah menuntun, membimbing, dan memberi pengarahan dalam penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Aldo, Kepala Unit Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (UPPKH) yang telah memberikan izin penelitian,
6. Mba Eva, Pendamping dan seluruh peserta Program Keluarga Harapan Kelurahan Kuningan, sebagai responden yang telah memberikan waktu dan kerjasamanya selama penelitian,
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memberikan kontribusi di dunia pendidikan. Terima kasih.

Penulis

## ABSTRAK

Umri, Auliya Miftachul. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pelayanan dan Profesional Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH di Kelurahan Kuningan, Kecamatan Semarang Utara*. Skripsi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Prof. Dr. Joko Sutarto, M.Pd. Pembimbing II Dr. Tri Suminar, M.Pd.

**Kata kunci : Kompetensi pelayanan Pendamping, Kompetensi Profesional Pendamping, Partisipasi, Program Keluarga Harapan**

Partisipasi peserta PKH merupakan wujud nyata peserta melakukan proses pelaksanaan dari PKH. Partisipasi peserta PKH dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya Adalah kompetensi pendamping, yaitu kompetensi pelayanan dan profesional pendamping. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pelayanan dan profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *expost facto*. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 203 peserta PKH pada tahap I Reguler Tahun 2017. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling proportionate random sampling*. Sampel dihitung menggunakan Rumus *Slovin* sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 67 orang peserta PKH. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif persentase, analisis regresi linier dan berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kompetensi pelayanan pendamping sebagian besar dalam kategori sangat tinggi dengan persentase 80,6%, kompetensi profesional pendamping sebagian besar dalam kategori sangat tinggi dengan persentase 91,1%, partisipasi peserta PKH sebagian besar dalam kategori sangat tinggi dengan persentase 95,5%. (2) Ada pengaruh positif antara kompetensi pelayanan dan profesional pendamping dengan partisipasi peserta PKH, hal ini ditunjukkan dari hasil analisis data diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $92,758 > 3,13$ ). Sedangkan nilai  $R\ Square = 0,744$  yang berarti bahwa besarnya kontribusi kompetensi pelayanan dan profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH sebesar 74,4%.

Saran Penelitian ini adalah: (1) Pendamping hendaknya meningkatkan kemampuannya dalam pelayanan pengungkapan dan pemahaman masalah kepada peserta PKH, sehingga peserta mampu mengungkapkan atau mengutarakan masalahnya yang berhubungan dengan pelaksanaan PKH dan pada akhirnya peserta dapat berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan PKH. (2) Peserta penerima PKH di Kelurahan Kuningan harapannya peserta bisa mempertahankan keaktifannya berpartisipasi dalam pelaksanaan PKH.

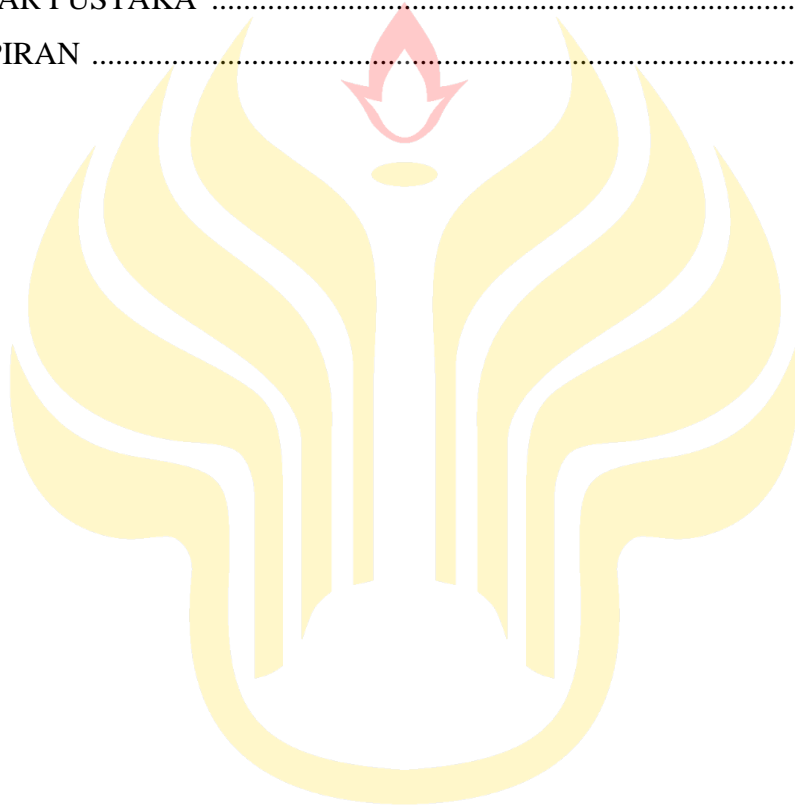
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Penegasan Istilah .....	13
BAB 2 KAJIAN TEORI .....	16
2.1 Kajian Teori .....	16
2.1.1 Partisipasi .....	16
2.1.2 Kompetensi .....	28
2.1.3 Pendampingan Sosial .....	34
2.1.4 Pekerjaan Sosial .....	36
2.1.5 Profesi Pekerja Sosial .....	39
2.1.6 Landasan Umum Praktik Pekerjaan Sosial .....	48
2.1.7 Nilai-nilai Profesional Pekerjaan Sosial .....	59
2.1.8 Pelayanan Sosial .....	69
2.1.9 Isu Dalam Pelayanan Sosial .....	81
2.1.10 Partisipasi Peserta PKH .....	85
2.1.11 Program Keluarga Harapan .....	93



2.2 Kerangka Berfikir .....	97
2.3 Hipotesis .....	98
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>100</b>
3.1 Desain Penelitian .....	100
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	100
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	101
3.4 Variabel Penelitian .....	102
3.5 Instrumen Penelitian .....	105
3.6 Skala Pengukuran .....	108
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	109
3.8 Validitas dan Reliabilitas .....	109
3.9 Teknik Analisis Data .....	114
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>118</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	118
4.1.1 Hasil Analisi Deskriptif Data Penelitian .....	118
4.1.1.1 Variabel Kompetensi Pelayanan Pendamping .....	118
4.1.1.2 Variabel Kompetensi Profesional Pendamping .....	122
4.1.1.3 Variabel Partisipasi Peserta PKH .....	126
4.1.2 Hasil Uji Prasyarat Analisis .....	131
4.1.3 Hasil Uji Analisis Hipotesis .....	132
4.1.3.1 Pengaruh Kompetensi Pelayanan Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH .....	132
4.1.3.2 Pengaruh Kompetensi Profesional Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH .....	135
4.1.3.3 Pengaruh Kompetensi Pelayanan Dan Profesional Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH .....	137
4.2 Pembahasan .....	140
4.2.1 Pengaruh Kompetensi Pelayanan Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH .....	140
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Profesional Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH .....	143

4.2.3 Pengaruh Kompetensi Pelayanan Dan Profesional	
Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH .....	146
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....	148
5.1. Simpulan .....	148
5.2 Saran .....	149
DAFTAR PUSTAKA .....	151
LAMPIRAN .....	154



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Berfikir .....	98
Gambar 3.1	Paradigma Hubungan Variabel independen-dependen .....	105
Gambar 4.1.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Pelayanan Pendamping .....	122
Gambar 4.2.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Profesional Pendamping .....	126
Gambar 4.3.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Peserta PKH .....	130



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah maksimal ketidakhadiran anak di satuan bulan berjalan .....	90
Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban Angket .....	108
Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Variabel X1 (Kompetensi Pelayanan Pendamping) .....	111
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Variabel X2 (Kompetensi Profesional Pendamping) .....	111
Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Partisipasi Peserta) ..	112
Tabel 3.5 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kompetensi Pelayanan Pendamping), X2 (Kompetensi Profesional Pendamping) dan Variabel Y (Partisipasi Peserta) .....	113
Tabel 3.6 Kategorisasi Skor Variabel Kompetensi Pelayanan Pendamping dan Kompetensi Profesional Pendamping pada partisipasi peserta PKH .....	115
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Indikator Pelayanan Pendekatan Awal .....	119
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Indikator Pengungkapan Dan Pemahaman Masalah	120
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Indikator Pelaksanaan Rencana Pemecahan Masalah .....	120
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Pelayanan Pendamping .....	121
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator Menguasai Bidang & Memiliki Wawasan .....	123
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator Penguasaan Isu-Isu Dalam Bidang Pelayanan Sosial .....	124
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator Mampu Menggunakan Berbagai Metode Dan Teknik Pelayanan Sosial .....	124
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Profesional Pendamping .....	125
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Indikator Pengambilan Keputusan .....	127
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Indikator Partisipasi Dalam Pelaksanaan .....	128
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Indikator Partisipasi Dalam Pengambilan Kemanfaatan .....	128
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Indikator Partisipasi Dalam Evaluasi .....	129

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Peserta PKH .....	129
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	131
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas .....	132
Tabel 4.16 Model Regresi ( $X_1 \rightarrow Y$ ) .....	133
Tabel 4.17 Hasil Uji Keberartian Model Persamaan Regresi Linier ( $X_1 \rightarrow Y$ ) .....	133
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi ( $X_1 \rightarrow Y$ ) .....	134
Tabel 4.19 Model Regresi ( $X_2 \rightarrow Y$ ) .....	135
Tabel 4.20 Hasil Uji Keberartian Model Persamaan Regresi Linier ( $X_2 \rightarrow Y$ ) .....	136
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi ( $X_2 \rightarrow Y$ ) .....	136
Tabel 4.22 Model Regresi Berganda ( $X_1, X_2 \rightarrow Y$ ) .....	138
Tabel 4.23 Hasil Uji Keberartian Model Persamaan Regresi Berganda ( $X_1, X_2 \rightarrow Y$ ) .....	139
Tabel 4.24 Hasil koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi ( $X_1, X_2 \rightarrow Y$ ) .....	140
Tabel 4.25 Tabulasi Silang Kompetensi Pelayanan Pendamping dengan Partisipasi Peserta PKH .....	142
Tabel 4.26 Tabulasi Silang Kompetensi Profesional Pendamping dengan Partisipasi Peserta PKH .....	145

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	155
1. Kisi-Kisi Instrumern Penelitian .....	156
2. Pengujian Instrumen Penelitian .....	159
3. Instrumen Penelitian .....	154
4. Data Penerima Bantuan PKHTtahan 1 Reguler Tahun 2017 Kota SMG .....	168
Lampiran 2 .....	169
1. Data Hasil Pengujian Variabel Kompetensi Pelayanan Pendamping .....	170
2. Data Hasil Pengujian Variabel Kompetensi Profesional Pendamping .....	172
3. Data Hasil Pengujian Variabel Partisipasi Peserta PKH .....	174
4. Data Hasil Penelitian Variabel Kompetensi Pelayanan Pendamping .....	176
5. Data Hasil Penelitian Variabel Kompetensi Profesional Pendamping .....	178
6. Data Hasil Penelitian Variabel Partisipasi Peserta PKH .....	180
Lampiran 3 .....	182
1. Hasil Uji Validitas .....	183
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	185
3. Hasil Pengujian Normalitas dan Linieritas .....	186
4. Hasil Pengujian Hipotesis .....	188
Lampiran 4 .....	191
1. Surat Ijin Penelitian .....	192

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemiskinan adalah masalah di setiap negara. Tidak terkecuali negara Indonesia. Masalah kemiskinan di Indonesia menjadi perhatian pemerintah di setiap tahunnya. Data BPS menyebutkan bahwa presentase penduduk miskin pada bulan Maret 2016 mencapai 10,85 persen. Mengacu data BPS tahun-tahun sebelumnya, jumlah penduduk miskin di Indonesia pada Maret 2016 mencapai 28,01 juta orang (10,85 persen) jika dibandingkan dengan jumlah penduduk miskin pada September 2015 terjadi penurunan jumlah penduduk miskin sebesar 0,50 juta orang. Sementara apabila dibandingkan dengan Maret 2015 jumlah penduduk miskin mengalami penurunan sebanyak 0,58 juta orang. Berdasarkan daerah tempat tinggal, pada periode September 2015-Maret 2016 jumlah penduduk miskin di daerah perkotaan mengalami penurunan sebesar 0,28 juta.

Menurut kamus besar bahasa indonesia menyebutkan bahwa kemiskinan adalah situasi penduduk atau sebagian penduduk yang hanya dapat memenuhi makanan, pakaian, dan perumahan yang sangat diperlukan untuk mempertahankan tingkat kehidupan yang minimum. Sedangkan menurut BPS, penduduk dikatakan miskin apabila pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan. Garis kemiskinan dipergunakan sebagai suatu batas untuk mengelompokkan suatu penduduk menjadi miskin atau tidak miskin. Menurut data susenas, selama periode September 2015-Maret 2016, garis kemiskinan naik sebesar 2,78 persen yaitu dari Rp.344.809,- per kapita per bulan pada September 2015 menjadi

Rp.354.386,- per kapita per bulan pada bulan Maret 2016. Sementara pada periode Maret 2015-Maret 2016, garis kemiskinan naik sebesar 7,14 persen, yaitu dari Rp.330.776,- per kapita per bulan pada Maret 2015 menjadi Rp.354.386,- per kapita per bulan pada Maret 2016.

Persoalan kemiskinan bukan hanya sekedar tentang berapa jumlah dan persentase penduduk miskin. Tetapi juga harus mampu memperkecil jumlah penduduk miskin, kebijakan kemiskinan juga sekaligus harus bisa mengurangi angka kemiskinan di Indonesia. Salah satu agenda utama Pemerintahan Indonesia setiap pergantian tumpuk kepemimpinan adalah pengurangan angka kemiskinan. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk mengurangi penduduk miskin adalah dengan upaya peningkatan kesejahteraan baik secara ekonomi maupun non ekonomi, yang dimaksud dengan peningkatan kesejahteraan secara ekonomi adalah pembuatan program di dalam sektor ekonomi, sedangkan upaya peningkatan di sektor non ekonomi seperti kesehatan dan pendidikan. Program peningkatan kesejahteraan secara non ekonomi secara tidak langsung akan berkorelasi positif dengan peningkatan taraf ekonomi. Program di sektor non ekonomi inilah yang seharusnya lebih gencar dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia, sehingga kualitas SDM masyarakat mengalami pertumbuhan yang lebih baik.

Disisi lain dalam dunia pendidikan, apabila kita merujuk pada laporan UNESCO dalam *Education For All Global Monitoring Report (EFA-GMR)*, Indeks Pembangunan Pendidikan Untuk Semua atau *The Education for All Development Index (EDI)* Indonesia tahun 2014 berada pada peringkat 57 dari



115. Sedangkan pada tahun 2015, hasil survey yang dilakukan oleh OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) ini berdasarkan pada hasil tes pada 76 negara yang menunjukkan hubungan antara pendidikan dan pertumbuhan ekonomi. Analisis yang digunakan oleh OECD berdasarkan pada hasil tes matematika dan ilmu pengetahuan. Mereka menggunakan standar global yang lebih luas menggunakan tes PISA. Tes PISA merupakan studi internasional tentang prestasi membaca, matematika dan sains siswa sekolah berusia 15 tahun. Indonesia sendiri telah mengikuti tes ini sejak tahun 2000. Dan hasil survei yang dilakukan oleh OECD dari 76 negara yang ikut berpartisipasi dalam tes PISA tahun 2015, Indonesia menempati peringkat ke 69. Miris bukan.

Sedangkan untuk masalah kesehatan, Indonesia nampaknya masih sulit untuk mencari solusi yang tepat agar penduduk miskin yang memiliki kekurangan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya bisa merasakan fasilitas kesehatan yang memadai. Dikuatkan pula oleh data BPS 2016 yang menerangkan bahwa persentase rumah tangga yang salah satu anggota rumah tangganya memiliki jaminan kesehatan pada tahun 2015 sebanyak 13,55 persen yang memiliki BPJS Kesehatan, 2,59 persen yang memiliki BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan yang memiliki Jamkesmas pada tahun 2015 sebanyak 25,05 persen dan yang memiliki Jamkesda pada tahun 2015 sebanyak 15,31 persen. Hal ini menggambarkan betapa sulitnya masyarakat miskin mendapatkan jaminan kesehatan.

Telah diamanahkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk memperhatikan pendidikan dan kesehatan. Hal ini tercantum dalam pasal 28 H UUD menyatakan, “setiap penduduk berhak atas setiap pelayanan kesehatan.”.

Dalam pasal 31 ayat 1 menyatakan bahwa “setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan.”. Diperkuat juga dalam ayat 2 bahwa “setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya.”. Serta dalam pasal 34 yang berbunyi, “fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara.”. dari amanah Undang-Undang Dasar 1945 telah jelas disebutkan tugas dan kewajiban dari Pemerintah bahwa setiap penduduk ataupun warga negara berhak atas pelayanan kesehatan dan pendidikan dasar. Maka tidak ada alasan lagi bagi Pemerintah untuk memalingkan muka dari permasalahan sumber daya manusia saat ini yang kurang bermutu.

Berdasarkan temuan data yang diperoleh seperti diatas memang banyak penduduk miskin di Indonesia dan pemerintah berupaya keras untuk melakukan berbagai kebijakan dan program untuk menurunkan jumlah penduduk miskin dan mampu untuk mempercepat pencapaian tujuan pembangunan millenium (*Millenium Development Goals* atau MDGs). Sejalan dengan tujuan pembangunan millenium yaitu menanggulangi kemiskinan dan kelaparan; mencapai pendidikan dasar bagi semua; menarik kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan; menurunkan angka kematian bayi; meningkatkan kesehatan ibu hamil; memerangi HIV/AIDS, malaria dan penyakit menular sebagainya; dan memastikan kelestarian kawasan hidup. Pada tahun 2015 lalu diharapkan dapat memangkas setengah dari jumlah masalah kemiskinan yang ada di Indonesia. Dan pada tahun 2020 mendatang diharapkan dapat mencapai pengembangan yang signifikan dalam kehidupan untuk sedikitnya 100 juta orang yang tinggal pada daerah kumuh.

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah untuk menurunkan persentase kemiskinan dan untuk mempercepat pencapaian MDGs adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Dengan adanya PKH ini dimaksudkan agar penurunan prosentase kemiskinan bisa dilakukan secara maksimal. Program PKH ini melibatkan lintas menteri dan lembaga, seperti Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Kementerian Sosial, Kementerian Kesehatan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Agama, Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Badan Pusat Statistika.

PKH pertama kali diimplementasikan di sejumlah negara Amerika Latin dan Karibia seperti Meksiko, Brazil, Kulombia, Honduras, Jamaika dan Nikaragua yang dikenal dengan program *Conditional Cash Transfer* (CCT) atau Bantuan Tunai Bersyarat. Rawlings dan Rubio yang dikutip oleh Hendratno (2010: 2) mengungkapkan program bantuan tunai bersyarat atau *Conditional Cash Transfers (CCT)* saat ini banyak diadopsi diberbagai negara sebagai strategi program bantuan sosial. Program bantuan tunai bersyarat telah diterapkan dinegara-negara maju seperti Amerika khususnya di New York pada tahun 2007, di India dan Brazil yang telah menyumbangkan hasil yang signifikan untuk peningkatan kualitas pendidikan, peningkatan gizi dan mengurangi kemiskinan yang akan datang.

Hal ini diperkuat oleh beberapa temuan penelitian dari jurnal internasional yang menyebutkan bahwa program CCT di India juga telah membantu pemerintah dalam memecahkan masalah kemiskinan (Krishnan dkk, 2014:10). Di Brazilia CCT selama lima tahun pertama program ini, menghasilkan

penurunan 9,3 persen kematian bayi secara keseluruhan, penurunan angka kematian pada usia dini di kota yang menerapkan CCT dibandingkan dengan kota yang tidak menerapkan CCT. New York, Amerika Serikat dengan program CCT telah memberikan bukti bahwa program ini ampuh dalam meningkatkan penggunaan kesehatan, preventif mengurangi kejahatan, mengurangi kemiskinan dan melindungi keluarga dari guncangan pendapatan (Shei, 2012 :1).

Adopsi program CCT di Indonesia adalah Program Keluarga Harapan (PKH) (Syamsir, 2014: 17). Program Keluarga Harapan itu sendiri adalah program pemberian uang tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan dengan melaksanakan kewajibannya. Persyaratan tersebut dapat berupa kehadiran di fasilitas pendidikan (misalnya bagi anak usia sekolah), ataupun kehadiran di fasilitas kesehatan (misalnya bagi anak balita, atau bagi ibu hamil).

Program Keluarga Harapan dilaksanakan secara berkelanjutan (*multiyear*) yang dimulai pada tahun 2007 di tujuh provinsi. Sampai dengan tahun 2015, PKH sudah dilaksanakan di 34 provinsi dan mencakup 472 Kabupaten/Kota dan 6.080 Kecamatan. Target peserta PKH pada tahun 2016 mencapai 6 juta keluarga miskin di 514 Kabupaten/Kota.

Di Kota Semarang sendiri khususnya di kelurahan Kuningan, PKH mulai dilaksanakan pada September 2013 lalu . Program Keluarga Harapan merupakan salah satu program nasional yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia dalam rangka menanggulangi persoalan kemiskinan yang terjadi di masyarakat. Pelaksanaan program tersebut dilakukan dengan masyarakat dengan dukungan

fasilitas dari pemerintah, pihak swasta dan organisasi masyarakat sipil lainnya. Masyarakat yang dalam hal ini adalah peserta PKH merupakan pelaku utama dalam program ini, dituntut mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan dan keberlanjutan PKH. Keterlibatan masyarakat sangatlah penting dalam mewujudkan tujuan PKH tersebut, lebih luas lagi untuk mewujudkan tujuan pembangunan. Dalam hal ini dibutuhkan kesadaran dan partisipasi aktif dari masyarakat. Apabila masyarakat berpartisipasi aktif, maka diharapkan program ini berlanjut hingga tahun-tahun kedepannya dan dapat memutus rantai kemiskinan.

Partisipasi masyarakat merupakan hak dan kewajiban seorang warga negara untuk memberikan kontribusinya kepada pencapaian tujuan kelompok. Sehingga mereka diberi kesempatan untuk ikut serta dalam pembangunan dengan menyumbangkan inisiatif dan kreatifitasnya. Dalam hal ini peserta PKH memberikan sumbangan inisiatif dan kreatifitasnya dapat disampaikan dalam rapat kelompok atau pertemuan bulanan, baik bersifat formal maupun informal. Dalam rapat kelompok tersebut, akan saling memberikan informasi antara pemerintah dengan masyarakat. Sehingga terjadi komunikasi yang seimbang antara pemerintah dengan masyarakat dan antara sesama anggota masyarakat, hal ini memungkinkan terjadinya partisipasi yang aktif dari masyarakat dengan tanpa melupakan peran *steakholder* atau tokoh yang ikut berpartisipasi dalam PKH seperti pendamping.

Dalam jurnal ekonomi yang ditulis oleh Muthalib dan Apoda (2016: 104) tentang analisi partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, menunjukkan hasil bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa yaitu dilihat

keempat bidang partisipasi yaitu perencanaan mencapai skor 80,67 persen atau berada pada kategori sangat tinggi, pelaksanaan mencapai skor 77,8 persen atau berada pada kategori tinggi, evaluasi/monitoring 84,25 persen berada pada kategori sangat tinggi dan pemanfaatan hasil 79 persen berada pada kategori tinggi. Secara total tingkat partisipasi masyarakat tergolong sangat tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya partisipasi masyarakat yaitu: kesadaran masyarakat, pendidikan, pendapatan, pemerintah desa dan fasilitas yang tersedia. Dari jurnal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan subjek dari pembangunan itu sendiri sehingga memiliki peranan yang penting dalam menentukan suatu kebijakan.

Sedangkan hasil penelitian Potoboda dalam jurnalnya menyebutkan bahwa wujud dari partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan bermacam-macam seperti kehadiran dalam rapat, diskusi sumbangan, pemikiran, tanggapan atau penolakan terhadap program yang ditawarkan. Partisipasi dalam pembangunan sebenarnya harus dapat dilakukan atau dilaksanakan melalui keikutsertaan masyarakat dalam memberikan kontribusi guna menunjang pelaksanaan pembangunan yang berwujud tenaga, materi (uang, barang) atau lainnya dan informasi yang berguna bagi pelaksanaan pembangunan, kesediaan dalam memberikan sumbangan tenaga dan materi merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

Dalam setiap mekanisme dan prosedur PKH terdapat partisipasi peserta atau disebut sebagai Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Bentuk partisipasi

peserta dalam program ini adalah melaksanakan program PKH sesuai dengan yang telah ditetapkan. Partisipasi peserta tersebut dapat dikoordinasikan oleh pendamping. Untuk kelengkapan Program Keluarga Harapan di daerah atas dasar surat keputusan dari menteri sosial No 08/HUK/2007 Tentang Pembentukan UPPKH, Kota Semarang membentuk Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan (UPPKH) Tingkat Kota dan Kecamatan pada bulan Agustus 2013 lalu. UPPKH mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan PKH. Unit Pelaksana PKH Tingkat Kecamatan ini terdiri atas pendamping PKH. Jumlah pendamping disesuaikan dengan peserta PKH yang terdaftar di Kecamatan. Satu orang pendamping akan mendampingi sekitar 100-250 RTSM atau peserta PKH. Untuk kecamatan Semarang Utara memiliki lima orang pendamping. Pendamping memiliki peran yang sangat penting dalam partisipasi peserta pada Program Keluarga Harapan. Hal ini dikarenakan pendamping berhubungan langsung dengan peserta PKH baik dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban peserta PKH.

Dalam pelaksanaan PKH, pendamping merupakan aktor penting dalam menyukseskan PKH. Pendamping sebagai pancaindera PKH yang melaksanakan tugas pendampingan kepada RTSM penerima program dan membantu kelancaran pelaksanaan PKH (Pedoman Umum PKH 2012). Menurut Kemsos (2014), pendamping diperlukan karena: 1) Sebagian besar orang miskin tidak memiliki kekuatan, tidak memiliki suara dan kemampuan untuk memperjuangkan hak mereka yang sesungguhnya. Mereka membutuhkan pejuang yang menyuarakan mereka, yang membantu mereka mendapatkan hak. 2) UPPKH

Kabupaten/Kota tidak memiliki kemampuan melakukan tugasnya di seluruh tingkat kecamatan dalam waktu bersamaan.

Tugas dan tanggungjawab pendamping PKH secara umum adalah melaksanakan tugas pendampingan kepada RTSM peserta PKH (Pedoman Umum PKH 2016). Selain tugas tersebut, pendamping juga berperan dalam pemberdayaan masyarakat miskin yang menjadi sasaran program. Menurut Purwanto dkk (2013), pendamping PKH tidak hanya berhenti pada pendataan dan pencairan dana melainkan pendamping PKH juga memberikan inovasi-inovasi seperti membelajari warga penerima bantuan membuat kerajinan tangan. Pemberdayaan masyarakat miskin yang dilakukan oleh pendamping PKH ini dilaksanakan untuk mendukung pencapaian MDGs.

Prinsip pendampingan masyarakat menurut Karsidi (2007) adalah belajar dari masyarakat, pendamping sebagai fasilitator, masyarakat sebagai pelaku, saling belajar, dan saling berbagi pengalaman. Langkah pendampingan masyarakat terdiri dari lima tahap. kelima tahapan ini adalah identifikasi potensi, analisis kebutuhan, rencana kerja bersama, pelaksanaan program kerja bersama, dan monitoring dan evaluasi (Karsidi 2007). Faktor pendukung program menurut Purwanto dkk dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Memutus Rantai Kemiskinan (Kajian Di Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto) (2013) adalah dukungan dari berbagai aktor yang terlibat, dukungan finansial yang mencukupi, dan komitmen yang kuat antara pemerintah pusat dan daerah untuk mensukseskan program keluarga harapan. Sedangkan faktor penghambat program adalah ketidakpahaman



peserta program terhadap sanksi yang diberikan, dan adanya pemalsuan data pada saat verifikasi (Purwanto 2013). Ketidapahaman peserta ini juga disebabkan oleh penyebaran informasi oleh pendamping yang kurang mengena pada peserta, hal ini karena kompetensi pelayanan pendamping kurang baik.

Dalam penelitian Purwanto (2013) juga ditemukan bahwa tim pendamping atau fasilitator adalah posisi yang sangat berperan dalam mendorong, mengarahkan dan membimbing masyarakat. Kualitas fasilitator sebagai pendamping dimasyarakat sangat berperan dalam menentukan transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan program. dalam Jurnal yang ditulis oleh Habibullah (2011) terdapat empat peran pendamping yang dipaparkan dalam jurnal tersebut yakni: (1) peran dan keterampilan fasilitatif, (2) peran dan keterampilan edukasional, (3) peran dan keterampilan perwakilan, dan (4) peran dan keterampilan teknis. Dalam pelaksanaan PKH, peran yang paling mempengaruhi kualitas pendamping adalah peran dan keterampilan teknis. Peran tersebut merupakan peran yang paling diperhatikan oleh pendamping meskipun peran ini tidak secara langsung mempengaruhi penerima manfaat PKH. Hal ini bertolak belakang dengan peran yang pertama yakni peran dan keterampilan fasilitatif. Peran ini merupakan peran yang sangat mempengaruhi penerima manfaat PKH secara langsung namun terlihat tidak terlalu diperhatikan oleh pendamping.

Untuk dapat melakukan tugas-tugas tersebut sudah barang tentu diperlukan kompetensi pekerja sosial. Karena pada dasarnya pendamping adalah seorang pekerja sosial. Dubois & Miley (1992) dalam Alamsyah (2015: 4) menyebutkan bahwa pada posisi praktik pelayanan langsung, pekerja sosial berperan antara lain

sebagai pemberdaya sosial. Adapun pemberdaya sosial dalam PKH disebut sebagai pendamping.

Hal ini juga termuat dalam Undang-undang Tahun 2014 Tentang Praktik Pekerjaan Sosial dalam pasal 49 menyebutkan bahwa dalam pemberdayaan sosial dilakukan kegiatan pekerjaan sosial untuk meningkatkan peran serta lembaga dan/atau perseorangan sebagai potensi dan sumber daya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Pemberdayaan sosial dalam praktik pekerjaan sosial ini salah satunya dilakukan dalam bentuk pendampingan. Dalam Daftar Nomenklatur SDM Kesejahteraan Sosial juga menyebutkan bahwa pendamping PKH termasuk dalam pekerja sosial profesional.

Dalam undang-undang ini juga menyebutkan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi pelayanan dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam praktik pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Kompetensi Pekerja Sosial yang dimaksud adalah kompetensi pelayanan dan profesional, yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan nilai yang dimiliki pekerja sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial (UU Tahun 2014 Tentang Praktik Pekerjaan Sosial).

Disinilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pendamping Terhadap Partisipasi Peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

- 1.2.1 Seberapa besar pengaruh kompetensi pelayanan pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara?
- 1.2.2 Seberapa besar pengaruh kompetensi profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara?
- 1.2.3 Seberapa besar pengaruh kompetensi pelayanan dan profesional terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pelayanan pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara
- 1.3.2 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara

- 1.3.3 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pelayanan dan profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang pengaruh keberadaan peran pendamping dengan kompetensi yang dimilikinya terhadap partisipasi peserta PKH Di Kelurahan Kuningan, Kecamatan Semarang Utara. Serta sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mempunyai minat untuk meneliti masalah-masalah yang berkaitan dengan pemberdayaan sumber daya manusia sebagai pendamping atau pekerja sosial pada Program Keluarga Harapan .

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- (1) Bagi Mahasiswa: sebagai wahana untuk meningkatkan kompetensi dalam hal penelitian dan penulisan ilmu pengetahuan
- (2) Bagi Pendamping atau pekerja sosial: sebagai sumber informasi pelengkap dalam usaha pelaksanaan Program Keluarga Harapan agar dapat mendampingi peserta PKH sebagai pendamping sesuai dengan tanggung jawabnya dengan kompetensi yang dimiliki; sebagai referensi dalam melakukan pembenahan dan pengembangan usaha meningkatkan keberhasilan Program Keluarga Harapan

- (3) Bagi Masyarakat umum: sebagai bahan informasi bagi semua pihak yang bersangkutan dalam rangka meningkatkan keberhasilan dalam pemberdayaan di masyarakat.

## 1.5 Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya perbedaan penafsiran dan memudahkan pemahaman, maka perlu adanya penjelasan istilah-istilah penting yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk itu peneliti menjelaskan beberapa istilah yang dimaksud dalam penelitian, antara lain sebagai berikut:

### 1.5.1 Kompetensi.

Spencer (1993) dalam Abdullah (2014:50) mendefinisikan kompetensi itu sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau kinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kompetensi pelayanan dan profesional yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan nilai yang dimiliki pekerja sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial sesuai dengan kompetensi pekerja sosial yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Tahun 2014 Tentang Praktik Pekerjaan Sosial.

### 1.5.2 Pendamping

Pemerhati pembangunan telah mempopulerkan istilah pendampingan sejak tahun 1980-an. Istilah ini berasal dari kata 'damping' yang berarti sejajar (tidak ada kata atasan atau bawahan). Pendamping adalah perorangan atau

lembaga yang melakukan pendampingan, dimana antara kedua belah pihak (pendamping dan yang didampingi) terjadi kesetaraan, kemiteraan, kerjasama dan kebersamaan tanpa ada batas golongan (kelas atau status sosial) yang tajam. Pendamping disini adalah sumber daya manusia yang direkrut dan dikontrakkerjakan yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial sebagai pelaksana pendampingan pada program keluarga harapan di tingkat Kecamatan atau Kelurahan, khususnya pendamping program keluarga harapan pada Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara.

#### 1.5.3 Partisipasi

Mikkelsen (1999: 64) dalam Soetomo menginventarisasikan adanya enam tafsiran dan makna yang berbeda tentang partisipasi. Pertama, partisipasi adalah kontribusi sukarela dari masyarakat kepada proyek tanpa ikut serta dalam pengambilan keputusan. Kedua, partisipasi adalah usaha membuat masyarakat semakin peka dalam meningkatkan kemauan menerima dan kemampuan menanggapi proyek-proyek pembangunan. Ketiga, partisipasi adalah proses yang aktif, yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok terkait mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan hal itu. Keempat, partisipasi adalah pemantapan dialog antara masyarakat setempat dengan para staf dalam melakukan persiapan, pelaksanaan dan monitoring proyek, agar memperoleh informasi mengenai konteks lokal dan dampak-dampak sosial. Kelima, partisipasi adalah keterlibatan sukarela oleh masyarakat dalam perubahan yang ditentukan sendiri. Keenam, partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan dan lingkungan mereka. Adapun dalam

penelitian ini, yang dimaksud dari partisipasi adalah keaktifan peserta dalam proses pelaksanaan PKH di kelurahan Kuningan yang ditandai dengan pelaksanaan kewajiban yang harus dipenuhi oleh peserta itu sendiri.

#### 1.5.4 Peserta

Peserta adalah orang pribadi yang terlibat dalam suatu kegiatan tertentu, termasuk mengikuti rapat, sidang, lokakarya atau workshop atau kegiatan lainnya dan menerima atau memperoleh imbalan sehubungan dengan keikutsertaannya dalam kegiatan tersebut. Peserta yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sesuai dengan pedoman umum PKH tahun 2016 adalah keluarga miskin (KM) atau rumah tangga sangat miskin (RTSM) yang memenuhi kriteria syarat yang telah ditetapkan

#### 1.5.5 Program Keluarga Harapan

Program Keluarga Harapan adalah program penanggulangan kemiskinan melalui pemberian bantuan tunai bersyarat kepada keluarga yang tergolong sangat miskin berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Merupakan program yang dibentuk oleh Kementerian Sosial dan mulai terlaksanakan sejak tahun 2007 di tujuh provinsi. Hingga tahun 2016 lalu sudah terlaksana di 34 provinsi. PKH yang di maksud peneliti adalah pada pelaksanaan PKH di Kota Semarang khususnya di Kelurahan Kuningan.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Konsep Partisipasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Partisipasi**

Partisipasi sebenarnya berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata “*participation*” yang dapat diartikan suatu kegiatan untuk membangkitkan perasaan dan diikuti sertakan atau ambil bagian dalam kegiatan suatu organisasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, partisipasi merupakan keterlibatan aktif masyarakat atau partisipasi tersebut dapat berarti keterlibatan proses penentuan arah dari strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah.

Dalam pelaksanaan pembangunan harus ada sebuah rangsangan dari pemerintah agar masyarakat dalam keikutsertaannya memiliki motivasi. Mikkelsen (1999: 64) dalam Soetomo menginventarisasikan adanya enam tafsiran dan makna yang berbeda tentang partisipasi. Pertama, partisipasi adalah kontribusi sukarela dari masyarakat kepada proyek tanpa ikut serta dalam pengambilan keputusan. Kedua, partisipasi adalah usaha membuat masyarakat semakin peka dalam meningkatkan kemauan menerima dan kemampuan menanggapi proyek-proyek pembangunan. Ketiga, partisipasi adalah proses yang aktif, yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok terkait mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan hal itu. Keempat, partisipasi adalah pemantapan dialog antara masyarakat setempat dengan para staf dalam melakukan persiapan, pelaksanaan



dan monitoring proyek, agar memperoleh informasi mengenai konteks lokal dan dampak-dampak sosial. Kelima, partisipasi adalah keterlibatan sukarela oleh masyarakat dalam perubahan yang ditentukan sendiri. Keenam, partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan dan lingkungan mereka.

Menurut Simatupang (dalam Yuwono, 2001:124) memberikan beberapa rincian tentang partisipasi sebagai berikut : (1) Partisipasi berarti apa yang kita jalankan adalah bagian dari usaha bersama yang dijalankan bahu-membahu dengan saudara kita sebangsa dan setanah air untuk membangun masa depan bersama. (2) Partisipasi berarti pula sebagai kerja untuk mencapai tujuan bersama diantara semua warga negara yang mempunyai latar belakang kepercayaan yang beraneka ragam dalam negara pancasila kita, atau dasar hak dan kewajiban yang sama untuk memberikan sumbangan demi terbinanya masa depan yang baru dari bangsa kita. (3) Partisipasi tidak hanya berarti mengambil bagian dalam pelaksanaan-pelaksanaan, perencanaan pembangunan. Partisipasi berarti memberikan sumbangan agar dalam pengertian kita mengenai pembangunan kita nilai-nilai kemanusiaan dan cita-cita mengenai keadilan sosial tetap dijunjung tinggi. (4) Partisipasi dalam pembangunan berarti mendorong ke arah pembangunan yang serasi dengan martabat manusia. Keadilan sosial dan keadilan Nasional dan yang memelihara alam sebagai lingkungan hidup manusia juga untuk generasi yang akan datang.

Pendapat Suryono (2001:124) partisipasi merupakan ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut

memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan. Untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Hal ini terutama berlangsung dalam proses politik dan juga proses sosial, hubungan antara kelompok kepentingan dalam masyarakat sehingga demikian mendapat dukungan dalam pelaksanaannya.

Menurut Slamet (dalam Suryono 2001:124) partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan sebagai ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta memanfaatkan dan ikut menikmati hasil-hasil pembangunan.

Konsep partisipasi masyarakat dalam pembangunan sudah mulai dikenalkan oleh pemerintah sejak awal tahun 1980-an melalui istilah pemberdayaan masyarakat. Masyarakat diharapkan untuk dapat berpartisipasi dalam membangun serta menjaga lingkungan dimana mereka berada. Untuk mensukseskan gerakan pemberdayaan masyarakat tersebut kemudian pemerintah membentuk beberapa lembaga-lembaga PKK, LKMD, dan karang taruna sebagai wadah dalam mendorong komunitas lokal untuk berpartisipasi dan menjunjung solidaritas bersama. Mengingat pemberdayaan masyarakat kebanyakan adalah staf pemerintah atau yang ditunjukan oleh pemerintah yang bekerja sebagai

penghubung antara kebijakan serta agenda pembangunan dengan apa yang harus dilakukan oleh komunitas.

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan menurut Supriady (2005:16 ) diartikan sebagai ikut serta masyarakat yang efektif membutuhkan kesepian dari partisipasi masyarakat. Partisipasi dalam menerima hasil pembangunan dan menilai hasil partisipasi masyarakat menurut Isbandi (2007:27) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternative solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan ketertiban masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi. Usaha pemberdayaan masyarakat, dalam arti pengelolaan pembangunan desa harus dibangun dengan berorientasi pada potensi viskal, perlibatan masyarakat serta adanya usaha yang mengarah pada kemandirian masyarakat desa. Keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan secara aktif baik pada pembuatan rencana pelaksanaan maupun penilaian pembangunan menjadi demikian penting sebagai tolak ukur kemampuan masyarakat untuk berinisiatif dan menikmati hasil pembangunan yang telah dilakukan. Dalam meningkatkan dan mendorong munculnya sikap partisipasi, maka yang perlu dipahami oleh pengembang masyarakat adalah kebutuhan-kebutuhan nyata yang dirasakan oleh individu maupun masyarakat.

Hetifah (dalam Handayani 2006:39) berpendapat, “Partisipasi sebagai keterlibatan orang secara sukarela tanpa tekanan dan jauh dari pemerintah kepentingan eksternal”. Sedangkan menurut Histiraludin (dalam

Handayani 2006:39-40) “Partisipasi lebih pada alat sehingga dimaknai partisipasi sebagai keterlibatan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan, sebagai media penumbuhan kohesifitas antar masyarakat, masyarakat dengan pemerintah juga menggalang tumbuhnya rasa memiliki dan tanggung jawab pada program yang dilakukan”. Istilah partisipasi sekarang ini menjadi kata kunci dalam setiap program pengembangan masyarakat, seolah-olah menjadi “model baru” yang harus melekat pada setiap rumusan kebijakan dan proposal proyek. Dalam pengembangannya seringkali diucapkan dan ditulis berulang-ulang tetapi kurang dipraktekkan, sehingga cenderung kehilangan makna. Partisipasi sepadan dengan arti peran serta, ikut serta, keterlibatan atau proses bersama saling memahami, merencanakan, menganalisis, dan melakukan tindakan oleh sejumlah anggota masyarakat.

Selanjutnya menurut Slamet ( 2003:8 ) menyatakan bahwa, partisipasi Valderama dalam Arsito mencatat ada tiga tradisi konsep partisipasi terutama bila dikaitkan dengan pembangunan masyarakat yang demokratis yaitu : (1) Partisipasi politik (political participation). (2) Partisipasi social (sosial participation). (3) Partisipasi warga (citizen participation/citizenship)

Ketiga hal tersebut dijelaskan sebagai berikut : (1) Partisipasi politik (political participation) lebih berorientasi pada “mempengaruhi” dan “mendudukan wakil-wakil rakyat” dalam lembaga pemerintah ketimbang partisipasi aktif dalam proses-proses pemerintahan itu sendiri. (2) Partisipasi social (social participation) partisipasi ditempatkan sebagai beneficiary atau pihak diluar proses pembangunan dalam konsultasi atau pengambilan keputusan dalam semua

tahapan siklus proyek pembangunan dari evaluasi kebutuhan sampai penilaian, pemantauan, evaluasi dan implementasi. Partisipasi sosial sebenarnya dilakukan untuk memperkuat proses pembelajaran dan mobilisasi sosial. Dengan kata lain, tujuan utama dari proses sosial sebenarnya bukanlah pada kebijakan publik itu sendiri tetapi keterlibatan komunitas dalam dunia kebijakan publik lebih diarahkan sebagai wahana pembelajaran dan mobilisasi sosial. (3) Partisipasi warga (citizen participation/citizenship) menekankan pada partisipasi langsung warga dalam pengambilan keputusan pada lembaga dan proses pemerintahan. Partisipasi warga telah mengalih konsep partisipasi “dari sekedar kepedulian terhadap penerima derma atau kaum terisih menuju suatu kepedulian dengan berbagai bentuk keikutsertaan warga dalam pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan diberbagai gelanggang kunci yang mempengaruhi kehidupan mereka. Maka berbeda dengan partisipasi sosial, partisipasi warga memang berorientasi pada agenda penentuan kebijakan publik. Partisipasi dapat dijelaskan sebagai masyarakat pembangunan hanyalah menjadikan masyarakat sebagai objek semata. Salah satu kritik adalah masyarakat merasa tidak memiliki dan acuh tak acuh terhadap program pembangunan yang ada. Penempatan masyarakat sebagai subjek pembangunan mutlak diperlukan sehingga masyarakat akan dapat berperan serta secara aktif mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga monitoring dan evaluasi pembangunan. Terlebih apabila akan dilakukan pendekatan pembangunan dengan semangat lokalitas. Masyarakat lokal menjadi bagian yang paling memahami keadaan daerahnya tentu akan mampu memberikan masukan yang sangat berharga. Masyarakat lokal dengan pengetahuan serta pengalamannya menjadi

modal yang sangat besar dalam melaksanakan pembangunan. Masyarakat lokal lah yang mengetahui apa permasalahan yang dihadapi serta juga potensi yang dimiliki oleh daerahnya. Bahkan pula mereka akan mempunyai pengetahuan lokal untuk mengatasi masalah yang dihadapinya tersebut.

Partisipasi bukan hanya sekedar salah satu tujuan dari pembangunan sosial tetapi merupakan bagian yang integral dalam proses pembangunan sosial. Partisipasi masyarakat berarti eksistensi manusia seutuhnya, tuntutan akan partisipasi masyarakat semakin berjalan seiring kesadaran akan hak dan kewajiban warga Negara. Penyusunan perencanaan partisipatif yaitu dalam perumusan program-program pembangunan yang benar-benar dibutuhkan masyarakat setempat dilakukan melalui diskusi kelompok-kelompok masyarakat secara terfokus atau secara terarah. Kelompok strategis masyarakat dianggap paling mengetahui potensi, kondisi, masalah, kendala, dan kepentingan (kebutuhan) masyarakat setempat, maka benar-benar berdasar skala prioritas, bersifat dapat diterima oleh masyarakat luas (*acceptable*) dan dianggap layak dipercaya (*reliable*) untuk dapat dilaksanakan (implementasi) program pembangunan secara efektif dan efisien, berarti distribusi dan alokasi faktor-faktor produksi dapat dilaksanakan secara optimal, demikian pula pencapaian sasaran peningkatan produksi dan pendapatan masyarakat, perluasan lapangan kerja atau pengurangan pengangguran, berkembangnya kegiatan lokal baru, peningkatan pendidikan dan kesehatan masyarakat, peningkatan keswadayaan dan partisipasi masyarakat akan terwujud secara optimal pula. Perencanaan program pembangunan disusun sendiri oleh masyarakat, maka selanjutnya implementasinya agar masyarakat juga secara

langsung dilibatkan. Perlibatan masyarakat, tenaga kerja lokal, demikian pula kontraktor lokal yang memenuhi syarat. Selanjutnya untuk menjamin hasil pekerjaan terlaksana tepat waktu, tepat mutu, dan tepat sasaran, peran serta masyarakat dalam pengawasan selayaknya dilibatkan secara nyata, sehingga benar-benar partisipasi masyarakat dilibatkan peran serta mulai penyusunan program, implementasi program sampai kepada pengawasan, dengan demikian pelaksanaan (implementasi) program pembangunan akan terlaksana pula secara efektif dan efisien.

Secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa partisipasi adalah segala macam sikap atau tingkah laku yang terwujud dalam perbuatan perubahan sikap demi terlaksananya suatu kegiatan atau program yang sudah menjadi tanggung jawab bersama.

#### **2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi**

Menurut Holil (1980: 9-10) seperti dikutip oleh Saca Firmansyah (2009) unsur-unsur dasar partisipasi sosial yang juga dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat adalah:

1. Kepercayaan diri masyarakat;
2. Solidaritas dan integritas sosial masyarakat;
3. Tanggungjawab sosial dan komitmen masyarakat;
4. Kemauan dan kemampuan untuk mengubah atau memperbaiki keadaan dan membangun atas kekuatan sendiri;
5. Prakarsa masyarakat atau prakarsa perseorangan yang diterima dan diakui sebagai/menjadi milik masyarakat;
6. Kepentingan umum murni, setidaknya-tidaknya umum dalam lingkungan masyarakat yang bersangkutan, dalam pengertian bukan kepentingan umum yang semu karena pencampuran kepentingan perseorangan atau sebagian kecil dari masyarakat;
7. Organisasi, keputusan rasional dan efisiensi usaha;

8. Musyawarah untuk mufakat dalam pengambilan keputusan;
9. Kepekaan dan daya tanggap masyarakat terhadap masalah, kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan-kepentingan umum masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam suatu program juga dapat berasal dari unsur luar/lingkungan. Menurut Holil (1980:

10) ada 4 poin yang dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat yang berasal dari luar/lingkungan, yaitu:

1. Komunikasi yang intensif antara sesama warga masyarakat, antara warga masyarakat dengan pimpinannya serta antara sistem sosial di dalam masyarakat dengan sistem di luarnya;
2. Iklim sosial, ekonomi, politik dan budaya, baik dalam kehidupan keluarga, pergaulan, permainan, sekolah maupun masyarakat dan bangsa yang mendorong tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat;
3. Kesempatan untuk berpartisipasi. Keadaan lingkungan serta proses dan struktur sosial, sistem nilai dan norma-norma yang memungkinkan dan mendorong terjadinya partisipasi sosial;
4. Kebebasan untuk berprakarsa dan berkreasi. Lingkungan di dalam keluarga, masyarakat atau lingkungan politik, sosial, budaya yang memungkinkan dan mendorong timbul dan berkembangnya prakarsa, gagasan, perseorangan atau kelompok.

### **2.1.1.3 Macam-macam Partisipasi dalam Masyarakat**

Cohen dan Uphoff dalam Siti Irine Astuti D. (2009: 39-40) membedakan partisipasi menjadi empat jenis, yaitu pertama, partisipasi dalam pengambilan keputusan. Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan. Ketiga, partisipasi dalam pengambilan kemanfaatan. Dan keempat, partisipasi dalam evaluasi. Keempat jenis partisipasi tersebut bila dilakukan bersama-sama akan memunculkan aktivitas pembangunan yang terintegrasi secara potensial.

Pertama, partisipasi dalam pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan ini terutama berkaitan dengan penentuan alternatif dengan masyarakat untuk menuju kata sepakat tentang



berbagai gagasan yang menyangkut kepentingan bersama. Partisipasi dalam hal pengambilan keputusan ini sangat penting, karena masyarakat menuntut untuk ikut menentukan arah dan orientasi pembangunan. Wujud dari partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan ini bermacam-macam, seperti kehadiran rapat, diskusi, sumbangan pemikiran, tanggapan atau penolakan terhadap program yang ditawarkan (Cohen dan Uphoff dalam Siti Irene Astuti D., 2009: 39). Dengan demikian partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan ini merupakan suatu proses pemilihan alternatif berdasarkan pertimbangan yang menyeluruh dan rasional.

Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program merupakan lanjutan dari rencana yang telah disepakati sebelumnya, baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, maupun tujuan. Di dalam pelaksanaan program, sangat dibutuhkan keterlibatan berbagai unsur, khususnya pemerintah dalam kedudukannya sebagai fokus atau sumber utama pembangunan. Menurut Ndraha dan Cohen dan Hoff dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 39), ruang lingkup partisipasi dalam pelaksanaan suatu program meliputi: pertama, menggerakkan sumber daya dan dana. Kedua, kegiatan administrasi dan koordinasi dan ketiga penjabaran program. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam partisipasi pelaksanaan program merupakan satu unsur penentu keberhasilan program itu sendiri.

Ketiga, partisipasi dalam pengambilan manfaat. Partisipasi ini tidak terlepas dari kualitas maupun kuantitas dari hasil pelaksanaan program yang

bisa dicapai. Dari segi kualitas, keberhasilan suatu program akan ditandai dengan adanya peningkatan output, sedangkan dari segi kualitas dapat dilihat seberapa besar persentase keberhasilan program yang dilaksanakan, apakah sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Keempat, partisipasi dalam evaluasi. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi ini berkaitan dengan masalah pelaksanaan program secara menyeluruh. Partisipasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau ada penyimpangan.

Secara singkat partisipasi menurut Cohen dan Uphoff dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 40) dijelaskan dalam tahap-tahap sebagai berikut :

Tahap pelaksanaan program partisipasi antara lain: (1) Pengambilan keputusan, yaitu penentuan alternatif dengan masyarakat untuk menuju kesepakatan dari berbagai gagasan yang menyangkut kepentingan bersama. (2) Pelaksanaan, yaitu penggerakan sumber daya dan dana. Dalam pelaksanaan merupakan penentu keberhasilan program yang dilaksanakan. (3) Pengambilan manfaat, yaitu partisipasi berkaitan dengan kualitas hasil pelaksanaan program yang bisa dicapai. (4) Evaluasi, yaitu berkaitan dengan pelaksanaan program secara menyeluruh. Partisipasi ini bertujuan mengetahui bagaimana pelaksanaan program berjalan.

#### **2.1.1.4 Tingkatan Partisipasi**

Partisipasi berdasarkan tingkatannya dapat dibedakan menjadi 7 tingkatan, yaitu : (1) Manipulation, merupakan tingkat paling rendah mendekati situasi tidak ada partisipasi, cenderung berbentuk indoktrinasi. (2) Consultation,

yaitu dimana stakeholder mempunyai peluang untuk memberikan saran akan digunakan seperti yang mereka harapkan. (3) Consensus-building, yaitu dimana pada tingkat ini stakeholder berinteraksi untuk saling memahami dan dalam posisi saling bernegosiasi, toleransi dengan seluruh anggota kelompok. Kelemahan yang sering terjadi adalah individu-individu dan kelompok masih cenderung diam atau setuju bersifat pasif. (4) Decision-making, yaitu dimana konsensus terjadi didasarkan pada keputusan kolektif dan bersumber pada rasa tanggungjawab untuk menghasilkan sesuatu. Negosiasi pada tahap ini mencerminkan derajat perbedaan yang terjadi dalam individu maupun kelompok. (5) Risk-taking, yaitu dimana proses yang berlangsung dan berkembang tidak hanya sekedar menghasilkan keputusan, tetapi memikirkan akibat dari hasil yang menyangkut keuntungan, hambatan, dan implikasi. Pada tahap ini semua orang memikirkan resiko yang diharapkan dari hasil keputusan. Karenanya, akuntabilitas merupakan basis penting. (6) Partnership, yaitu memerlukan kerja secara equal menuju hasil yang mutual. Equal tidak hanya sekedar dalam bentuk struktur dan fungsi tetapi dalam tanggungjawab. (7) Self-management, yaitu puncak dari partisipasi masyarakat. Stakeholder berinteraksi dalam proses saling belajar (learning process) untuk mengoptimalkan hasil dan hal-hal yang menjadi perhatian.

### **2.1.2 Kompetensi**

Kompetensi menurut Spencer Dan Spencer dalam Palan (2007) adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu

jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu (1) motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), (2) faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), (3) konsep diri (gambaran diri), (4) pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan (5) keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas).

Hal ini sejalan dengan pendapat Becker and Ulrich dalam Suparno (2005:24) bahwa:

*Competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance".*

Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, ketrampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

Berbeda dengan Fogg (2004: 90) yang membagi kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu (1) kompetensi dasar dan (2) kompetensi pembeda. Yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (*Threshold competencies*) adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi *differentiating* adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain.

Kompetensi berasal dari kata "*competency*" merupakan kata benda yang menurut Powell (1997:142) diartikan sebagai 1) kecakapan, kemampuan, kompetensi 2) wewenang. Kata sifat dari *competence* adalah *competent* yang berarti cakap, mampu, dan tangkas. Pengertian kompetensi ini pada prinsipnya

sama dengan pengertian kompetensi menurut Stephen Robbin (2007:38) bahwa kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Pengertian kompetensi sebagai kecakapan atau kemampuan juga dikemukakan oleh Robert A. Roe (2001:73) sebagai berikut:

*“Competence is defined as the ability to adequately perform a task, duty or role. Competence integrates knowledge, skills, personal values and attitudes. Competence builds on knowledge and skills and is acquired through work experience and learning by doing”*

Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Secara lebih rinci, Spencer dan Spencer dalam Palan (2007:84) mengemukakan bahwa kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja. Ada 5 (lima) karakteristik yang membentuk kompetensi yakni: (1) Faktor pengetahuan meliputi masalah teknis, administratif, proses kemanusiaan, dan sistem, (2) Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan, (3) Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi, (4) Karakteristik pribadi;

merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan, (5) Motif; merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Michael Zwell 2000:25 (dalam Wibowo, 2007:93) memberikan lima kategori kompetensi, yang terdiri dari task achievement, relationship, personal attribute, managerial, dan leadership. Dijelaskan secara lebih rinci yaitu: (1) Task achievement merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan task achievement ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli kepada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis. (2) Relationship merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan relationship meliputi: kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya. (3) Personal attribute merupakan kompetensi intrinsic individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual. (4) Managerial merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kompetensi

manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain. (5) Leadership merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan leadership meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun focus dan maksud.

Sutrisno (2009:206-207) mengemukakan karakteristik kompetensi menurut Spencer and Spencer (1993), yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya.
2. Sifat adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespons sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
3. Konsep diri adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Misalnya, seorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogianya memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual. Misalnya, seorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul

dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar (*underlying characteristic*) karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia dan atau Internasional

Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor 46A Tahun 2003, tentang pengertian kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Dengan kata lain, kompetensi adalah penguasaan terhadap seperangkat pengetahuan, ketrampilan, nilai nilai dan sikap yang mengarah kepada kinerja dan direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak sesuai dengan profesinya. Selanjutnya, Wibowo (2007:86), kompetensi diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.



Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting. Kompetensi sebagai karakteristik seseorang berhubungan dengan kinerja yang efektif dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Dari pengertian kompetensi tersebut di atas, terlihat bahwa fokus kompetensi adalah untuk memanfaatkan pengetahuan, ketrampilan kerja dan nilai-nilai guna mencapai kinerja optimal. Dengan demikian kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, ketrampilan dan nilai-nilai yang dimiliki setiap individu.

Dari uraian pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif.

### **2.1.3 Pendampingan Sosial**

Pendampingan sosial merupakan suatu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Sesuai dengan prinsip pekerjaan sosial, yakni membantu orang agar membantu dirinya sendiri. Dalam konteks ini peranan pekerja sosial seringkali diwujudkan dalam kapasitasnya sebagai

pendamping, bukan sebagai penyempuh atau pemecah masalah (*problem solver*) secara langsung. (Suharto dalam Hatu, 2010).

Suharto yang dikutip oleh Hatu (2010: 248) merumuskan kegiatan serta proses pendampingan sosial berpusat pada empat bidang tugas atau fungsi yang dapat di-singkat dalam akronim 4P, yakni: pemungkinan (*enabling*) atau fasilitasi, penguatan (*empowering*), perlindungan (*protecting*), dan pendu-kungan (*supporting*). Pemungkinan atau Fasilitasi, merupakan fungsi yang berkaitan dengan pemberian motivasi dan kesempatan bagi masyarakat. Beberapa tugas pekerja sosial yang berkaitan dengan fungsi ini antara lain menjadi model (contoh), melakukan mediasi dan negosiasi, membangun konsensus bersama, serta melakukan manajemen sumber. Penguatan, fungsi ini berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan guna memperkuat kapasitas masyarakat (*capacity building*).

Pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya serta bertukar gagasan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang didampinginya. Perlindungan, fungsi ini berkaitan dengan interaksi antara pendamping dengan lembaga-lembaga eksternal atas nama dan demi kepentingan masyarakat dampingannya.

Pekerja sosial dapat bertugas mencari sumber-sumber, melakukan pembelaan, menggunakan media, meningkatkan hubungan masyarakat, dan membangun jaringan kerja. Fungsi perlindungan juga menyangkut tugas pekerja sosial sebagai konsultan, orang yang bisa diajak berkonsultasi dalam proses

pemecahan masalah. Pendukungan, pendamping dituntut tidak hanya mampu menjadi manajer perubahan yang mengorganisasi kelompok, melainkan pula mampu melaksanakan tugas-tugas teknis sesuai dengan berbagai keterampilan dasar, seperti melakukan analisis sosial, mengelola dinamika kelompok, menjalin relasi, bernegosiasi, berkomunikasi, dan mencari serta mengatur sumber dana.

#### **2.1.4 Pekerjaan Sosial**

Dalam bukunya yang berjudul *Introduction To Social Welfare*, Walter A. Friedlander mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai suatu pelayanan profesional yang didasarkan pada pengetahuan ilmiah dan keterampilan dalam hubungan kemanusiaan yang membantu individu-individu, baik secara perorangan maupun dalam kelompok untuk mencapai kepuasan dan kebebasan sosial dan pribadi. Pelayanan ini biasanya dikerjakan oleh suatu lembaga sosial atau suatu organisasi yang saling berhubungan.

Pada prinsipnya, definisi tersebut menekankan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pelayanan sosial kepada individu, kelompok dan masyarakat dengan didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan ilmiah tentang relasi manusia, serta bertujuan untuk mencapai kepuasan pribadi, kepuasan sosial dan kebebasan. Jadi yang menjadi inti profesi pekerjaan sosial menurut Friedlander adalah relasi atau interaksi antarmanusia.

Allan Pincus dan Anne Minahan (1973) mengemukakan bahwa pekerjaan sosial menitikberatkan pada permasalahan interaksi manusia dengan lingkungan sosialnya sehingga mereka mampu melaksanakan tugas tugas kehidupan, mengurangi ketegangan , serta mewujudkan aspirasi dan nilai-nilai

mereka. Fokus dari pekerjaan sosial menurut pincus dan minahan sebagaimana tersebut di atas adalah interaksi orang dengan lingkungan sosial sehingga orang mampu menyelesaikan tugas kehidupan mereka, mengatasi kesulitan kesulitan yang dihadapi, serta mewujudkan aspirasi dan nilai-nilai mereka. Jadi, pekerjaan sosial dalam konteks ini melihat masalah yang dihadapi orang dengan melihat situasi sosial tempat orang tersebut berada atau terlibat. Artinya, jika seseorang mengalami masalah, hal tersebut dapat ditelusuri dari bagaimana cara orang itu berinteraksi dengan lingkungan sosial. Ketidakmampuan seseorang menyesuaikan diri dapat mengakibatkan orang tersebut ditolak atau tidak bisa diterima dengan baik oleh lingkungan sosialnya. Hal ini dapat menyebabkan orang tersebut mengalami tekanan, ketegangan, kecemasan atau bahkan bersikap antisosial sehingga ia tidak dapat menjalankan tugas tugas kehidupannya dengan baik dan mengalami hambatan dalam mewujudkan aspirasi dan nilai-nilai dalam kehidupannya.

Melengkapi definisi pekerjaan sosial, Leonora Serafica de Guzman (1983), di dalam bukunya yang berjudul *Findamentals Of Social Work* mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai profesi yang bidang utamanya berkecimpung dalam pelayanan sosial yang terorganisasi. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan fasilitas dan memperkuat hubungan, khususnya dalam penyesuaian diri secara timbal balik dan saling menguntungkan metode pekerjaan sosial sehingga individu maupun masyarakat dapat menjadi lebih baik.

Definisi di atas menekankan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu profesi dalam memberikan pelayanan sosial; dilaksanakan oleh suatu badan atau

organisasi sosial dan bertujuan untuk meningkatkan dan memperkuat relasi antara individu dengan lingkungan sosialnya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat ditempuh dengan menerapkan metode pekerjaan sosial yang sesuai

Mengenai definisi pekerjaan sosial di Indonesia, Ikatan Pekerja Sosial Nasional Indonesia merumuskan pekerjaan sosial sebagai aktivitas yang ditujukan kepada usaha mempertahankan dan memperkuat kesanggupan manusia sebagai perseorangan dalam kehidupan kelompok maupun antarkelompok agar manusia itu tetap dapat berfungsi dalam tata kehidupan sosial dan kebudayaan masyarakat yang sedang membangun guna mencapai kesejahteraan bersama.

Menurut UU RI No. 6 Tahun 1974 tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan sosial, pekerjaan sosial didefinisikan sebagai semua keterampilan teknis yang dijadikan sebagai wahana bagi pelaksana usaha kesejahteraan sosial.

Definisi pekerjaan sosial sebagaimana yang dirumuskan dalam UU RI No. 6 Tahun 1974 di atas sangat sederhana, tetapi mengandung arti yang luas dan memungkinkan adanya perubahan-perubahan sejalan dengan pendapat dan definisi kerja pekerjaan sosial yang sedang tumbuh dan berkembang di Indonesia (Karni Hariwoerjanto, 1987: 21).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial adalah profesi pelayanan sosial kepada individu, kelompok dan masyarakat dengan didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan ditujukan kepada usaha mempertahankan dan memperkuat kesanggupan manusia dalam tata kehidupan sosial guna mencapai kesejahteraan bersama.

### 2.1.5 Profesi Pekerja Sosial

Profesi adalah pekerjaan yang membutuhkan pelatihan dan penguasaan terhadap suatu pengetahuan khusus. Suatu profesi biasanya memiliki asosiasi profesi, kode etik, serta proses sertifikasi dan lisensi yang khusus untuk bidang profesi tersebut. Contoh profesi adalah pada bidang hukum, kedokteran, pendidikan, keuangan, militer, dan teknik.

Seseorang yang memiliki suatu profesi tertentu, disebut profesional. Walaupun begitu, istilah profesional juga digunakan untuk suatu aktivitas yang menerima bayaran, sebagai lawan kata dari amatir. Contohnya adalah petinju profesional menerima bayaran untuk pertandingan tinju yang dilakukannya, sementara olahraga tinju sendiri umumnya tidak dianggap sebagai suatu profesi. Pada umumnya orang memberi arti yang sempit terhadap pengertian profesional. Profesional sering diartikan sebagai suatu keterampilan teknis yang dimiliki seseorang. Misalnya seorang guru dikatakan guru profesional bila guru tersebut memiliki kualitas mengajar yang tinggi. Padahal pengertian profesional tidak sesempit itu, namun pengertiannya harus dapat dipandang dari tiga dimensi, yaitu: *expert* (ahli), *responsibility* (rasa tanggung jawab) baik tanggung jawab intelektual maupun moral, dan memiliki rasa kesejawatan.

#### Ciri-ciri Profesi:

1. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang bertahun-tahun.
2. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
3. Mengabdikan pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.

4. Izin khusus untuk menjalankan suatu profesi. Setiap profesi akan selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dimana nilai-nilai kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup dan sebagainya, maka untuk menjalankan suatu profesi harus terlebih dahulu ada izin khusus.
5. Kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu profesi.

Syarat suatu profesi:

1. Melibatkan kegiatan intelektual.
2. Menggeluti suatu batang tubuh ilmu yang khusus.
3. Memerlukan persiapan profesional yang alam dan bukan sekedar latihan.
4. Memerlukan latihan dalam jabatan yang berkesinambungan.
5. Menjanjikan karir hidup dan keanggotaan yang permanen.
6. Mementingkan layanan di atas keuntungan pribadi.
7. Mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat.
8. Menentukan standarnya sendiri, dalam hal ini adalah kode etik.

Terdapat persamaan (*similarities*) dan perbedaan (*differences*) antara pekerja social dengan profesi yang lain seperti Psikolog dan Psikiater. Ibaratnya mereka serupa tapi tak sama. Persamaannya secara garis besar adalah bahwa ketiga profesi tersebut tergolong sebagai profesi penolong (*helping professions*). Prinsip pelayanan yang diberikan oleh ketiga profesi tersebut adalah berdasarkan kepada Hak Asasi Manusia. Ciri utama dari ketiga profesi tersebut adalah memberikan pertolongan yang bersifat langsung kepada klien melalui metode intervensi yang sesuai dengan mandat dari masing-masing profesi tersebut.

Sedangkan perbedaannya secara sederhana dapat dijelaskan bahwa: Pertama, psikolog, dari segi latar belakang pendidikan psikolog adalah lulusan S1 atau S2 dari program profesi psikologi. Profesi ini melakukan intervensi dengan cara mencari mengetahui gejala perilaku yang dialami oleh “klien”. Klien seorang psikolog adalah orang yang meskipun sedang memiliki permasalahan psikologis namun ia adalah orang yang sehat secara jiwa, artinya tidak mengalami gangguan kejiwaan. Misalnya, klien adaah orang yang sedang menghadapi masalah dengan orang tua, masalah relasi dengan pasangan, kecemasan yang berlebih, depresi

akut, dan sebagainya. Oleh karena itu, psikolog dalam menolong klien dalam menyelesaikan masalahnya dengan cara memberikan konsultasi/konseling, terapi, dan sebagainya agar klien dapat menemukan penyelesaian masalahnya. Sederhananya psikolog menyembuhkan klien dengan “kata-kata” (obrolan, dialog, komunikasi, dan sebagainya).

Kedua, Psikiater, dari segi latar belakang pendidikannya adalah seorang dokter yang mempelajari ilmu jiwa. Sehingga gelar utama dari profesi ini sebenarnya adalah dokter meskipun dalam praktek profesinya ia menangani khusus pasien yang mengalami gangguan kejiwaan. Psikiater adalah seorang dokter yang melanjutkan pendidikannya di bidang psikiatri (S2), maka seorang psikiater kadang dikenal juga sebagai dokter jiwa. Sehingga orang yang ditangani oleh psikiater disebut bukan klien akan tetapi “pasien” karena mereka datang dengan tujuan untuk mendapatkan obat. Hal ini karena secara medis masalah atau gangguan kejiwaan itu muncul disebabkan oleh keadaan tubuh yang sedang tidak sehat.

Sehingga obat diharapkan dapat menyembuhkan atau mengobati organ tubuh yang menyebabkan timbulnya gejala kejiwaan tersebut. Oleh karena itu, psikiater melakukan intervensi dengan menggunakan pendekatan medis (*medical approach*). Contohnya adalah ketika pasien mengalami gejala susah tidur maka, psikiater akan menolongnya dengan memberikan obat agar mudah tidur, tentu saja selain nasehat yang diberikan. Jadi, sebagai catatan tidak selamanya yang datang ke psikiater adalah orang yang sakit jiwa atau gila tapi kita semua dapat datang untuk meminta pertolongan ke profesi ini.



Sedangkan Pekerja Sosial, dari segi latar belakang pendidikan adalah seseorang yang telah menyelesaikan jenjang pendidikan S1 dan S2 bidang kesejahteraan social (*social welfare*) atau pekerjaan social (*social work*). Dalam prakteknya profesi pekerja social memiliki kemiripan dengan profesi psikolog karena pekerja social memberikan pertolongan kepada klien dengan menggunakan “kata-kata” baik melalui konseling, terapi, pemberdayaan komunitas, dan sebagainya. Klien pekerja social adalah seseorang, kelompok, komunitas, atau masyarakat yang memiliki permasalahan dalam kehidupan mereka akibat dari relasi social mereka dengan lingkungannya.

Sedangkan dalam pendekatan karakteristik, dalam bukunya Joko Sutarto (2014: 46) menjelaskan bahwa yang memandang profesi memiliki seperangkat elemen inti yang membedakan dengan pekerjaan lainnya. Hasil studi sifat karakteristik profesi meliputi: 1) kemampuan intelektual yang diperoleh melalui pendidikan, 2) memiliki pengetahuan spesialisasi, 3) memiliki pengetahuan praktis yang dapat digunakan langsung oleh orang lain, 4) memiliki teknik kerja yang dikomunikasikan, 5) memiliki kapasitas mengorganisasikan kerja secara mandiri atau *self organization*, 6) mementingkan kepentingan orang lain, 7) memiliki kode etik, 8) memiliki sanksi dan tanggung jawab komunitas, 9) mempunyai sistem upah dan 10) memiliki budaya profesi.

Asosiasi Pekerja Sosial Nasional AS (NASW) mendefinisikan profesi pekerjaan sosial sebagai berikut:

*The social worker profession exist to provide humane and effective social services to individuals, families, groups, communities, and society so that social functioning may be change and the quality of life improved.*

*The profession of social work, by both traditional and practical definition, is the profession that provides the formal knowledge base, theoretical concepts, specific functional skill, and essential social values which are used to implement society's mandate to provide safe, effective, and constructive social services.*

Selain itu, untuk menjelaskan secara sederhana mengenai profesi pekerja

social bedanya dengan profesi lain adalah melalui cara pekerja sosial dalam menangani/intervensi klien. Pekerja social melihat klien dari sudut pandang bahwa klien adalah ibarat tubuh, jika salah satu bagian tubuh mengalami sakit maka harus dilihat sumber-sumber dan faktor yang lain yang menyebabkan mengapa klien bersikap demikian. Sudut pandang dan pendekatan inilah klien adalah bagian dari system (*sub system*) dalam tubuh misalnya, terdapat paru-paru, jantung, hati, dan lain-lain. Maka masalah yang dihadapi oleh klien tentu dipengaruhi atau hasil interaksi dengan sub system lainnya, yaitu keluarga, rekan kerja, teman kuliah, lingkungan social, dan system lain yang mengikatnya (teori sistem dan teori ekologi).

Pekerja sosial adalah suatu profesi pertolongan kemanusiaan yang tujuan utamanya adalah membantu keberfungsian sosial baik individu, keluarga maupun kelompok. Beberapa ahli juga merumuskan tentang pengertian pekerja social diantaranya:

1. Max Siporin: Pekerjaan Sosial adalah suatu metoda institusi sosial untuk membantu orang mencegah dan memecahkan masalah mereka serta untuk memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial.
2. Allan Pincus : Pekerjaan sosial berkepentingan dengan permasalahan interaksi antara orang dengan lingkungan sosialnya, sehingga mereka mampu melaksanakan tugas kehidupan, mengurangi ketegangan, mewujudkan aspirasi dan nilai mereka.
3. Walter A. Friedlander : Pekerjaan sosial merupakan suatu pelayanan professional yang prakteknya didasarkan kepada pengetahuan dan keterampilan tentang relasi manusia sehingga dapat membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk mencapai kepuasan pribadi dan sosial.

4. Charles Zastrow : Kegiatan professional untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka dalam berfungsi sosial serta menciptakan kondisi masyarakat yang memungkinkan mereka mencapai tujuan.
5. Rex Skidmore : Pekerjaan sosial bertujuan untuk meningkatkan keberfungsian sosial baik secara individual maupun kelompok, di mana kegiatannya difokuskan kepada relasi sosial mereka, khususnya interaksi antara manusia dengan lingkungannya.
6. Leonora Serafika de Guzman: Pekerjaan sosial merupakan profesi yang bidang utamanya berkecimpung dalam kegiatan pelayanan sosial yang terorganisasi, di mana 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 metoda pekerjaan sosial.
7. Undang2 no. 11 tahun 2009 : Semua keterampilan teknis yang dijadikan wahana bagi pelaksanaan usaha kesejahteraan sosial.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan social adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat, baik berupa individu, kelompok ataupun masyarakat secara umum agar dapat menjalankan fungsi-fungsi sosialnya. Fungsi social disini dapat berupa kemampuan berinteraksi satu sama lain, ataupun memenuhi kebutuhan dan tujuan hidupnya.

Sedangkan pengertian pekerjaan sosial yang dikemukakan oleh Charles Zastrow (1982), yang dikutip oleh Dwi Heru Sukoco (1995:7) sebagai berikut:

*"Pekerjaan sosial merupakan kegiatan profesional untuk membantu individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat guna meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka dalam berfungsi sosial serta menciptakan kondisi masyarakat yang memungkinkan mereka mencapai tujuan".*

Dari pengertian di atas, maka seorang pekerja sosial harus bisa menciptakan kondisi masyarakat yang baik dan teratur dalam menjaga setiap keberfungsian elemennya yang menjadi para pemeran berbagai peran yang ada di

dalam masyarakat. menciptakan kondisi masyarakat yang kondusif dengan relasi-relasi yang ada didalamnya untuk bisa memberikan keterikatan di antara para pemegang peran tersebut.

Dalam Undang-Undang tahun 2014 tentang praktik pekerjaan sosial menyebutkan beberapa pengertian yang berhubungan dengan pekerja sosial, antara lain yaitu:

1. Pekerjaan Sosial adalah profesi pemberian bantuan untuk penyelesaian masalah, pemberdayaan, dan mendorong perubahan sosial dalam interaksi manusia dengan lingkungannya pada tingkat individu, keluarga, kelompok, organisasi dan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Pekerjaan sosial mendasarkan intervensinya pada teori-teori perilaku manusia dan lingkungan sosial serta prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan dengan memperhatikan faktor budaya masyarakat Indonesia serta interaksi dinamis antara tingkat lokal, nasional, global.
2. Pekerja Sosial Profesional yang selanjutnya disebut pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam praktik pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.
3. Asisten Pekerja Sosial adalah seseorang yang memiliki latar belakang pendidikan SMK, Diploma I, Diploma II atau Diploma III Pekerjaan Sosial serta memiliki kualifikasi melaksanakan tugas-tugas tertentu dengan menggunakan metode, teknik, aturan dan proses dalam praktik pekerjaan sosial dibawah bimbingan, pengawasan dan tanggungjawab pekerja sosial.
4. Pekerja Sosial Generalis adalah pekerja sosial yang memiliki latar belakang DIV/S1 Pekerjaan Sosial/Kesejahteraan Sosial serta memiliki kualifikasi dalam melakukan intervensi baik di level mikro, meso, dan makro untuk membantu dalam memecahkan masalah sosial yang bersifat umum, memberdayakan dan mendorong perubahan serta menganalisis kebijakan.
5. Pekerja Sosial Spesialis adalah pekerja sosial yang memiliki latar belakang pendidikan S2/Sp-1 atau S3/Sp-2 Pekerjaan Sosial/Kesejahteraan Sosial serta memiliki kualifikasi keahlian khusus dalam memecahkan masalah-masalah sosial yang bersifat spesifik dan mampu mengembangkan pengetahuan, teknik serta metode yang inovatif dan teruji dalam praktek pekerjaan sosial.
6. Praktik Pekerjaan Sosial adalah pelayanan yang diberikan Pekerja Sosial dalam rangka menangani masalah sosial yang dihadapi pada tingkat individu, keluarga, kelompok, organisasi, masyarakat dan negara.

7. Standar Kompetensi Pekerja Sosial adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pekerja Sosial yang dilandaskan pada pengetahuan, keterampilan dan nilai dalam praktek pekerjaan sosial

Dalam buku saku pekerja sosial menyebutkan kompetensi pekerja sosial tingkat terampil adalah merancang, melaksanakan, mensupervisi, dan mengevaluasi:

1. Pelayanan kesejahteraan sosial (pendekatan awal; asesmen; penyusunan rencana; pelaksanaan; evaluasi, terminasi, dan rujukan; serta bimbingan dan pembinaan lanjut).
2. Pengembangan profesi pekerjaan sosial (pembuatan karya tulis ilmiah, penerjemahan/ penyaduran buku dan bahan lainnya, pembuatan buku/ pedoman/petunjuk pelaksanaan/ petunjuk teknis, berpartisipasi aktif dalam penerbitan buku/ majalah, dan pelaksanaan studi banding di bidang kesejahteraan sosial).

#### **2.1.6 Landasan Umum Praktek Pekerjaan Sosial**

Landasan umum praktek yang diuraikan oleh Harriet Bartlett (1970) adalah konseptualisasi formatif dari praktek pekerjaan sosial generalis. Bartlett mendeskripsikan fokus utama dari pekerjaan sosial ialah membantu manusia menghadapi situasi kehidupan dan membantu mereka menyeimbangkan tuntutan-tuntutan lingkungan sosial mereka.

Menurut Bartlett, para pekerja sosial memiliki suatu orientasi khusus yang mencerminkan tanggung jawab mereka terhadap individu di dalam konteks situasi mereka. Untuk bertindak berdasarkan orientasi ini, para pekerja sosial memperoleh sikap-sikap mereka terhadap manusia dari suatu badan nilai-nilai profesional dan mendasarkan pemahaman mereka akan perilaku manusia dan respons lingkungan dari suatu badan pengetahuan. Teknik-teknik dan metode-metode praktek berasal dari landasan nilai dan pengetahuan ini.

Landasan bagi praktek generalis seperti yang diuraikan oleh CSWE (2001) dengan demikian memiliki suatu landasan tujuan, nilai-nilai, pengetahuan,

dan keterampilan-keterampilan yang generik atau umum yang dimiliki bersama oleh semua pekerja sosial. Landasan umum ini menyatukan profesi walaupun para praktisioner pekerjaan sosial menggunakan beragam metode, bekerja dalam setting-setting yang berbeda, memiliki kelompok-kelompok yang beragam sebagai klien, dan berpraktek dengan klien pada level sistem yang berbeda. Kompleks nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan-keterampilan profesi ini mendeskripsikan mengapa, apa, dan bagaimana pekerjaan sosial.

Nilai-nilai, Pengetahuan, dan Keterampilan-keterampilan Pekerjaan Sosial yang dimaksud oleh CSWE (2010) adalah:

Nilai-nilai dan prinsip-prinsip fundamental:

1. Menghormati keberagaman
2. Kerahasiaan
3. Sikap/perilaku profesional
4. Martabat dan harga diri
5. Keadilan sosial
6. Sikap tidak menghakimi
7. Perilaku etis
8. Akses kepada sumber-sumber
9. Penentuan nasib sendiri

Pengetahuan fondasi:

1. Filsafat pekerjaan sosial
2. Teori-teori perilaku manusia
3. Keberagaman budaya
4. Sejarah kesejahteraan sosial
5. Dinamika keluarga
6. Dinamika kelompok
7. Komunikasi yang efektif
8. Sistem manusia
9. Kebijakan kesejahteraan social
10. Bidang-bidang praktek
11. Pengetahuan tentang diri sendiri
12. Teori organisasi
13. Teori komunitas

Keterampilan-keterampilan yang disyaratkan

1. Berpikir kritis
2. Membangun relasi

3. Memberdayakan proses-proses
4. Mempraktekkan metode-metode
5. Menganalisis kebijakan-kebijakan
6. Komunikasi yang efektif
7. Kompetensi budaya
8. Operasi komputer
9. Penelitian
10. Perencanaan sosial
11. Intervensi krisis
12. Manajemen waktu

Sedangkan nilai-nilai profesional pekerja sosial adalah sebagai berikut:

Untuk mencapai tujuan-tujuan profesi, para pekerja sosial harus menjadi mitra yang bertanggung jawab dalam proses perubahan. Kegiatan-kegiatan profesional mereka harus disesuaikan dengan nilai-nilai profesi, yang dibangun berdasarkan tujuan pekerjaan sosial, dan dipandu oleh standard-standard praktek etis profesional. Nilai-nilai pekerjaan sosial berfokus pada tiga bidang umum:

nilai-nilai tentang manusia, nilai-nilai tentang pekerjaan sosial dalam kaitan dengan masyarakat, dan nilai-nilai yang menginformasikan perilaku profesional.

#### 1. Nilai-nilai tentang manusia

Nilai-nilai umum profesi mencerminkan gagasan-gagasan fundamental pekerja sosial tentang hakekat manusia dan hakekat perubahan nilai-nilai inti pelayanan, keadilan sosial, martabat dan harga diri manusia, pentingnya relasi manusia, integritas, dan kompetensi (NASW 1999: 5). Menghormati martabat dan harga diri semua manusia tanpa memandang lingkungan kehidupannya, warisan budaya, gaya hidup, atau keyakinan-keyakinan adalah sangat penting dalam mempraktekkan pekerjaan sosial. Para pekerja sosial profesional memelihara



suatu pandangan positif tanpa syarat atas orang lain dengan cara menghormati keberagaman dan menerima gaya hidup pribadi yang beragam. Para pekerja sosial membela hak-hak klien untuk mengakses pelayanan-pelayanan dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan. Mereka mengintegrasikan prinsip-prinsip penentuan nasib sendiri, tidak menghakimi, dan kerahasiaan ke dalam interaksi mereka dengan klien.

## 2. Nilai-nilai tentang masyarakat

Para pekerja sosial menjunjung tinggi keadilan sosial dan menghargai proses demokratis. Para pekerja sosial mengemban tanggung jawab untuk menghadapi ketidaksetaraan dan ketidakadilan sosial. Mereka memiliki komitmen secara profesional untuk membuat institusi-institusi sosial lebih manusiawi dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan manusia. Perbaikan program-program sosial dan pembaharuan kebijakan-kebijakan sosial mencerminkan komitmen para praktisioner untuk memperbaiki kondisi-kondisi sosial dengan cara-cara yang dapat mewujudkan keadilan sosial.

## 3. Nilai-nilai tentang perilaku profesional.

Nilai-nilai memandu kegiatan-kegiatan profesional para pekerja sosial dalam usaha-usaha mereka dengan sistem klien. Para pekerja sosial menghargai kekuatan-kekuatan dan kompetensi-kompetensi sistem klien serta bekerja dalam kemitraan dengan klien untuk mengembangkan solusi-solusi yang kreatif. Para pekerja sosial juga menilai mutu praktek mereka dan terus menerus menguji efektivitas praktek mereka sendiri. Selain itu, mereka juga mengemban tanggung jawab atas perilaku etik dan pengembangan profesi mereka secara terus menerus.



Landasan pengetahuan pekerjaan sosial. Landasan pengetahuan budaya mempersiapkan mahasiswa dengan pengetahuan yang luas tentang humanitas dan sains serta melengkapi mahasiswa dengan alat-alat untuk berpikir dan menganalisis secara kritis. Landasan profesional meliputi mata-mata kuliah tentang sejarah dan filsafat pekerjaan sosial, bidang-bidang praktek pekerjaan sosial, konstruk teoritik dan model-model praktek, perundang-undangan dan kebijakan sosial, pengaruh-pengaruh budaya, penelitian, dan kesadaran diri.

1. Landasan pengetahuan budaya. Pendidikan bagi praktek pekerjaan sosial profesional adalah berbasis universitas dan meliputi serangkaian mata kuliah tentang pengetahuan budaya yang luas. Suatu latar belakang dalam beragam ilmu-ilmu sains seperti psikologi, sosiologi, antropologi, ekonomi, ilmu politik, dan sejarah, adalah sangat penting bagi pemahaman akan kondisi-kondisi sosial dan perilaku manusia. Mempelajari seni dan literatur mendorong penghargaan terhadap estetika dan kreativitas. Filsafat memberikan suatu kesempatan untuk menguji metode-metode pemikiran dan struktur pengetahuan. Mata kuliah sains memberikan wawasan kepada ciri-ciri biologis manusia dan ciri-ciri fisik lingkungan. Suatu landasan pengetahuan budaya yang kuat adalah sentral bagi pendidikan pekerjaan sosial pada level strata satu dan strata dua.
2. Filsafat dan sejarah pekerjaan sosial. Landasan filsafat dan sejarah pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial membentuk kekuatan profesi. Para pekerja sosial harus memahami kecenderungan-kecenderungan dalam praktek kontemporer di dalam konteks sejarah praktek pekerjaan sosial.

Suatu perspektif sejarah memberikan wawasan kepada sikap-sikap yang saling bertentangan tentang klien yang menerima pelayanan sosial dan cara-cara pekerja sosial memberikan pelayanan-pelayanan sosial.

3. Bidang-bidang praktek. Walaupun para pekerja sosial berpraktek di dalam setting-setting tertentu, mereka harus memiliki suatu pemahaman yang komprehensif tentang semua bidang utama praktek pekerjaan sosial sektor-sektor kesejahteraan sosial publik dan privat seperti pemeliharaan pendapatan, pelayanan keluarga dan anak-anak, fasilitas perawatan kesehatan, setting kesehatan jiwa, bisnis dan industri, sekolah, dan koreksi. Mereka harus memiliki pengetahuan tentang sumber-sumber pelayanan sosial, ketika mereka membuat rujukan dan mengaitkan klien dengan pelayanan-pelayanan lain. Pemahaman beragam bidang praktek juga memperkaya kemampuan pekerja sosial untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan perencanaan sosial.
4. Konstruksi teoritik dan model-model praktek. Landasan pengetahuan formal pekerjaan sosial meliputi teori-teori tentang perilaku manusia dan lingkungan sosial serta tentang metode-metode dan model-model praktek. Para pekerja sosial berpraktek dari suatu landasan teoritik yang memberikan suatu pemahaman bagaimana sistem-sistem biologis, sosial, psikologis, dan budaya mempengaruhi dan dipengaruhi oleh perilaku manusia. Banyak perspektif pekerjaan sosial berasal dari teori-teori ilmu sosial.

Teori-teori tentang perilaku manusia, komunikasi interpersonal, dan sistem sosial serta teori-teori tentang proses-proses perubahan sosial, organisasi, masyarakat, kelompok, dan individu mendukung praktek pekerjaan sosial. Perspektif teoritik mempengaruhi bagaimana para pekerja sosial memandang klien dan berkomunikasi dengan mereka. Perspektif ini juga mempengaruhi bagaimana para pekerja sosial membuat asesmen, merancang intervensi, mengembangkan solusi, mengakses sumber-sumber, dan mengevaluasi hasil. Para pekerja sosial menggunakan banyak pendekatan yang berbeda dalam bekerja dengan klien pada berbagai level sistem.

5. Perundang-undangan dan kebijakan sosial. Sejumlah besar program pelayanan kesehatan dan kemanusiaan berasal dari mandat undang-undang pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Oleh karena itu para pekerja sosial harus memahami penyelenggaraan Undang-undang Jaminan Sosial dan amandemennya serta perundang-undangan kesejahteraan sosial tentang perumahan, transportasi, kesehatan jiwa, kecacatan, kesejahteraan anak, dan perawatan kesehatan. Selain itu, untuk mempengaruhi perubahan-perubahan kebijakan yang mempromosikan keadilan sosial dan ekonomi, para praktisioner harus memiliki suatu pengetahuan kerja tentang proses-proses pembuatan kebijakan pada level lokal, kabupaten/kota, provinsi, dan nasional.
6. Pengaruh-pengaruh budaya. Untuk mempersiapkan praktek yang sensitif secara etnis, para pekerja sosial harus memahami dampak budaya terhadap perilaku manusia. Mereka harus menyadari bahwa dinamika keberagaman

etnis, sosial, dan budaya harus dipertimbangkan dengan cara-cara yang khas karena manusia menghadapi sedemikian banyak tantangan dalam kehidupan mereka. Para pekerja sosial harus menyadari dampak total dari suatu realitas etnis dalam kehidupan sehari-hari (Devore & Schlesinger, 1999). Memahami peran dan status perempuan, kelompok-kelompok etnis, kaum minoritas ras, orang-orang cacat, gay laki-laki dan lesbian, dan lain-lain yang menderita diskriminasi dan penekanan adalah sangat penting bagi praktek pekerjaan sosial yang efektif. Pemahaman ini harus mencakup suatu kemampuan untuk mengidentifikasi perbedaan-perbedaan antara berbagai kelompok dan perbedaan-perbedaan individual di dalam kelompok-kelompok.

Para pekerja sosial yang sensitif secara etnis mengalami suatu proses penyadaran dan pemahaman bagaimana etnisitas mereka sendiri mempengaruhi persepsi mereka tentang diri mereka sendiri dan orang lain (Devore & Schlesinger 1999; Pinderhughes 1995; 1997). Para pekerja sosial menjamin bahwa sumber-sumber pelayanan dilokasikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang khas dari kelompok-kelompok populasi tertentu. Mereka juga mengamatkan ketidaksetaraan yang melekat dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial dan dalam pengembangan kebijakan kesejahteraan sosial bagi kelompok-kelompok itu, termasuk kaum minoritas, perempuan, lanjut usia, dan homoseksual.

7. Penelitian. Hasil-hasil penelitian memberikan pemahaman kepada pekerja sosial tentang kebutuhan-kebutuhan, keberfungsian sosial, dan proses-

proses adaptasi manusia. Selain itu, pengetahuan tentang metode-metode penelitian adalah suatu prasyarat untuk mengevaluasi efektivitas metode-metode dan program-program praktek. Para pekerja sosial juga harus memahami rancangan penelitian dasar dan analisis statistik sehingga mereka dapat membaca laporan-laporan secara cerdas, menarik kesimpulan-kesimpulan yang tepat dan mengintegrasikan hasil-hasil ke dalam praktek mereka.

8. Pengetahuan tentang diri. Untuk berfungsi secara efektif sebagai orang profesional, para pekerja sosial harus mengenal diri mereka sendiri. Dengan demikian para pekerja sosial menjajaki gaya hidup mereka sendiri, perspektif etis, kode moral, nilai-nilai, dan latar belakang budaya. Mereka berusaha untuk meningkatkan kesadaran mereka akan gaya belajar mereka sendiri, sikap-sikap terhadap perubahan dan respons terhadap berbagai situasi, bias, dan stereotip. Memperoleh pengetahuan tentang diri sendiri adalah suatu proses seumur hidup: “Ini adalah suatu perjalanan seumur hidup menuju pengetahuan tentang diri sendiri dan penerimaan diri sendiri. Ini juga suatu perjalanan yang penting seandainya orang yang membantu itu dapat memanfaatkan suatu alat utama diri sendiri sepenuhnya dengan cerdas dan dengan hasil maksimum (Johnson, 1998: 110).

Landasan keterampilan pekerjaan sosial. Selain nilai-nilai dan pengetahuan profesional, praktek pekerjaan sosial memperoleh keterampilan-

keterampilan yang bervariasi mulai dari penerapan teori-teori ke dalam praktek hingga penggunaan teknologi dan manajemen waktu secara efektif.

1. Penerapan teori ke dalam praktek. Selama bekerja dengan klien, mulai dari membangun relasi dan merumuskan solusi-solusi hingga mengakhiri relas profesional, para pekeja sosial harus dapat menerapkan suatu pemahaman teoritik tentang prilaku manusia, keberagaman manusia dan keberfungsian sosial ke dalam praktek pekerjaan social mereka sehari-hari. Para pekerja sosial yang terampil menerapkan secara sadar teori ke dalam praktek dan mengevaluasi praktek mereka dengan menggunakan standard etika profesi pekerjaan sosial.
2. Perubahan berencana. Pada tahap-tahap awal proses intervensi, para pekerja sosial harus mendemonstrasikan keterampilan dan mengidentifikasikan tantangan-tantangan dan menggabungkan persepsi-pesepsi klien atas masalah-masalah mereka dengan rencana-rencana mereka, mengases kemampuan-kemampuan klien, menetapkan tujuan-tujuan yang realistik, dan menetapkan solusisolusi, serta mengumpulkan informasi yang relevan.

Dalam merumuskan dan mengimplementasikan rencana-rencana intervensi, para pekerja sosial harus dapat mengembangkan serangkaian rencana-rencana, melibatkan sistem klien dalam kemitraan yang kolaboratif, mengembangkan tujuan-tujuan jangka pendek dan tujuan-tujuan jangka panjang, melokasikan dan mengases sumber-sumber masyarakat, melakukan rujukan, dan

mengembangkan hubungan-hubungan lain antara klien dengan sumber-sumber yang dibutuhkan.

Akhirnya, untuk mengakhiri relasi profesionalnya dengan klien, para pekerja sosial membutuhkan keterampilan-keterampilan yang memfasilitasi pengakhiran relasi yang efektif dan melakukan evaluasi metode-metode dan hasil-hasil intervensi.

3. Intervensi pada semua level sistem. Para pekerja sosial generalis mengembangkan keterampilan-keterampilan praktek untuk bekerja dengan klien pada berbagai level sistem, individu, keluarga, kelompok formal, organisasi yang kompleks, dan masyarakat. Keterampilan-keterampilan yang spesifik dalam bekerja dengan individu, kelompok, tim kerja antardisiplin, pengembangan organisasi, praktek komunitas, dan reformasi sosial meningkatkan kemampuan para pekerja sosial untuk dapat bekerja dengan beragam klien.
4. Keterampilan-keterampilan relasi. Relasi profesional antara klien dan pekerja sosial adalah jantung dari praktek pekerjaan sosial. Kemampuan pekerja sosial untuk mengembangkan relasi kerja meningkatkan efektivitas dan kesadaran diri interpersonal. Para pekerja sosial harus memiliki keterampilan-keterampilan dalam mengkomunikasikan empati, ketulusan, kepercayaan, penghormatan, dan dukungan.
5. Keterampilan-keterampilan komunikasi. Keterampilan-keterampilan komunikasi lisan dan tulis yang baik adalah benar-benar sangat penting. Keterampilan-keterampilan wawancara adalah vital karena proses dasar

pekerjaan sosial adalah pertukaran informasi. Para pekerja sosial harus mampu mendengarkan dengan penuh pemahaman dan memberi tanggapan yang memiliki tujuan tertentu. Kompetensi dalam melakukan presentasi lisan meningkatkan kemampuan para praktisioner dalam bekerja dengan kelompok, organisasi, dan masyarakat. Kompetensi untuk dapat menulis secara jelas dan ringkas meningkatkan efektivitas pekerja sosial dalam memelihara catatan-catatan, menulis laporan, dan menulis proposal.

6. Kompetensi budaya. Para pekerja sosial menerapkan keterampilan-keterampilan lintas budaya untuk membuat interaksi mereka dengan klien lebih relevan secara budaya. Para pekerja sosial harus memiliki keterampilan-keterampilan wawancara etnografi, atau keterampilan-keterampilan yang dapat mengungkapkan pandangan-pandangan kaum minoritas tentang masalah-masalah dan konteks-konteks situasional dari perspektif budaya mereka. Para pekerja sosial harus dapat mendemonstrasikan kepekaan dan kesadaran akan implikasi budaya dan pengaruh-pengaruhnya terhadap semua aspek pekerjaan mereka dengan klien (Green, 1999).
7. Analisis kebijakan. Para pekerja sosial membutuhkan keterampilan-keterampilan untuk dapat menganalisis kebijakan-kebijakan sosial dan memberikan sumbangan bagi pembuatan kebijakan dalam praktek pribadi mereka dan di lembaga-lembaga pada level kabupaten/kota, provinsi, dan pusat. Para pekerja sosial harus dapat memberikan kesaksian publik, mengadvokasikan posisi perundang-undangan yang memperbaiki situasi-



situasi klien dan berpartisipasi dalam proses-proses pembuatan kebijakan. Para pekerja sosial harus terampil dalam beradvokasi untuk mempengaruhi pengembangan kebijakan-kebijakan sosial yang mengalamatkan isu-isu yang dihadapi oleh kelompok-kelompok populasi yang tertekan di dalam masyarakat. Misalnya, orang-orang miskin, lanjut usia, gay dan lesbian, dan cacat.

8. Keterampilan-keterampilan penelitian. Para pekerja sosial harus cakap seperti konsumen penelitian dan praktisioner penelitian. Para pekerja sosial menggunakan keterampilan-keterampilan penelitian mereka untuk melakukan tinjauan-tinjauan kepustakaan, merumuskan rancangan-rancangan penelitian, melakukan kegiatan-kegiatan penelitian, menganalisis kebijakan-kebijakan, dan mengevaluasi praktek mereka. Keterampilan-keterampilan penelitian mencakup kemampuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data, menyajikan informasi, menerapkan analisis statistik, dan menggunakan komputer. Standar-standar etika yang meliputi pembocoran informasi atas sepengetahuan klien dan penghormatan atas hak privasi, harus memandu kegiatan-kegiatan penelitian.
9. Pengoperasian komputer. Para pekerja sosial kontemporer harus mampu mengoperasikan komputer. Komputer telah menjadi suatu dukungan teknologi yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Keterampilan-keterampilan yang sangat penting meliputi kemampuan untuk melakukan *word processing* dan *data entry*, serta mengikuti

instruksi-instruksi yang ada pada daftar menu. Teknologi komputer meningkatkan analisis data dalam penelitian, perencanaan program.

10. Manajemen waktu. Tuntutan-tuntutan yang semakin besar terhadap praktek pekerjaan sosial menyaratkan keteraturan dan pengorganisasian. Keterampilan-keterampilan Manajemen waktu meliputi kemampuan untuk menggunakan waktu secara efektif, menjadwalkan peristiwa-peristiwa secara realistis, mematuhi janji-janji, memenuhi batas-batas waktu yang ditetapkan, dan menindaklanjuti tugas-tugas yang ditentukan.

#### **2.1.7 Nilai-Nilai Profesional Pekerjaan Sosial**

Nilai-nilai profesi pekerjaan sosial mendukung suatu landasan pemberdayaan bagi praktek. Pekerjaan sosial mengadopsi suatu pandangan bahwa manusia adalah organisme yang berusaha dan aktif yang mampu mengorganisasikan kehidupan mereka dan mengembangkan potensi mereka sepanjang mereka memiliki dukungan-dukungan lingkungan yang tepat (Maluccio, 1983: 136).

Perhatikan bagaimana pandangan ini menekankan kemampuan manusia untuk menyesuaikan diri dan kesempatan-kesempatan untuk bertumbuh sepanjang seluruh siklus kehidupan. Pandangan ini berkaitan dengan tujuan pekerjaan sosial sebagai suatu cara pelepasan kekuasaan manusia dan sosial untuk mempromosikan kompetensi personal, interpersonal, dan struktural. Orang-orang mencapai pemberdayaan melalui pengalaman-pengalaman yang memberdayakan. Akan tetapi para pekerja sosial tidak akan menemukan suatu manual yang dapat digunakan untuk memerdayakan klien, atau mereka tidak akan menemukan suatu

resep dengan pengukuran campuran yang pasti yang dikombinasikan untuk mencapai pemberdayaan. Proses pemberdayaan adalah berwajah banyak dan multidimensional (Rappaport, 1984).

Kombinasi-kombinasi dan perubahan faktor-faktor psikososialbudaya, manusia, situasi, sumber-sumber, dan solusisolusi adalah kompleks. Karena setiap keadaan, sekelompok pelaku, atau kombinasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi adalah khas, proses yang menyebabkan pemberdayaan sangat terindividualisasi dan tidak dapat direplikasikan. Klien dan pekerja sosial mengembangkan solusi-solusi yang mereka rangkai secara unik terhadap dinamika setiap situasi. Akan tetapi ada elemen-elemen umum yang mencirikan proses-proses ini.

Berfokus pada kekuatan-kekuatan. Suatu orientasi terhadap kekuatan-kekuatan dan kemampuan kontras dengan kecenderungan untuk berfokus kepada kelemahan-kelemahan dan keberfungsian yang maladaptif. Bahan kepustakaan profesional sarat dengan informasi tentang masalah-masalah fungsional, maladaptasi, viktimisasi, dan ketidakberdayaan. Kaum profesional terlalu sering mengidentifikasi kelemahan-kelemahan, ketidakmampuan-ketidakmampuan, atau keberfungsian yang maladaptif, namun gagal memperhatikan kekuatan-kekuatan klien. Proses bantuan tidak memfasilitasi perubahan apabila kita mendeskripsikan masalah-masalah dalam arti kelemahan-kelemahan, ketidakmampuan-ketidakmampuan, atau maladaptif di dalam diri klien. Apabila para pakar berlandaskan pada definisi masalah semata-mata atau apabila para

pekerja sosial melaksanakan rencana tindakan sebagai suatu cara untuk mengatasi kelemahan-kelemahan klien.

Dalam kenyataan, tiga serangkai ini membantu menjamin agar pihak penerima bantuan tetaplah suatu ruang darurat, yakni orang-orang lumpuh yang ditambal-sulam (Weick, Rapp, Sullivan, & Kisthardt, 1989: 352, dalam DuBois & Miley, 2005: 26). Dengan berfokus pada kekuatan-kekuatan berarti mempertimbangkan hakekat sumber-sumber personal dan lingkungan yang multidimensional (Cowger & Snively, 2002; Miley, O'Melia, & DuBois, 2004; Sleebey, 2003, dalam DuBois & Miley, 2005: 26).

Tentu saja para pekerja sosial harus memperhatikan dinamika viktimisasi dan ketidakberdayaan. Akan tetapi mencirikan klien sebagai korban yang miskin, membutuhkan bantuan, dan impoten yang tidak mampu menemukan solusi atas masalah mereka kontraproduktif terhadap perubahan. Pemberdayaan klien dan pengubahan status korban mereka berarti menghentikan posisi kita sebagai dermawan (Pinderhughes, 1983: 337, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

Menurut Joko Sutarto (2017) menyatakan bahwa

*“the effectiveness learning education is a reflection of the quality of non-formal education as a whole, which is in its implementation is determined by various factors such as tutor motivation, tutor commitment, leadership, means and infrastructure, finance, and working environment”*.

Menurut Joko Sutarto (2017) menyatakan bahwa “keefektifan pembelajaran pendidikan merupakan cerminan kualitas pendidikan non-formal secara keseluruhan, yang dalam implementasinya ditentukan oleh berbagai faktor seperti motivasi tutor, komitmen tutor, kepemimpinan, sarana dan prasarana, keuangan, dan lingkungan kerja”.

Menurut Sutarto (2007:153) pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan potensi masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik lagi bagi seluruh warga masyarakat melalui kegiatan-kegiatan swadaya.

Memberdayakan masyarakat bertujuan mendidik masyarakat agar mampu mendidik diri mereka sendiri atau membantu masyarakat agar mampu membantu diri mereka sendiri.

Menurut Sutarto (2008:173) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat, yaitu: a) Kelompok sasaran/warga belajar, yang akan menerima layanan program yang dirancang perlu ditetapkan dengan latar belakang, seperti pengalaman, pengetahuan, usia dan kapasitas lainnya.

Bekerja secara kolaboratif. Para pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan bekerja secara kolaboratif dengan klien mereka. Mereka berfokus pada kekuatan-kekuatan, keterampilan-keterampilan adaptif, kompetensi-kompetensi dan potensi klien mereka. Menaruh keyakinan atas potensi manusia adalah sentral, karena pemberdayaan ialah berkaitan dengan gagasan bahwa manusia belum memanfaatkan, belum menentukan cadangan kemampuan-kemampuan mental, fisik, emosional, sosial, dan spiritual yang dapat diekspresikan. Adanya kapasitas bagi pertumbuhan dan peningkatan kesejahteraan yang berkelanjutan ini berarti bahwa manusia harus diperlakukan dengan hormat bahwa kekuasaan ini ada. Kapasitas ini mengakui aspek-aspek kehidupan yang sedang berlangsung dan yang akan berlangsung (Weivk, Rapp, Sullivan, & Kisthardt, 1989: 353, dalam DuBois & Miley, 2005: 27). Selanjutnya, pemberdayaan berasumsi bahwa manusia itu sendiri harus dilibatkan secara integratif dalam proses-proses perubahan dari mendefinisikan situasi-situasi mereka hingga menentukan tujuan-tujuan, menyeleksi tindakan-tindakan mereka

dan mengevaluasi hasil-hasilnya. Kemitraan antara praktisioner dengan klien ialah syarat bagi praktek yang berorientasi pemberdayaan (Breton, 1994).

Senada dengan Breton, Bricker-Jenkins (1990) menekankan pentingnya menganggap klien sebagai pakar dan konsultan utama bagi pengembangan model-model praktek pekerjaan sosial. Budaya organisasi patriarkal yang melekat pada penyelenggaraan pelayanan sosial menghalangi bekerja secara kolaboratif dengan klien. Untuk menghadapi pengaruh ini, para pekerja sosial memusatkan perhatian pada keseimbangan kekuasaan yang lebih menghendaki kepakaran profesional dan dependensi klien, melaporkan jargon dan label yang mengeksploitasi klien dan meningkatkan pengendalian sosial, dan menggabungkan taksonomi inklusivitas dan kolaborasi (Holmes & Saleebey, 1993). Badan-badan sosial yang menerapkan prinsip-prinsip pemberdayaan ke dalam struktur-struktur dan proses-proses organisasi mereka sendiri mendukung usaha-usaha para pekerja sosial untuk melibatkan klien secara kolaboratif (Shera & Page, 1995, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

Bercermin secara kritis kepada aturan-aturan struktural. Merespons kepada nilai-nilai inti martabat manusia dan keadilan sosial, para pekerja sosial yang menggabungkan refleksi kritis ke dalam praktek mereka melibatkan diri dalam suatu proses berpikir, berbuat, dan merefleksi yang berkelanjutan suatu proses yang mengumpulkan umpan-balik untuk memperbaharui perspektif-perspektif dan tindakan-tindakan. Para pekerja sosial yang berorientasi pemberdayaan menguji secara kritis aturan-atuiran sosial politik yang membatasi akses kepada sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan. Refleksi kritis berusaha

untuk menantang kondisi-kondisi sosial, politik, dan struktur yang ada yang mempromosikan kepentingan-kepentingan beberapa pihak dan menekan kepentingan-kepentingan pihak yang lain (Ruch, 2002: 2005).

Dengan menganalisis akibat-akibat dari diskriminasi, penekanan, dan pelanggaran-pelanggaran lain tentang hak-hak azasi manusia, refleksi kritis mempertanyakan status quo dari aturan-aturan struktural, distribusi kekuasaan dan kewenangan, dan akses kepada sumber-sumber serta kesempatan-kesempatan. Dengan mengkritisi status quo, seseorang tidak dapat menguji secara kritis apa yang dianggap pasti akan terjadi (Miley, O'Melia, & DuBois, 2004: 29, dalam DuBois & Miley, 2005: 27).

Mengaitkan kekuasaan personal dan politik. Pemberdayaan mengaitkan dua sumber utama kekuasaan-kekuasaan personal dan kekuasaan politik. Kekuasaan personal meliputi kemampuan individual seseorang untuk mengendalikan nasibnya dan mempengaruhi sekelilingnya. Kekuasaan politik ialah kemampuan untuk mengubah sistem, meredistribusikan sumber-sumber, membentangkan struktur kesempatan, dan mereorganisasikan masyarakat (Lee, 2001).

Proses praktek pekerjaan sosial memberikan konteks bagi pemberdayaan individu, keluarga, dan sistem manusia lain dengan meningkatkan kompetensi sosial mereka. Berpartisipasi dalam perumusan kebijakan sosial ialah suatu jalan untuk menerapkan kekuasaan politik bagi perubahan sosial yang konstruktif. Pengintegrasian praktek pekerjaan sosial dan usaha-usaha kebijakan menciptakan suatu efek sinergistik yang dinamis untuk mempromosikan keberfungsian yang

adaptif dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang adil. Pemberdayaan bagi pengembangan pribadi dan keluarga mendorong kecukupan diri sendiri (*selfsufficiency*), dan pemberdayaan bagi pengembangan sosial dan ekonomi mengurangi anomie dan alienasi (Hartman, 1990, dalam DuBois & Miley, 2005: 28). Pada dasarnya tujuan pekerjaan sosial yang berorientasikan pemberdayaan tidak semata-mata menyesuaikan diri dengan masalah-masalah, tetapi pemberdayaan menuntut perubahan yang sistemik.

Status profesional pekerjaan sosial dievaluasi oleh Abraham Flexner pada tahun 1915 dan kesimpulannya bergema di kalangan para pekerja sosial sejak saat itu. Pada tahun 1957, Ernest Greenwood menerapkan kriteria untuk menegaskan posisi pekerjaan sosial sebagai suatu profesi. Dewasa ini profesi pekerjaan sosial terus menghadapi isu yang berkaitan dengan mempertahankan legitimasi profesionalnya. Pidato Flexner, “Apakah Pekerjaan Sosial suatu Profesi?” yang diselenggarakan pada pertemuan Baltimore Conference on Charities and Correction pada tahun 1915, ialah suatu peristiwa yang sangat signifikan dalam proses pengembangan landasan rasional bagi pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang terorganisasi (Austin, 1983, dalam DuBois & Miley, 2005: 43). Flexner (1916), seorang pakar terkemuka di bidang pendidikan profesional, menguraikan enam sifat yang ia sebut “ciri-ciri suatu profesi.” Menurut Flexner, “Profesi pada dasarnya melibatkan operasi intelektual dengan tanggung jawab individu yang lebih besar, memperoleh bahan bakunya dari ilmu dan pembelajaran, bahan baku ini mereka kerjakan hingga praktis dan menghasilkan kepastian, memiliki suatu teknik yang dapat dikomunikasikan



melalui pendidikan, cenderung mengorganisasikan diri sendiri dan memiliki motivasi yang semakin altruistik”. Ciri-ciri ini memberikan suatu kerangka untuk mengases status profesional pekerjaan sosial.

Flexner mengakui evolusi yang pesat dari suatu “kesadaran diri profesional,” menyadari bahwa pekerjaan sosial berada pada tahap awal profesionalisasi, dan memuji motivasi altruistik dari para pekerja sosial dan pengabdian mereka kepada perbuatan yang baik. Akan tetapi ia menyimpulkan bahwa pada tahun 1915, pekerjaan sosial belumlah suatu profesi. Karena pekerjaan sosial bertindak sebagai penengah di antara profesi-profesi lain, ia tidak memiliki tanggung jawab atau kekuatan suatu profesi yang sejati. Usaha-usaha pendidikan sudah nampak, tetapi kurangnya spesifisitas dalam tujuan pekerjaan sosial tidak kondusif untuk suatu disiplin pendidikan terspesialisasi yang teratur dan tinggi. Flexner mengamati bahwa walaupun pekerjaan sosial memiliki tubuh pengetahuannya, fakta-fakta, dan gagasan-gagasan dari laboratorium dan seminar, ia tidak dibangun di atas suatu disiplin pendidikan yang terorganisasi secara bertujuan.

Selain itu, karena luasnya lingkup yang mencirikan praktek pekerjaan sosial pada saat itu, pekerjaan sosial tidak memiliki derajat kompetensi terspesialisasi yang tinggi yang disyaratkan bagi status profesional. Dengan kata lain, Flexner tidak melihat metode praktek tunggal yang umum terhadap luasnya bidang pekerjaan sosial. Mempertimbangkan semua faktor ini, Flexner menyimpulkan bahwa pekerjaan sosial belum mencapai status profesional.

Sejak saat Flexner memproklamasikan ke publik bahwa pekerjaan sosial belum memenuhi kriteria suatu profesi yang sejati, ada suatu kesibukan yang tinggi dengan dan suatu permohonan yang bersemangat untuk memperoleh status profesional (Greenwood, 1957; Hodson, 1925, dalam DuBois & Miley, 2005: 44). Dengan menggunakan kerangka Flexner sebagai model, para pekerja sosial berusaha membuktikan bahwa pekerjaan sosial benar-benar suatu profesi (Austin, 1983). Aktivitas mereka berfokus pada mengalamatkan kekurangan-kekurangan yang diidentifikasi untuk mengklaim status profesional. Hasil dari kegiatan ini termasuk peningkatan jumlah sekolah-sekolah pekerjaan sosial, membentuk suatu badan akreditasi profesional, menstandarisasikan kurikulum pendidikan, mengadvokasikan pelatihan bagi semua pekerja sosial, dan menyelenggarakan serangkaian konferensi untuk menguji sifat tunggal dan generik dari keterampilan-keterampilan pekerjaan sosial yang dapat diterima dalam semua setting (Popple, 1985, dalam DuBois & Miley, 2005: 44).

Setelah memperoleh kemajuan yang berarti dalam mengembangkan metodologi praktek, meningkatkan persiapan pendidikan bagi pekerja sosial, memperluas landasan pengetahuan empirik pekerjaan sosial, dan mengkonsolidasikan serta mensolidifikasikan asosiasi-asosiasi profesi, para pekerja sosial menegaskan bahwa pekerjaan sosial benar-benar telah memperoleh status profesional.

Artikel klasik Ernest Greenwood (1957), "*Attributes of a Profession*," memberikan ciri lain dalam mengevaluasi status profesional dari pekerjaan sosial.

Kontinum Greenwood, yang menguraikan perbedaan antara status profesional dan bukan profesional, meliputi indikator status profesional berikut ini:

1. Suatu profesi memiliki pengetahuan fundamental dan mengembangkan suatu badan teori yang sistematis yang membimbing keterampilan-keterampilan praktek; persiapan pendidikan harus berciri intelektual dan praktis.
2. Otoritas dan kredibilitas profesional dalam relasi klien dan kaum profesional didasarkan atas penggunaan pertimbangan dan kompetensi profesional.
3. Suatu profesi diberdayakan untuk mengatur dan mengendalikan anggota, praktek profesional, pendidikan, dan standard penampilannya sendiri. Masyarakat memberi kewenangan membuat peraturan dan hak-hak profesional.
4. Suatu profesi memiliki suatu kode etik yang dapat memperkuat, eksplisit, sistematis, dan mengikat yang memandu perilaku etik anggota-anggotanya.
5. Suatu profesi dipandu oleh suatu budaya nilai-nilai, norma-norma, dan simbol-simbol di dalam suatu jaringan organisasional kelompok-kelompok formal dan informal, melalui mana profesi berfungsi dan melaksanakan pelayanan-pelayanannya.

Dengan menggunakan indikator-indikator ini untuk mengevaluasi status profesional pekerjaan sosial, Greenwood menyimpulkan bahwa pekerjaan sosial sudah berstatus profesi; pekerjaan sosial memiliki banyak butir kesamaan dengan model yang sebaliknya dapat diklasifikasikan. Ia juga menunjukkan bahwa pekerjaan sosial sedang berusaha mencapai status dalam jenjang profesional, sehingga pekerjaan sosial juga dapat menikmati prestise, otoritas, dan monopoli maksimum yang akhir-akhir ini dimiliki oleh sedikit profesi penting. Akhir-akhir ini, status profesional pekerjaan sosial diteliti secara seksama dengan cara mengevaluasi apakah pekerjaan sosial memiliki “monopoli” dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan pekerjaan sosial seperti yang dimaksudkan oleh Greenwood.

Akan tetapi beberapa pakar menegaskan bahwa adalah penting berjalan melampaui baik ciri maupun proses asesmen tentang status profesional untuk menguji adanya kewenangan dan kendali, yang meliputi faktor-faktor seperti otoritas profesional yang sah, solidaritas keanggotaan, dan monopoli yang diberikan untuk menyelenggarakan pelayanan-pelayanan (Lowe, Zimmerman & Reid, 1989).

Beberapa pakar berpendapat bahwa meningkatnya pemberian lisensi dan peraturan akan membatasi orang-orang yang secara hukum dapat mendefinisikan dirinya sebagai pekerja sosial. Tetapi pemberian lisensi gagal mengalamatkan isu kritis tentang penjaminan suatu ranah aktivitas yang unik bagi pekerja sosial, yaitu pelayanan-pelayanan dapat diselenggarakan secara eksklusif oleh para pekerja sosial yang dipersiapkan secara profesional. Ternyata, beberapa pakar berpendapat bahwa kesibukan memberi lisensi akhir-akhir ini menumbangkan isu pendefinisian suatu ranah keahlian praktek profesional. Sebelum profesi pekerjaan sosial dapat mencapai kendali kerja yang dibutuhkan, para pekerja sosial harus menegaskan parameter ranah profesional mereka sendiri.

### **2.1.8 Pelayanan Sosial**

Dalam setiap pertolongan atau semacam layanan sosial, pekerjaan sosial berkepentingan untuk memberikan fasilitas agar terjadi perubahan yang direncanakan. Sasaran dari pekerjaan sosial adalah seseorang, baik sebagai individu maupun sebagai kolektivitas (keluarga, kelompok, organisasi dan masyarakat) yang mengalami permasalahan dalam menjalankan interaksi sosial dengan lingkungannya; mengalami hambatan dalam menjalankan tugas kehidupan

dan fungsi sosial; serta hambatan dalam mewujudkan aspirasi atau nilai-nilai kehidupan. Pemenuhan kewajiban merupakan salah satu bentuk partisipasi seseorang menjalankan tugas kehidupan dan fungsi sosial di masyarakat. Dalam hal ini pekerjaan sosial berusaha membantu orang atau institusi sosial (keluarga, kelompok dan komunitas), serta memperbaiki dan menangani keberfungsian sosial.

Pekerjaan sosial merupakan kegiatan profesional. Artinya kegiatan tersebut berlandaskan pada ilmu pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai ilmiah (Hermawati, 2001). Disamping itu, kegiatan pekerjaan sosial juga diarahkan pada kepentingan umum. Kegiatan pekerjaan sosial adalah kegiatan pertolongan atau pelayanan sosial agar orang yang ditolong dapat menolong dirinya sendiri dan tidak tergantung pada bantuan yang diterimanya atau pertolongan orang lain secara terus menerus. Pekerjaan sosial didasarkan pada hubungan pekerja sosial dengan klien atau individu/ instansi sosial yang akan dibantu. Tujuan yang mendasar dari pekerjaan sosial adalah membantu klien untuk menolong dirinya sendiri.

Asas dasar umum pekerjaan sosial tumbuh atas dasar nilai-nilai dan keyakinan yang berkembang di masyarakat. Asas tersebut didasarkan atas sikap saling menghormati dan mengutamakan hak-hak semua orang. Pengakuan bahwa penghormatan pada diri sendiri, harga diri, penentuan nasib sendiri dan kesempatan yang adil berkaitan dengan pertanggungjawaban sosial terhadap diri sendiri, keluarga dan lingkungannya. Asas dasar ini digunakan untuk mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki sehingga mereka dapat

menjalankan tugas kehidupan dan fungsi sosialnya dengan baik dan mendukung pencapaian aspirasi maupun nilai-nilai yang ingin diwujudkan dan dapat membantu orang mencapai kesejahteraan baik sebagai individu maupun kolektivitas.

Untuk mencapai tujuan dari atas tersebut pekerjaan sosial melakukan fungsinya sebagai berikut:

1. Membantu orang meningkatkan dan menggunakan kemampuannya secara lebih efektif dan melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memecahkan masalah mereka
2. Mengaitkan orang dengan sistem sumber
3. Mempermudah interaksi, mengubah dan menciptakan relasi antarorang dan sistem sumber kemasyarakatan
4. Memberikan sumbangan bagi perubahan, perbaikan serta perkembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial
5. Meratakan sumber-sumber material
6. Bertindak sebagai pelaksana kontrol sosial

Fungsi utama pekerjaan sosial sebagaimana tersebut diatas akan bisa dicapai apabila pekerjaan sosial yang pada umumnya dikerjakan oleh suatu lembaga atau badan sosial yang memberikan pelayanan sosial dapat melaksanakan tugas tugas sebagai berikut.

Membantu orang untuk meningkatkan dan menggunakan kemampuan kemampuannya secara lebih efektif dan melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memecahkan masalah mereka:

1. Pekerja sosial mengidentifikasi dan mengadakan hubungan dengan orang yang membutuhkan pertolongan dalam menyelesaikan tugas kehidupannya.
2. Pekerja sosial dapat memberikan pengertian, dukungan dan dorongan kepada orang yang mengalami krisis.
3. Pekerja sosial dapat memberikan kesempatan kepada orang untuk menyatakan hambatan atau kesukaran yang dialaminya.

4. Pekerja sosial dapat membantu orang untuk menilai beberapa alternatif pemecahan masalah dan memberikan penjelasan tentang pilihan itu untuk membantu mereka dalam mengambil keputusan.
5. Pekerja sosial dapat mengonfrontasikan orang dengan realitas situasi yang mereka hadapi dengan cara memberikan kekurangan yang dapat mengganggu keseimbangannya, kemudian memotivasi mereka agar melaksanakan perubahan.
6. Pekerja sosial dapat mengajarkan berbagai keterampilan untuk membantu individu dalam merealisasikan aspirasi mereka

Mengaitkan orang dengan sistem sumber:

1. Pekerja sosial mengidentifikasi orang yang membutuhkan sumber-sumber tertentu dan mempunyai hak untuk memperoleh sumber tersebut, tetapi tidak memperolehnya.
2. Pekerja sosial memberikan informasi tentang sumber-sumber yang tersedia, hak-hak orang terhadap sumber tersebut, serta prosedur yang diperlukan untuk memperolehnya.
3. Pekerja sosial dapat membantu orang untuk mengetahui masalah praktis dalam memanfaatkan sistem sumber di atas
4. Pekerja sosial dapat bertindak sebagai wakil dari orang yang mengalami kesulitan untuk memanfaatkan sumber-sumber tertentu
5. Pekerja sosial dapat memberikan informasi dan bertindak sebagai wakil dari orang atau organisasi tertentu dan berusaha mempengaruhi suatu lembaga atau badan sosial tertentu agar meninjau kembali kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada kelompok tertentu.
6. Pekerja sosial dapat membantu orang agar berfungsi sebagai sumber bagi orang lain melalui pembentukan sistem baru di tempat mereka saling terkait satu sama lain.

Mempermudah interaksi, mengubah dan menciptakan relasi antarorang dan sistem sumber kemasyarakatan:

1. Pekerja sosial dapat memberikan informasi kepada sistem sumber kemasyarakatan untuk menjelaskan permasalahan yang disebabkan oleh prosedur pemberian pelayanan kepada konsumen.
2. Pekerja sosial dapat bertindak sebagai konsultan bagi sistem kemasyarakatan dan dapat memberikan rekomendasi tentang berbagai metode pemberian pelayanan
3. Pekerja sosial dapat mengusahakan perencanaan dan kegiatan yang terkoordinasi di antara orang-orang dari berbagai sistem sumber kemasyarakatan.
4. Pekerja sosial dapat mengorganisasikan penerima pelayanan sehingga menjadi organisasi tersendiri stsu mendorong orgsnisasi yang ada di masyarakat agar berbuat serupa

5. Pekerja sosial dapat menjadi penengah dalam memecahkan masalah atau konflik yang terjadi antara sistem sumber kemasyarakatan dan sistem sumber informal maupun formal

Mempermudah interaksi, mengubah dan menciptakan relasi antarorang di dalam lingkungan sumber sistem:

1. Pekerja sosial menyalurkan informasi dari satu bagian ke bagian yang lain dari suatu sistem
2. Disamping menjadi penengah netral, pekerja sosial dapat pula memihak atau mewakili kepentingan salah satu sistem yang kurang memiliki kekuatan yaitu bagian yang tidak mampu membuat keputusan maupun tidak mendapatkan kepuasan dalam menjalankan peranannya di dalam sistem itu
3. Pekerja sosial dapat membantu mengorganisasikan bagian dari suatu sistem dan bertindak sebagai wakil mereka, serta bekerja untuk mengubah bagian-bagian sistem tersebut.
4. Pekerja sosial dapat bertindak sebagai konsultan bagi anggota sistem, menjelaskan permasalahan yang terjadi di dalam sistem itu dan menyarankan perubahan pada prosedur operasional maupun peranan yang harus dilaksanakan oleh anggota tersebut
5. Pekerja sosial dapat mengajarkan keterampilan kepada anggota suatu sistem agar mereka mampu melaksanakan peranan baru dalam sistem tersebut
6. Pekerja sosial dapat memasukkan anggota baru ke dalam sistem atau mendorong anggota yang sudah ada untuk keluar dari sistem sehingga sistem itu mampu meningkatkan fungsinya
7. Pekerja sosial dapat melibatkan anggota sistem dengan jalan mendiskusikan kesulitan yang mereka alami atau menciptakan suatu mekanisme umpan balik di dalam sistem itu.

Memberikan sumbangan bagi perubahan, perbaikan serta perkembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial:

1. Pekerja sosial mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang permasalahan dan kondisi yang perlu diubah melalui perubahan kebijakan sosial
2. Pekerja sosial dapat mendorong badan-badan sosial di tempat ia bekerja sama atau sistem sumber kemasyarakatan maupun organisasi formal, agar mereka dapat menentukan sikap terhadap berbagai permasalahan yang ada di masyarakat
3. Pekerja sosial dapat membentuk sistem baru untuk melaksanakan perubahan pada kebijakan



4. Pekerja sosial dapat memberikan informasi kepada pembuat kebijakan sosial maupun bertindak sebagai konsultan dalam mengadakan perubahan kebijakan sosial
5. Pekerja sosial dapat mendorong pihak lain untuk menjadi wakil yang secara langsung berhubungan dengan pembuat kebijakan untuk mengadakan perubahan kebijakan sosial
6. Pekerja sosial dapat membantu menyusun pelayanan dan program, konsep perundang-undangan dan kebijakan serta menciptakan pelayanan yang dibutuhkan
7. Pekerja sosial dalam bekerja sama dengan orang lain dapat menguji perundang-undangan maupun kebijakan-kebijakan yang berlaku dengan cara mengajukan kasus tertentu ke pengadilan

Meratakan sumber-sumber material:

1. Pekerja sosial dapat menentukan kebutuhan dan ketetapan sumber-sumber serta menentukan orang-orang yang berhak untuk memanfaatkan sumber-sumber tersebut
2. Pekerja sosial dapat membentuk suatu sumber informal yang baru untuk orang-orang tertentu
3. Pekerja sosial dapat menentukan tempat sumber berada atau persyaratan untuk memanfaatkan sumber.
4. Pekerja sosial dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada orang-orang yang akan bertindak sebagai sistem sumber
5. Pekerja sosial mempersiapkan orang untuk memanfaatkan sumber dan membantu mereka untuk menggunakan sumber tersebut secara efektif
6. Pekerja sosial memonitoring dan bertindak sebagai supervisi dalam menggunakan sumber tersebut

Bertindak sebagai pelaksana kontrol sosial:

1. Pekerja sosial mengadakan supervisi kepada orang yang bertingkah laku menyimpang
2. Pekerja sosial menyelidiki laporan-laporan tentang praktik penelantaran dan peniksaan terhadap orang yang seharusnya memperoleh perlindungan
3. Pekerja sosial dapat memberikan lisensi kepada sumber yang memberikan fasilitas untuk menjamin pelayanan yang memadai bagi orang yang membutuhkan

Agar tugas yang dilaksanakan dapat berhasil dengan baik, dalam arti dapat mencapai tujuan yang diharapkan, seorang pekerja sosial yang bertugas memberikan pelayanan sosial kepada penerima layanan (klien) harus memiliki

kemampuan atau kecakapan berupa keterampilan tertentu dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut Dwi Heru Sukoco dalam Hermawati (2001: 21), keterampilan pekerjaan sosial adalah kemampuan para pekerja sosial untuk menetapkan suatu isi dalam kaitannya dengan klien, baik klien individu, keluarga maupun komunitas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan proses interaksi psikososial yang perubahannya didasarkan pada nilai dan pengetahuan pekerjaan sosial untuk mengintervensi situasi permasalahan klien yang khusus.

Secara sederhana Hermawati merumuskan bahwa keterampilan pekerjaan sosial adalah serangkaian kemampuan atau kecakapan yang harus dimiliki oleh pekerja sosial agar dapat menjalankan tugasnya, yaitu memberikan pelayanan sosial secara tepat kepada klien sehingga dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai secara efektif. Keterampilan ini pada dasarnya merupakan alat untuk memadukan antara kerangka pengetahuan yang dimiliki pekerja sosial dan kerangka nilai yang diharapkan sehingga praktik pekerjaan sosial yang dilaksanakan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Jadi, keterampilan pekerjaan sosial dapat diartikan sebagai kemampuan pekerja sosial untuk menerapkan kemampuannya secara efektif dalam praktik pelayanan sosial kepada klien.

Penguasaan keterampilan bagi pekerja sosial bersifat meningkat, artinya dari tingkat yang rendah sampai tingkat yang tinggi. Menurut Hermawati (2001: 22) Pekerja sosial pemula seperti pendamping diharapkan menguasai lima keterampilan dasar pekerjaan sosial, yaitu sebagai berikut:

### 1. Keterampilan memberikan pertolongan dasar

Pekerja sosial hendaknya mampu dan bersedia membantu orang lain baik sebagai individu, keluarga, organisasi atau masyarakat yang membutuhkan pertolongan dengan cara membina relasi yang baik dengan mereka dan menghubungkannya dengan pihak yang terkait. Beberapa prinsip dasar dalam proses pertolongan adalah kesediaan menerima orang lain sebagai rekan kerja, menyembuhkan orang, kesediaan memelihara hak-hak orang lain, menjalin kerjasama dan memelihara integritas diri. Agar keterampilan ini dapat dikuasai dengan baik, pekerja sosial perlu terus belajar dan menambah wawasannya dengan membaca buku maupun belajar dari teman sejawat atau dari pengalaman menangani klien

### 2. Keterampilan melakukan perjanjian

Pekerja sosial hendaknya mampu membuat perjanjian dengan klien berkenaan dengan waktu, tempat dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Dengan dikuasainya keterampilan ini, pekerja sosial dapat membangun relasi yang baik dengan klien sehingga mempermudah dalam mengungkapkan permasalahan; membuat rencana kerja yang akan dilaksanakan dan melaksanakan tindakan pertolongan kepada klien

### 3. Keterampilan melakukan observasi

Pekerja sosial hendaknya mampu mengobservasi apa yang dikatakan, dilakukan dan disembunyikan oleh klien serta situasi sosial yang mempengaruhi tindakannya sehingga pekerja sosial tidak mengalami kesalahan dalam menangkap permasalahan utama yang dihadapi atau

dialami klien. Dengan demikian, kecermatan pekerja sosial dalam melakukan observasi ini sangat menentukan keberhasilan dalam memberikan bantuan pertolongan yang tepat terhadap klien.

#### 4. Keterampilan melakukan komunikasi

Pekerja sosial hendaknya mampu menjalin komunikasi dengan klien, baik secara verbal maupun nonverbal sehingga akan mendapat informasi yang dibutuhkan dan dapat berbicara dari hati ke hati dengan klien. Dengan komunikasi yang baik, klien dapat mempercayai pekerja sosial untuk mengungkapkan permasalahan yang dialaminya dengan jujur dan terbuka sehingga mempermudah pekerja sosial memahami permasalahan klien yang sebenarnya dan memberikan pertolongan yang dibutuhkan. Dengan pemahaman yang baik antara kedua belah pihak ini, diharapkan pekerja sosial dan klien dapat memecahkan permasalahan secara efektif.

#### 5. Keterampilan berempati

Pekerja sosial hendaknya dapat merasakan seperti apa yang dirasakan kliennya sehingga ia dapat memahami keadaan dan perasaan klien serta situasi sosial yang menyebabkannya bermasalah. Dengan empati yang baik ini diharapkan terjadi kepercayaan dan pemahaman yang baik terhadap pekerja sosial dan terjadi relasi yang baik antara keduanya dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi.

F. W. Loewenberg dalam Hermawati (2001: 25) mengemukakan bahwa keterampilan inti pekerjaan sosial pada hakikatnya ada lima jenis yaitu: (1) keterampilan berkomunikasi, (2) keterampilan wawancara, pengamatan dan

penulisan, (3) keterampilan melakukan kontak pendahuluan, (4) keterampilan melakukan pengungkapan, pengujian, penganalisisan dan pemahaman masalah dan (5) kemampuan dan kegiatan pemecahan masalah.

Selain itu dalam proses pertolongan kepada klien, pekerja sosial perlu memiliki kemampuan dan penguasaan yang baik terhadap enam keterampilan pekerjaan sosial sebagaimana dirumuskan oleh Naomi I Brill dan Leonora Serafica de Guzman dalam Hermawati (2001: 25), keenam keterampilan yang dimaksud meliputi diagnosis perbedaan, waktu. Pemusatan perhatian, pemilihan, membangun kerjasama dan struktur.

Dalam mengembangkan berbagai layanan sosial pada masyarakat, para pekerja sosial mempunyai nilai-nilai dasar dan prinsip-prinsip dasar dalam melakukan praktik perubahan sosial terencana (intervensi sosial). Dalam kaitannya dengan nilai dan prinsip-prinsip dasar-dasar ini, Zastrow (2010) melihat ada tiga komponen dasar yang harus dipertimbangkan dan dielaborasi dalam mengembangkan profesi praktisi di bidang sosial dan kesejahteraan sosial. Ketiga komponen dasar tersebut adalah:

#### 1. Pengetahuan

Menurut pendapat Khan (1969) pengetahuan adalah pemahaman teoritis ataupun praktis yang terkait dengan cabang-cabang ilmu pengetahuan; belajar dan seni yang melibatkan penelitian maupun praktik serta pengembangan keterampilan. Sedangkan Allen Pincus dan Anne Minahan dalam Zastrow (2010: 97) melihat pengetahuan sebagai pemahaman yang dihasilkan dari suatu proses observasi secara ilmiah, sehingga hasilnya telah terverifikasi terlebih dahulu, serta dapat

diverifikasi oleh mereka yang ingin menguji keabsahan dari hasil observasi tersebut. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu pengetahuan dikembangkan berdasarkan suatu kajian terhadap dunia empirik, sehingga dapat diterapkan untuk memperbaiki kondisi yang ada pada dunia empirik. Pengetahuan itu bukan suatu penalaran umum yang tidak berdasar, tetapi pengetahuan itu berkembang berdasarkan kajian terhadap dunia yang kita geluti selama ini yang disistematisasi agar dapat lebih mudah dicerna keterkaitan ataupun hubungan antara suatu konsep dengan konsep yang lain.

## 2. Keterampilan

Keterampilan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu profesi pemberian bantuan, serta menjadi prasyarat bila profesi tersebut ingin berkembang. Secara definitif, keterampilan didefinisikan sebagai kemampuan, keahlian ataupun kemahiran yang diperoleh dari praktik dan pengetahuan. Di sini keterampilan tidak muncul sekadar dari suatu proses uji-coba belaka, tetapi keterampilan muncul karena adanya keterkaitan dengan pengetahuan yang dipelajari oleh seseorang agen perubahan. Sehingga dapat dikatakan, keterampilan itu muncul sebagai aspek terapan dari pengetahuan yang ia miliki. Karena itu bagi mereka yang bergerak di bidang pemberian bantuan, upaya memperbarui pengetahuan menjadi landasan untuk mengembangkan praktik yang profesional. Akan tetapi praktik yang profesional tidak saja muncul dari penambahan pengetahuan belaka, melainkan diperlukan juga latihan yang nyata dalam menangani klien. Sehingga keterampilan itu dihubungkan aspek perilaku yang belum muncul dipermukaan yang dalam hal ini diwakili oleh pengetahuan,

dengan aspek perilaku yang sudah dapat diindera, yang dalam hal ini terlihat dari keterampilan yang dimiliki oleh agen perubahan.

Keterampilan itu berkembang menjadi lebih baik dan suatu latihan yang dikembangkan berdasarkan pengetahuan. Pengetahuan dan latihan praktik menjadi prasyarat berkembangnya keterampilan seseorang dalam menangani klien mereka, baik di level individu, keluarga, kelompok, organisasi maupun komunitas.

### 3. Nilai

Pincus dan Minahan (1973: 38) menyatakan nilai adalah keyakinan, preferensi ataupun asumsi mengenai apa yang diinginkan atau dianggap baik oleh manusia. Nilai yang dianut oleh seseorang dapat menentukan sikap dan tindakan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain.

Pincus dan Minahan dalam Zastrow (2010) melihat nilai bukan sebagai sesuatu yang kita lihat dari dunia kita berdasarkan berdasarkan apa yang kita ketahui, akan tetapi nilai lebih terkait dengan apa yang seharusnya terjadi.

Suatu sistem pelayanan sosial yang komprehensif menolong keluarga dan individual untuk meningkatkan keberfungsian sosial dan menciptakan cara-cara untuk melakukan perubahan dalam kebijakan sosial. Pemberian pelayanan harus dipandu oleh sejumlah prinsip (NASW, 1975 dalam DuBois & Miley, 98):

1. Pelayanan-pelayanan sosial harus tersedia sebagaimana hak-hak warga negara harus diberikan secara merata dengan jaminan proses administratif yang cepat. Mekanisme advokasi seperti bekerja untuk melindungi hak-hak pelanggan dalam mengases dan menginterpretasikan informasi.
2. Pelayanan-pelayanan sosial yang komprehensif dan konsumsi yang universal mempromosikan manfaat sosial dari pelayanan-pelayanan sosial.

3. Kehormatan pelanggan berarti partisipasi, pilihan, dan pengambilan keputusan oleh klien. Dengan demikian hak menentukan bagi diri sendiri dan hak-hak untuk memilih harus didorong.
4. Penyelenggaraan pelayanan-pelayanan sosial komprehensif melalui lembaga-lembaga pelayanan sosial ganda dari sektor publik dan sektor privat akan meningkatkan kontinum pilihan-pilihan pelayanan.
5. Pengembangan kebijakan dan prioritas-prioritas memerlukan suatu proses pengambilan keputusan yang meliputi representasi berbasis luas oleh pihak-pihak terkait yang mencakup pelanggan (klien), lembaga-lembaga pelayanan sosial, dan masyarakat pada umumnya.
6. Proses-proses perencanaan dan evaluasi harus dilakukan untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan yang berubah dan pendekatan-pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Lembaga-lembaga pelayanan sosial bertanggung jawab atas kualitas dan efektivitas pelayanan sosial terhadap semua lapisan masyarakat yang meliputi pelanggan, donor pendanaan, administrator, dan pembuat kebijakan.
7. Penyelenggaraan pelayanan sosial dan akuntabilitasnya harus sederhana, efisien, dan efektif.
8. Interdependensi program-program dan pelimpahan kewenangan oleh bidang-bidang fungsional menuntut manajemen terpadu.
9. Pendanaan yang memadai harus dialokasikan untuk mencapai tujuan kesejahteraan sosial.

### **2.1.9 Isu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Sosial**

Perencanaan sosial sangat nampak sebagai suatu spesialisasi dalam pekerjaan sosial pada tahun 1960an dan awal 1970-an ketika pekerja sosial secara sistematis memaklumkan perang terhadap kemiskinan. Tuntutan menjadi perencana sosial meningkat karena persyaratan bahwa perencanaan sosial harus diintegrasikan dengan pelayanan-pelayanan kesehatan jiwa masyarakat, pelayanan-pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta program-program yang termuat dalam undang-undang kesempatan ekonomi, undang-undang ketenagakerjaan, serta undang-undang kemitraan dan pelatihan.

Lembaga-lembaga aksi masyarakat menangani akar sebab-sebab kemiskinan seperti pendidikan yang tidak memadai, pengangguran dan setengah pengangguran, kesehatan yang buruk, dan kurangnya perumahan yang dapat



dibeli. Akan tetapi walaupun mempertimbangkan kewenangan untuk menangani bidang-bidang pelayanan sosial tersebut di atas, kegiatan-kegiatan perencanaan dipenuhi dengan populasi terbatas atau bidang pelayanan dan tidak terkait dengan kebutuhan total masyarakat. Oleh karena itu pendanaan kategorial mengarah kepada perencanaan kategorial bagi penyelenggaraan pelayanan sosial.

Ada perbedaan antara perencanaan pelayanan sosial dalam sumber-sumber organisasi dan penggunaan pendekatan yang komprehensif dalam pemecahan masalah pada satu sisi dan popularisasi terbaru tentang perencanaan strategis organisasi pada sisi lain. Perencanaan strategis ialah suatu proses manajemen yang berkaitan dengan pengembangan organisasi, sedangkan perencanaan sosial ialah strategi untuk merancang sistem yang ideal bagi penyelenggaraan pelayanan sosial (Austin, 1987 dalam DuBois & Miley, h. 100).

Apabila perencanaan tidak didukung secara ekonomis baik dalam prinsip maupun melalui pendanaan, sistem penyelenggaraan pelayanan sosial melemah karena keakuratan penelitian tentang koordinasi pelayanan sosial yang komprehensif berkurang. Fragmentasi perencanaan kemudian terjadi, dan lembaga pelayanan sosial semakin tidak siap untuk menjawab secara sistematis atas tanggung jawab atas pemecahan masalah masyarakat. Tanpa pendanaan dan kewenangan perundang-undangan bagi perencanaan sosial, masyarakat harus bersandar pada komitmen dan visi kalangan profesional secara individual akan pentingnya perencanaan, kerjasama, koordinasi, dan pengambilan peran kepemimpinan. Beban bagi sektor sukarela ialah mengemban tanggung jawab

bagi kerjasama pemecahan masalah dan pembangunan koalisi, tanpa memandang dukungan pendanaan publik.

Kriteria penerima pelayanan sosial (social triage) ialah klasifikasi klien yang dapat disembuhkan dan yang tidak dapat disembuhkan, atau ada gunanya asistensi dan tidak ada gunanya asistensi. Skema klasifikasi ini digunakan untuk menyaring klien ke dalam atau ke luar dari sistem penyelenggaraan pelayanan sosial. Kriteria ini merupakan respon terhadap hambatan-hambatan yang disebabkan oleh sumber-sumber yang terbatas dan pernyataan keinginan untuk melakukan yang terbaik bagi penerima pelayanan sosial yang memiliki kesempatan untuk berhasil. Jenkins (1983) secara lugas mendeskripsikan isu kriteria penerima pelayanan sosial.

Dengan demikian, dalam memberikan prioritas kepada klien yang memiliki kesempatan berhasil yang lebih besar, dalam menolong orang-orang yang paling dapat menerima pertolongan, kita mengabaikan apa yang terjadi pada orang lain. Kita berbeda dari model medis, akan tetapi, pada klien yang kita abaikan itu yang tidak bakal berhasil ditolong, "yang sulit diraih, yang tidak ada gunanya ditolong, atau yang menolak ditolong, jangan meninggal seperti pasien luka kritis yang tidak diketahui oleh orang lain. Orang yang bukan klien tidak berada di orbit sistem penyelenggaraan pelayanan sosial, tetapi mereka merupakan jumlah besar yang tidak tertangani dan orang-orang yang tidak dapat dijangkau saat ini dalam atau di luar peran kesejahteraan, ke dalam atau ke luar lembaga-lembaga kesehatan jiwa atau sekolah-sekolah, yang mengalami kesulitan dalam keberfungsian sosial atau kontribusi sosial.

Pertolongan tidak menyaring dan aspek-aspek generasional kegagalan berarti ada kemajuan geometris atau masalah ketika semakin banyak anak-anak lahir dalam keluarga yang bermasalah dan bergantung pada santunan (DuBois & Miley, hal.101).

Kriteria penerima pelayanan sosial memperkuat kesan percuma ditolong dalam diri klien yang ditolak karena alasan tidak ada yang dapat dilakukan untuk menolongnya dan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial ditolak karena alasan tidak ada urusan dengan klien. Profesi pekerjaan sosial menurut Jenkins, memiliki suatu tanggung jawab untuk menggunakan kriteria penerima pelayanan sosial sedemikian rupa untuk terus menerus menolong orang-orang yang dapat ditolong tetapi mengarahkan upaya yang lebih besar kepada orang-orang yang mengalami kebutuhan termasuk mencari teknik-teknik pertolongan yang lebih efektif dan sesuai (DuBois & Miley, h. 101) dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sosial.

Yang dimaksud kompetensi dalam penelitian ini adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kompetensi pelayanan dan profesional yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan nilai yang dimiliki pekerja sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial sesuai dengan kompetensi pekerja sosial yang telah ditetapkan oleh undang-undang tahun 2014 tentang praktik pekerjaan sosial.

Adapun indikator dari kompetensi pelayanan adalah : (1) Pelayanan pendekatan awal, (2) Pelayanan pengungkapan dan pemahaman masalah, (3) Pelayanan rencana pemecahan masalah.

Sedangkan indikator dari kompetensi profesional adalah : (1) menguasai bidang, memiliki wawasan pengetahuan, (2) penguasaan isu-isu dalam bidang pelayanan sosial (3) mampu menggunakan berbagai metode dan teknik pelayanan sosial.

#### **2.1.10 Partisipasi Peserta PKH**

Habibullah (2011) menjelaskan bahwa pelaksanaan CCT di berbagai negara selalu diikuti pengukuran dampak. Hasil evaluasinya menunjukkan keberhasilan CCT meningkatkan indikator perbaikan SDM. Indikator-indikator ini umumnya sejalan dengan kewajiban yang ditetapkan dalam program CCT, seperti pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial. Untuk bisa menerima hak (Bantuan Tunai Bersyarat), peserta PKH diharuskan memenuhi kewajiban atau komitmen yang ditetapkan . PKH memberikan bantuan tunai kepada RTSM dengan mewajibkan RTSM tersebut mengikuti persyaratan yang ditetapkan program. Termasuk partisipasi peserta dalam PKH yaitu dengan melaksanakan kewajibannya yang sudah ditetapkan.

Persyaratan dalam PKH merupakan suatu konsekuensi yang harus dilakukan untuk mendapatkan bantuan PKH. Adapun bantuan PKH yang diterima oleh peserta memberikan manfaat tersendiri yaitu terpenuhinya kebutuhan peserta. Maslow dalam Joko Sutarto (2008: 20) menjelaskan bahwa prinsip-prinsip kegiatan pemenuhan kebutuhan dirinci sebagai berikut:

1. Usaha pemenuhan kebutuhan dimulai dari yang paling rendah lalu secara berangsur beralih kepada kegiatan untuk memenuhi kebutuhan tingkat yang lebih tinggi. Seseorang yang telah berhasil memenuhi satu tingkat kebutuhan ia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tingkat selanjutnya.
2. Apabila pada suatu saat kebutuhan telah terpenuhi dengan memuaskan, maka kebutuhan yang sama pada saat yang lain yang muncul akan lebih mudah untuk dipenuhi.
3. Apabila kebutuhan yang pertama telah dipenuhi, hal ini akan merupakan alat untuk memenuhi kebutuhan yang akan datang atau sebagai motivasi untuk memenuhi kebutuhan tingkat yang lebih tinggi, yang selanjutnya pada suatu saat akan terpenuhi kebutuhan akan pengembangan diri, yaitu kebutuhan yang paling tinggi.

Kebutuhan-kebutuhan tersebut apabila diterapkan dalam PKH maka haruslah dimulai dari kebutuhan yang paling mendasar yaitu kebutuhan fisik. Dalam pelaksanaan PKH, kebutuhan fisik perlu dikembangkan dalam tujuan dan isi kegiatan. Dalam PKH tersebut disusun dan dikembangkan berbagai hak dan kewajiban yang bertujuan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap serta aspirasi peserta yang dapat memberikan kesempatan pada mereka agar dapat melakukan usaha yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Ketentuan penerima bantuan yang telah ditetapkan dalam pedoman PKH yaitu sebagai berikut:

Penerima bantuan PKH adalah RTSM sesuai dengan kriteria BPS dan memenuhi satu atau beberapa kriteria program yaitu memiliki ibu hamil/nifas, anak balita atau anak usia 5-7 tahun yang belum masuk pendidikan SD, anak usia SD dan SLTP/SMP dan anak 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasar. Sebagai bukti kepesertaan PKH diberikan kartu peserta PKH atas nama ibu atau perempuan dewasa. Kartu tersebut digunakan untuk menerima bantuan PKH. Selanjutnya kartu PKH dapat berfungsi sebagai kartu Jamkesmas untuk seluruh anggota keluarga penerima PKH tersebut sebagaimana yang dijelaskan dalam buku Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas 2009.

Penggunaan bantuan PKH ditujukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan, karenanya bantuan akan lebih efektif dan terarah. Jika penerima bantuan adalah ibu atau wanita dewasa yang mengurus anak pada rumah tangga yang bersangkutan (dapat nenek, tante/bibi atau kakak perempuan). Dalam kartu peserta yang tercantum adalah nama ibu/wanita yang mengurus anak, bukan kepala keluarga. Pengecuaian dari ketentuan di atas dapat dilakukan pada kondisi tertentu, misalnya bila tidak ada perempuan dewasa dalam keluarga maka dapat digantikan oleh kepala keluarga.

Kepesertaan PKH tidak menutup keikutsertaannya pada program-program komplementaritas, baik yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, seperti: RASKIN, BSM (KIP), JKN-Kesehatan (KIS), PSKS, KUBE, UEP, Rumah Tinggal Layak Huni dan sebagainya.

Kewajiban yang dimaksud adalah sebagai berikut :

### 1. Menghadiri Pertemuan Awal.

Sebelum bantuan tahap pertama dibayarkan, pertemuan awal dikoordinasikan oleh pendamping di kecamatan dan diselenggarakan di lokasi terdekat dengan domisili RTSM/KSM.seluruh calon peserta PKH terpilih (ibu,nenek,bibi atau perempuan dewasa) diwajibkan menghadiri acara pertemuan tersebut. Pendamping mengundang guru-guru dan petugas fasilitas pendidikan,petugas kesehatan,bidan,dan aparat setempat untuk menghadiri pertemuan tersebut. Tujuan Pertemuan awal adalah untuk :

1. Menginformasikan tujuan, tingkat bantuan , mekanisme dan lain nya mengenai PKHserta membagikan bahan- bahan program ( buku saku peserta PKH ,brosur PKH, dll);
2. Menjelaskan hak dan kewajiban ibu peserta PKH ;
3. Menjelaskan komitmen yang harus dilakukan oleh calon peserta PKH untuk dapat menerima bantuan;
4. Menjelaskan sanksi dan konsekuensinya apabila peserta PKH tidak memenuhi komitmen yang di tetapkan dalam program;
5. Menjelaskan perlunya melakukan pendaftaran ke sekolah / satuan pendidikan bagi anak-anak yang blm terdaftar ,khusus peserta PKH ;
6. Membantu peserta PKH mengisi Formmulir validasi data ( perbaikan data pribadi peserta );
7. Mengumpulkan semua Formulir Validasi data yangt sudah diisi dan Perjanjian Kesiediaan Peserta PKH untuk mengikuti komitmen PKH yang sudah ditandatangani oleh peserta dan pendamping PKH ;
8. Menjelaskan mekanisme dan prosedur keluhan dan pengaduan atas pelaksanaan PKH ;
9. Memfasilitasi pembentukan kelompok peserta PKH dan memfasilitasi pemilihan ketua Kelompok ;
10. Menjelaskan kewajiban Ketua Kelompok dalam PKH.

### 2. Mendaftarkan Anak ke Satuan Pendidikan

Setelah dilakukan pertemuan awal dan validasi oleh pendamping, peserta PKH harus mendaftarkan kembali anggota rumah tangga ke Satuan pendidikan apabila ditemukan :

1. Anak Usia Sekolah ( 7-15 tahun ) yang belum terdaftar di sekolah, maka ibu, nenek, bibi atau perempuan dewasa peserta PKH harus segera harus segera mendaftarkan anak tersebut ke sekolah SD/SDLB/MI/Salafiyah Ula /Paket A atau SMP/ SMPLB/ MTs/Salafiyah Wustha/SMP Terbuka /Paket B atau satuan pendidikan setara SD atau SMP.
  2. Anak usia 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasar dan atau buta aksara , maka peserta PKH harus mendaftarkan anak tersebut ke sekolah terdekat atau satuan pendidikan non formal (seperti, keaksaraan fungsional , Paket A setara Paket B setara SMP atau pesantren salafiyah Setara SD/ SMP).
  3. Anak usia 7-15 tahun dan usia 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasar dan diketahui bahwa mereka bekerja baik di sektor formal maupun informal , maka peserta PKH dapat mendaftarkan anak nya ke sekolah / satuan pendidikan atau mengikutkan anak tersebut kedalam program persiapan pendidikan seperti Lembaga Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak (LPKSA). Selanjut nya apabila anak-anak tersebut telah siap untuk belajar mereka harus di daftarkan kembali ke satuan pendidikan formal maupun non formal
- Pendampingan diwajibkan mendampingi peserta PKH yang akan

melakukan pendaftaran anak ke satuan pendidikan .Selanjutnya informasi nama sekolah dan/ atau nama penyelenggara pendidikan non formal harus di mutakhirkan (*update data*) oleh pendamping PKH untuk keperluan pelaksanaan program lebih lanjut.

### 3. Mematuhi Komitmen

Kewajiban peserta PKH selanjutnya adalah mematuhi komitmen atau persyaratan yang di tetapkan dalam program , yaitu :

1. Peserta PKH dengan anak usia 7-18 tahun .

Peserta PKH yang memiliki anak usia 7-18 tahun harus mendaftarkan anak tersebut di sekolah SD/SDLB/MI/Salafiyah Ula atau SMP/SMPLB/MTs/Salafiyah Wustha/SMP Terbuka atau pendidikan kesetaraan. Jika sudah terdaftar di satuan pendidikan, anak tersebut harus mengikuti



kehadiran minimal 8 hari belajar setiap bulan nya selama tahun pelajaran berlangsung .

Untuk keperluan pembuktian tingkat kehadiran (verifikasi) apabila jumlah dari sekolah dalam satu bulan adalah 20-22 hari, jumlah maksimal ketidakhadiran anak di sekolah yang di perolehkan adalah 3 hari.

Pengecualian di berikan kepada peserta didik:

1. Absen karena sakit atau terjadinya bencana alam di daerah setempat .
2. Absen karena sakit lebih dari 3 hari secara berturut-turut, peserta didik diwajibkan memberikan surat keterangan sakit yang di keluarkan oleh dokter atau petugas kesehatan setempat.
3. Dalam kondisi layanan kesehatan sulit di jangkau , surat keterangan dapat di keluarkan oleh pendamping.
4. Peserta didik yang mengalami disabilitas, verifikasi disesuaikan dengan situasi dan kondisi peserta didik . Pengkondisian ini di lakukan oleh pendamping dan petugas layanan pendidikan.

Tabel berikut ini contoh menghitung batas maksimal ketidakhadiran anak di satuan pendidikan menurut jumlah hari efektif sekolah yang berlangsung dalam satu bulan berjalan.

Tabel 2.1. Jumlah maksimal ketidakhadiran anak di satuan bulan berjalan

Jumlah hari efektif sekolah dalam satu tahun	Jumlah hari maksimal ketidakhadiran di satuan pendidikan
22 hari	3 hari
19 hari	2 hari
13 hari	1 hari

Untuk keperluan pembuktian tingkat kehadiran (verifikasi) bagi pendidikan kesetaraan, jumlah hari tatap muka dalam satu bulan harus memenuhi 85% tatap muka. Sebagai contoh, apabila tatap muka berjumlah 3 kali per minggu atau 12 kali per bulan, maka kehadiran harus memenuhi 10,2 hari atau dibulatkan menjadi 10 kali pertemuan. hal ini juga berlaku pada kegiatan yang ada dipanti

sosial dan institusi serta yang menangani pekerja anak atau mereka yang membutuhkn program penyesuaian kembali ke bangku sekolah.

Peserta PKH yang memiliki anak dengan kemampuan terbatas/anak disabilitas (tunadaksa, keterbelakangan mental, keterbatasan penyerapan dan sejenisnya) memiliki pengecualian dalam hal kewajiban komitmen kehadiran/tatap muka.

#### Kewajiban Komponen Kesejahteraan Sosial.

1. Penyandang disabilitas berat melakukan pemeliharaan kesehatan sesuai kebutuhan. Pemeriksaan kesehatan dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan melalui kunjungan ke rumah (*home care*).
2. Lansia melakukan pemeriksaan kesehatan sesuai kebutuhan. Pemeriksaan kesehatan dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan atau mengunjungi puskesmas santun lanjut usia (jika tersedia). Lansia harus dipastikan mengikuti kegiatan sosial di fasilitas pelayanan kesejahteraan sosial melalui kegiatan *day care* dan mengikuti berbagai kegiatan yang dibutuhkan. Lansia yang mengalami kesulitan mengikuti *day care* dapat mengikuti kegiatan *home care* dengan pendamping lansia mendatangi ke rumah.

#### Kewajiban komponen kesehatan

1. Peserta PKH wajib memenuhi persyaratan kesehatan yang sudah ditetapkan dalam protokol pelayanan kesehatan.
2. Peserta PKH yang dikenakan persyaratan kesehatan adalah peserta yang memiliki ibu hamil/nifas, anak balita atau anak usia 5-7 tahun yang belum masuk pendidikan SD.

Sedangkan hak peserta PKH, yaitu meliputi:

1. Mendapatkan bantuan uang tunai yang besarnya disesuaikan dengan ketentuan program
2. Mendapatkan layanan di fasilitas kesehatan dan pendidikan bagi seluruh anggota keluarga

3. Terdaftar dan mendapatkan program-program komplementaritas dan sinergitas penanggulangan kemiskinan lainnya.

Adapun sanksi bagi peserta PKH adalah sanksi dalam hal penangguhan dan pembatalan diberlakukan apabila peserta PKH tidak memenuhi komitmen dengan ketentuan:

1. Tidak memenuhi komitmen kehadiran pada fasilitas layanan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial sesuai dengan protokol yang berlaku di setiap fasilitas layanan secara rutin setiap bulannya berupa pengurangan nominal bantuan sebesar 10% pada setiap tahapan penyaluran bantuan.
2. Jika tiga bulan berturut-turut seluruh anggota keluarga peserta PKH tidak memenuhi komitmen kehadiran pada fasilitas layanan kesehatan dan/atau pendidikan sesuai dengan protokol yang berlaku di setiap fasilitas layanan maka pengurangan nominal bantuan sebesar 100% atau tidak mendapatkan bantuan akan tetapi masih menjadi peserta PKH.
3. Jika enam bulan berturut-turut seluruh anggota keluarga peserta PKH tidak memenuhi komitmen kehadiran pada fasilitas layanan kesehatan dan pendidikan sesuai dengan protokol yang berlaku di setiap fasilitas layanan, maka akan dikeluarkan dari kepesertaan PKH secara permanen meskipun masih memenuhi kriteria PKH.
4. Khusus bagi daerah pengembangan yang infrastruktur pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial belum memadai maka penerapan sanksi akan dilakukan secara bertahap.

5. Jika dalam tiga kali siklus penyaluran bantuan berturut-turut atau selama sembilan bulan peserta PKH tidak mengambil bantuan, maka dikeluarkan dari kepesertaan PKH.
6. KM terbukti tidak memenuhi kriteria sebagai peserta PKH, maka dikeluarkan dari kepesertaan PKH.
7. Peserta PKH yang telah dikeluarkan kepesertaannya, tidak dapat diajukan kembali sebagai Peserta PKH.

Joko Sutarto menjelaskan dalam bukunya bahwa perencanaan pembelajaran pelatihan adalah upaya menentukan dan menyusun rangkaian dan langkah-langkah tindakan yang akan dilakukan dalam kegiatan pembelajaran pelatihan agar penggunaan sumber terarah, efisien dan efektif untuk mencapai tujuan belajar secara optimal. Dalam pelaksanaannya perlu mempertimbangkan tujuan, materi, waktu, kondisi warga belajar dan sumber belajar dijadikan dasar perumusan program pembelajaran. Begitu pula dengan PKH, yang merupakan program untuk memberdayakan pesertanya sehingga mencapai tujuan yang diinginkan, dalam hal ini PKH telah menentukan hak, kewajiban dan sanksi yang dijadikan dasar dalam proses kegiatan. Hak, kewajiban dan sanksi tersebut saling berpengaruh, jika peserta telah melakukan kewajibannya maka ia akan mendapatkan haknya dan apabila peserta tidak melakukan kewajibannya maka ia akan mendapat sanksi dan hak yang harus didapatkan tidak terpenuhi dengan baik.

#### **2.1.11 Program Keluarga Harapan**

Sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan, sejak tahun 2007 Pemerintah Indonesia telah melaksanakan Program Bantuan Langsung Tunai

Bersyarat (BLTB) yang dikenal dengan nama Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai salah satu tahapan menuju sistem perlindungan sosial. Program Perlindungan Sosial yang juga dikenal di dunia internasional dengan istilah Conditional Cash Transfers (CCT) ini terbukti cukup berhasil dalam menanggulangi kemiskinan yang dihadapi di negara-negara tersebut, terutama masalah kemiskinan kronis.

Kementerian Sosial (2009) membagi kategori keluarga miskin dengan tiga klaster: (1) Klaster pertama adalah fakir, kondisi tersebut mendapatkan hibah misalnya saja Program Bantuan Langsung Tunai (BLT); (2) Klaster kedua adalah miskin, yang kemudian diberikan hibah bersyarat yaitu mereka harus berkelompok atau menjadi KUBE (kelompok usaha bersama); dan (3) Klaster ketiga adalah hampir miskin yang diberikan pinjaman.

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program pemberian bantuan tunai bersyarat kepada Keluarga Miskin (KM) yang ditetapkan sebagai peserta PKH. Kriteria peserta PKH adalah keluarga miskin yang memenuhi minimal salah satu syarat berikut:

1. Memiliki komponen kesehatan yakni anak dengan usia di bawah 6 tahun, ibu hamil/menyusui, termasuk anak penyandang disabilitas ringan/ sedang.
2. Memiliki komponen pendidikan anak usia sekolah 6 hingga 21 tahun untuk peserta pendidikan SD/MI sederajat, SMP/MTs sederajat dan/atau SMA/MA sederajat, termasuk anak penyandang disabilitas ringan/ sedang.
3. Memiliki komponen kesejahteraan sosial untuk Penyandang Disabilitas Berat di dalam keluarga peserta PKH. Penyandang Disabilitas Berat adalah

mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama kedisabilitasnya sudah tidak dapat direhabilitasi, tidak dapat melakukan aktivitas kehidupannya sehari-hari dan/atau sepanjang hidupnya pada bantuan/pertolongan orang lain, tidak mampu menghidupi diri sendiri, serta tidak dapat berpartisipasi penuh dan efektif dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan lainnya (Sumber: Pedoman Pelaksanaan Pemberian Asistensi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Berat, 2015).

4. Memiliki komponen kesejahteraan sosial untuk lanjut usia 70 tahun ke atas di dalam keluarga peserta PKH dengan kriteria:

- 4.1. Lanjut usia berusia 70 tahun ke atas per 1 Januari pada tahun validasi.
- 4.2. Lanjut usia berusia 70 tahun ke atas yang menjadi orang tua yang mengurus keluarga PKH.

Melalui kegiatan pendampingan yang dilakukan secara terus menerus pada pelaksanaan PKH dimungkinkan akan mengangkat kondisi kemiskinan, misalnya saja bagaimana meningkatkan kondisi fakir menjadi miskin, kemudian menjadikan miskin menjadi hampir miskin bahkan menjadi sejahtera dan berkecukupan.

Kelembagaan PKH terdiri dari Tim Koordinasi Teknis serta Pelaksana Program Keluarga Harapan (Pelaksana PKH) yang dibentuk di tingkat Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota dan Kecamatan.

Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan (UPPKH) Pusat adalah pelaksana program yang berada di bawah pengarahannya Menteri Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (PMK) yang diketuai oleh Menteri Sosial. UPPKH Pusat bertugas untuk melakukan kajian pelaksanaan, mekanisme yang sedang berjalan, hasil audit dan evaluasi, dan memberikan solusi atas permasalahan lintas sektor yang teridentifikasi serta berperan kunci dalam menyetujui perubahan pelaksanaan program. Sedangkan personil pelaksana Program Keluarga Harapan di Pusat terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Direktorat Jaminan Sosial Keluarga dan pegawai non PNS dengan Ikatan Perjanjian Kerja dengan Waktu Tertentu (IPKWT) yang terdiri atas tim koordinasi nasional, tim koordinasi teknis, tenaga ahli dan tenaga operator.

Pelaksana PKH Daerah adalah Dinas/Instansi Sosial yang membidangi urusan perlindungan dan jaminan sosial. Personil pelaksana Program Keluarga Harapan di daerah terdiri atas Pegawai Negeri Sipil di Dinas/Instansi Sosial dan tenaga pelaksana dengan Ikatan Perjanjian Kerja dengan Waktu Tertentu (IPKWT) yang terdiri atas Koordinator Wilayah Provinsi, Supervisor Kabupaten/Kota, Pendamping dan Operator.

Kegiatan PKH terbagi atas pengelolaan di lokasi yang sudah melaksanakan PKH dan pengembangan di lokasi yang baru terjangkau kegiatan PKH. Kegiatan PKH di lokasi yang telah melaksanakan program antara lain: pendampingan, penyaluran bantuan, verifikasi, pemutakhiran data, Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) dan transformasi kepesertaan. Sedangkan kegiatan di lokasi baru antara lain: menyediakan Kantor Sekretariat

Pelaksana PKH Kabupaten/Kota, SDM pelaksana PKH, melakukan koordinasi baik di tingkat pusat maupun daerah, melakukan sosialisasi, Diklat pendamping dan operator PKH, bimbingan teknis, melaksanakan pertemuan awal dan validasi calon peserta PKH, entry data hasil validasi serta penyaluran bantuan pertama untuk peserta PKH baru.

## 2.2 Kerangka Berfikir

Pengaruh Kompetensi Pendamping terhadap Partisipasi Peserta PKH.

Persyaratan kewajiban yang ada dalam PKH merupakan sesuatu yang harus dilakukan. Partisipasi untuk memenuhi atau melaksanakan kewajiban peserta PKH tidak terlepas dari peran seorang pendamping. Pendamping harus dapat membuat peserta memenuhi kewajibannya dengan memanfaatkan kompetensi pendamping itu sendiri. Kompetensi pendamping dengan partisipasi peserta PKH saling berhubungan

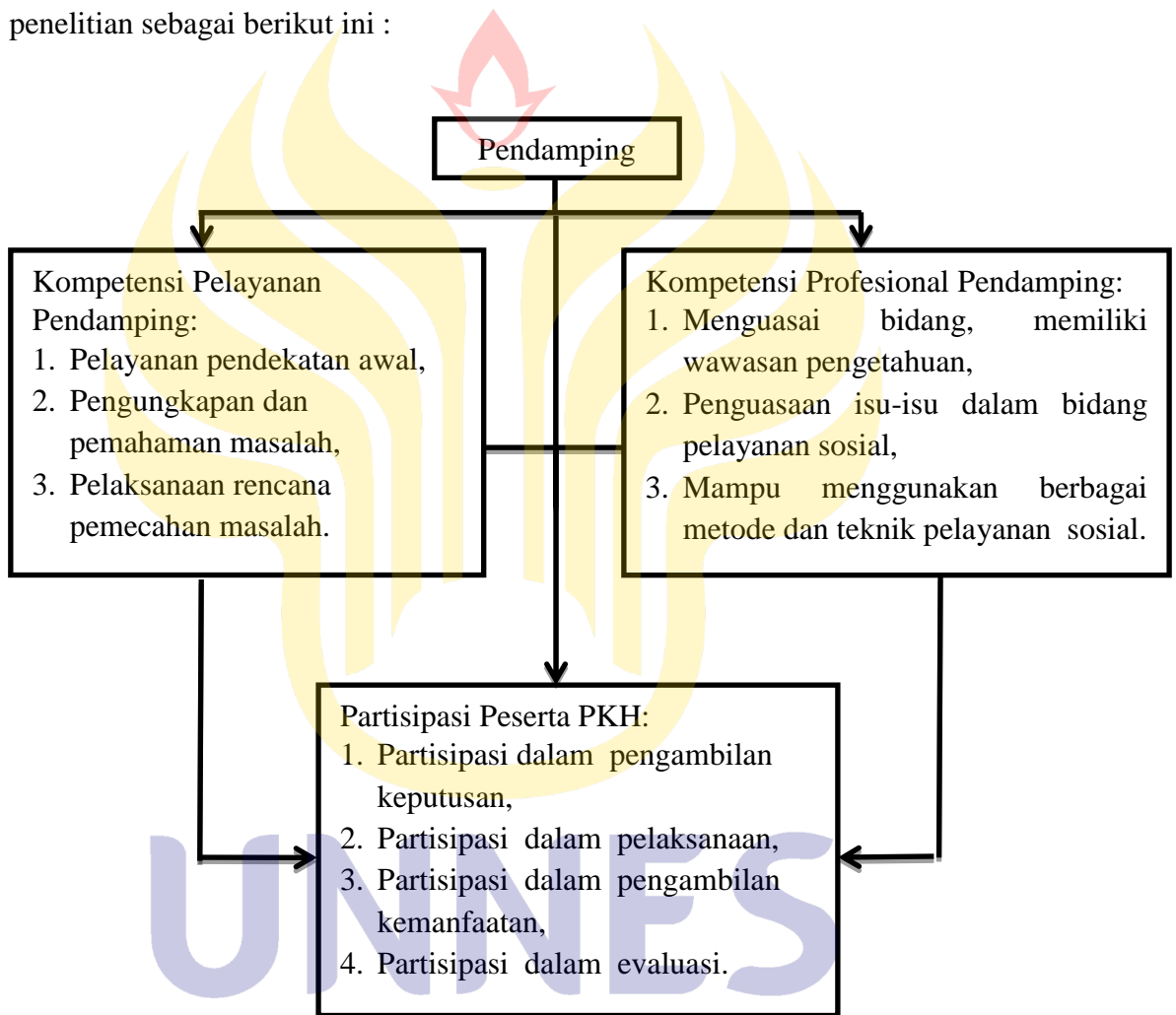
Kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar (*underlying characteristic*) karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja.

Dengan adanya kompetensi pendamping, maka pendamping mampu memberitahukan pengetahuan, keterampilan maupun nilai-nilai yang mencakup informasi kepada peserta sehingga peserta mempengaruhi peserta untuk dapat



merespon apa yang sudah diketahui dan mengetahui apa yang harus dilakukan untuk memenuhi kewajibannya sebagai bentuk partisipasinya sebagai peserta PKH.

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut ini :

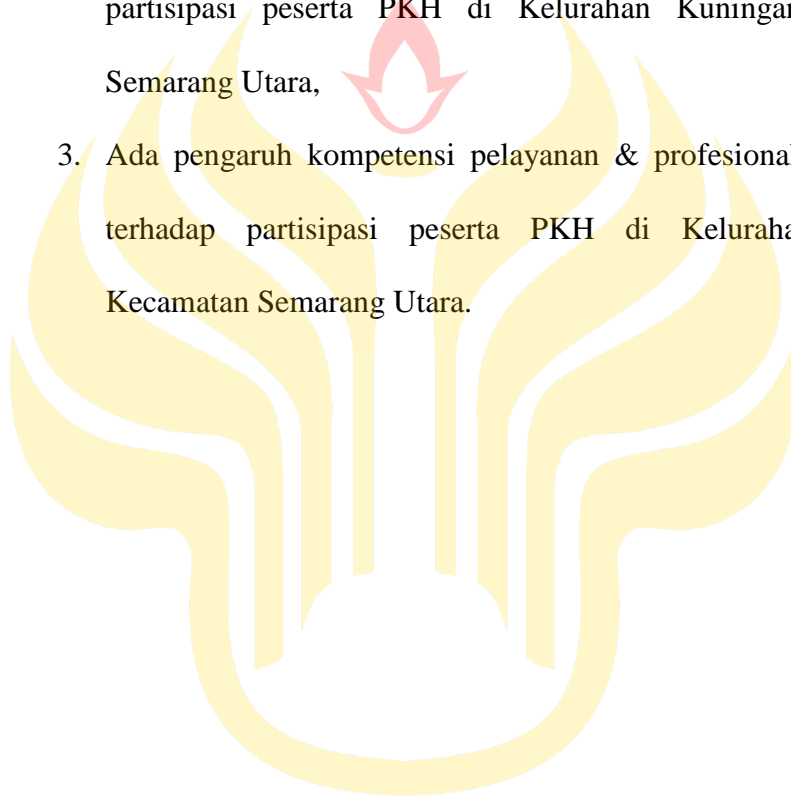


Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

### 2.3 Hipotesis

Hipotesisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh kompetensi pelayanan pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara,
2. Ada pengaruh kompetensi profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara,
3. Ada pengaruh kompetensi pelayanan & profesional pendamping terhadap partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang positif antara kompetensi pelayanan pendamping dengan partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara, yaitu didukung dengan hasil analisis tabulasi silang antara kompetensi pelayanan pendamping dengan partisipasi peserta PKH yang menunjukkan hasil bahwa kompetensi pelayanan pendamping dalam kategori sangat tinggi, didukung dengan partisipasi peserta PKH yang sangat tinggi sebesar 76,1% atau sebanyak 51 peserta dan kompetensi pelayanan pendamping dalam kategori tinggi, didukung dengan partisipasi peserta PKH yang tinggi sebesar 4,5% atau sebanyak 3 peserta. Secara keseluruhan menurut analisis regresi linier sederhana menunjukkan hasil bahwa besarnya kontribusi kompetensi pelayanan pendamping terhadap partisipasi peserta PKH sebesar 74,3% sedangkan 25,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Ada pengaruh yang positif antara kompetensi profesional pendamping dengan partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara, yaitu didukung dengan hasil analisis tabulasi silang antara kompetensi profesional pendamping dengan partisipasi peserta PKH yang menunjukkan hasil bahwa kompetensi profesional pendamping dalam

kategori sangat tinggi, didukung dengan partisipasi peserta PKH yang sangat tinggi sebesar 91,1% atau sebanyak 61 peserta, kompetensi profesional pendamping dalam kategori tinggi, didukung dengan partisipasi peserta PKH yang tinggi sebesar 4,5% atau sebanyak 3 peserta. Secara keseluruhan menurut analisis regresi linier sederhana menunjukkan hasil bahwa besarnya kontribusi kompetensi profesional PKH terhadap partisipasi peserta PKH sebesar 61,2% sedangkan 38,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3. Ada pengaruh yang positif antara kompetensi pelayanan pendamping dan kompetensi profesional pendamping dengan partisipasi peserta PKH di Kelurahan Kuningan Kecamatan Semarang Utara, didukung dengan hasil analisis regresi berganda yang menunjukkan hasil bahwa kontribusi kompetensi pelayanan dan profesional PKH terhadap partisipasi peserta PKH sebesar 74,4% sedangkan 25,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **5.2 Saran**

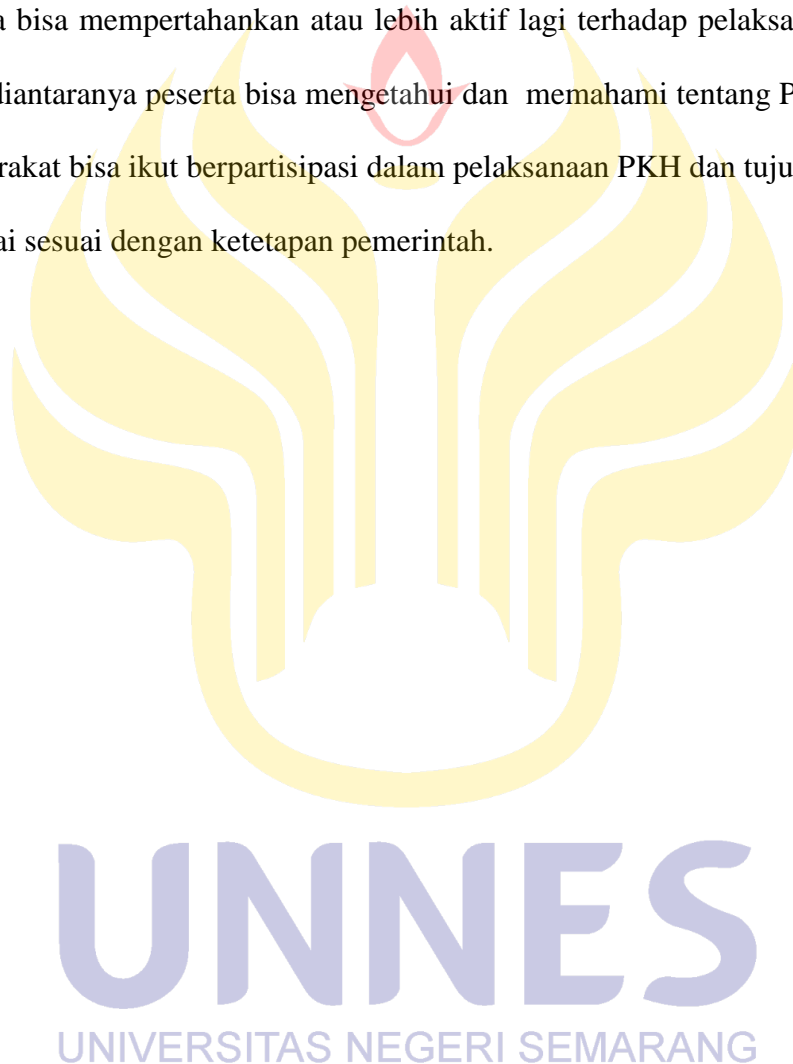
### **5.2.1 Bagi Pendamping**

Pendamping hendaknya selalu meningkatkan kapasitas dirinya sehingga memiliki kemampuan / kompetensi yang lebih baik khususnya dalam pelayanan pengungkapan dan pemahaman masalah kepada peserta PKH, sehingga peserta mampu mengungkapkan atau mengutarakan masalahnya yang berhubungan dengan pelaksanaan PKH dan pada akhirnya peserta dapat berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan PKH. Mengingat dalam penelitian ini masih terdapat peserta

yang menganggap atau menilai kemampuan pendamping dalam hal pelayanan pengungkapan dan pemahaman masalah masih dalam kategori rendah.

### **5.2.2 Bagi Peserta PKH**

Saran kepada peserta penerima PKH di Kelurahan Kuningan harapannya peserta bisa mempertahankan atau lebih aktif lagi terhadap pelaksanaan program PKH diantaranya peserta bisa mengetahui dan memahami tentang PKH, sehingga masyarakat bisa ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan PKH dan tujuan PKH dapat tercapai sesuai dengan ketetapan pemerintah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto. 2013. *Kesejahteraan sosial (pekerjaan sosial, pembangunan sosia da kajian pembangunan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmadai, Abu.1992. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Alamsyah, Cepi Yusrun. 2015. *Praktik Pekerjaan Sosial Generalis. Suatu Tuntutan Intervensi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.6
- Anonim. 2007. *UUD '45 dan Amandemennya*. Bandung: Fokusmedia
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asariansyah MF, Choirul Shaleh dan Stefanus PR. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Infrastruktur Jalan (Studi Kasus Di Kecamatan Lawang Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1. Diakses tanggal 21 Agustus 2017.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2016
- Buku Kerja Pendamping dan Operator PKH tahun 2015
- Buku Saku Pekerja Sosial
- Damanik, Juda. 2008. *Pekerjaan Sosial Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Daulay, Harmona. 2006. *Pemberdayaan Perempuan* (Studi Kasus pedagang Jamu di Gedung Johor Medan). *Jurnal Harmoni Sosial* Vol.1 No.1. Diakses tanggal 2 Januari 2017. Pukul 11.30 WIB
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fitri Puspitasari, “Peran Pendamping dalam Program Keluarga Harapan di Kabupaten Bantul”. Skripsi Online. Diakses pada 9 Januari 2017.
- Friedman, Marilyn M. (1992). *Family Nursing. Theory & Practice*. 3/E. Debora Ina R.L. (1998) ( alih bahasa ). Jakarta: EGC
- Habibullah. 2011. Peran Pendamping Pada Program Keluarga Harapan Kabupaten Karawang. Dalam *Jurnal Informasi (Kajian Permasalahan Sosial dan Usaha Kesejahteraan Sosial)*. Jakarta (ID):Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial.

- Hatu, Rauf A. 2010. Pemberdayaan Dan Pendampingan Sosial Dalam Masyarakat (Suatu Kajian Teortis). *INOVASI, Volume 7, Nomor 4, Desember 2010* ISSN 1693-9034
- Hendratno. 2010. *Pengaruh Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap Cakupan Imunisasi, Pemeriksaan Kehamilan, Angka Partisipasi Sekolah Dasar dan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, dan Konsumsi Rumah Tangga.* Tesis Online. <http://lib.ui.ac.id/file%3File%3Ddigital/203333967T%232032763Hendratno.pdf&sa=U&ved=0CasQfjAAahUKEwui4sa6zKzlAhXJLYgKHW DwAPE&usg=AFQjCNHfXd7>, diakses 12 Januari 2017.
- Hermawati, istiana. 2001. *Metode dan teknik dalam praktek pekerjaan soaial.* Yogyakarta: adicita karya nusa.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ibori, Anthonius. Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Tembuni Distrik Tembuni Kabupaten Teluk Bintuni. *Jurnal Governmance.* Diakses tanggal 14 September 2017.
- Indrayani FK. 2014. Efektivitas Program Keluarga Harapan Di Desa Sugihwaras Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun. *Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 2 No.3.* [Dikutip 1 September 2017]. Dapat diunduh dari: <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/8901/baca-artikel>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online
- Kemendiknas. 2010. *Bahan Pelatihan Penguatan Metodologi Pembelajaran Berdasarkan Nilai-nilai Budaya untuk Membentuk Daya Saing dan Karakter Bangsa.* Jakarta: Kemendiknas.
- Kogoya Teraik, Benu Olfie, dan Olly Esry Laoh. 2015. Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan Desa Di Kabupaten Lanny Jaya-Papua. *Dalam Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 15 No.2.* Diakses tanggal 21 Agustus 2017
- Melis, dkk. 2016. *Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa (Studi Di Desa Wawolesea Kec.Lasolo Kab.Konawe Utara).* Jurnal Ekonomi Vol.1(1). Diakses tanggal 21 Agustus 2017
- Muhammad Rifa'i. *Sosiologi pendidikan: struktur & interaksi sosial di dalam institusi pendidikan.* 2011. Ar-Ruzz Media:Jogjakarta.

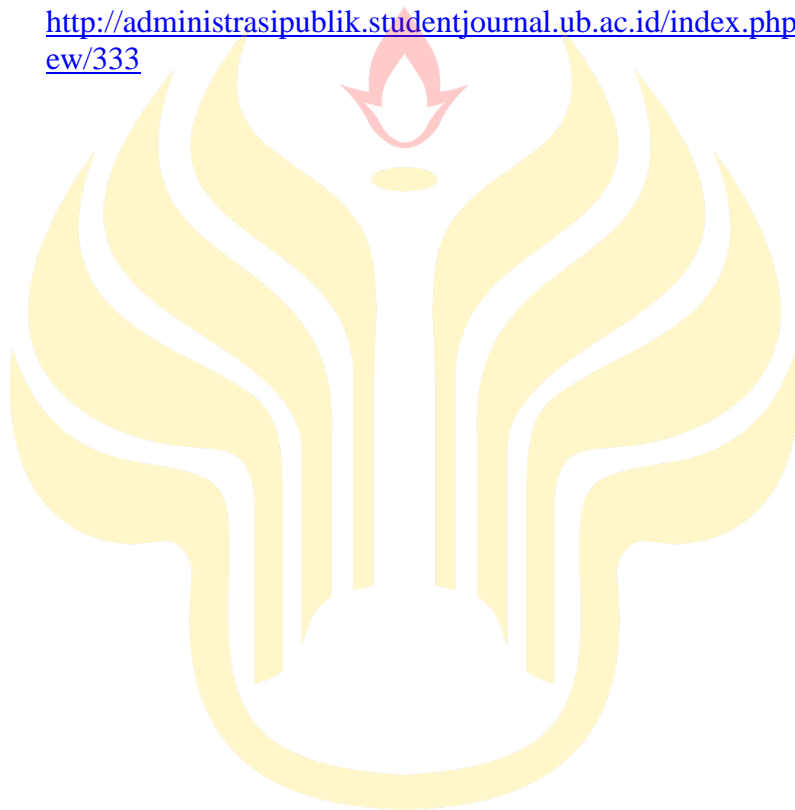
- Nindika, Nova Nisa. 2011. "*Hubungan Kompetensi Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dengan Keberlanjutan Pendidikan Anak Peserta (Kasus di Kelurahan Balumbang Jaya, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor)*". Skripsi Online. Diakses pada 13 Maret 2017.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta : Gava Media.
- Purwanto SA, Sumartono, Makmur M. 2013. Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Memutus Rantai Kemiskinan (Kajian Di Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Wacana*. [Dikutip 1 September 2017]. Dapat diunduh dari: <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/246/245>
- Rahuayu, Sri Lestari. 2012. *Bantuan Sosial Di Indonesia Sekarang Dan Ke Depan*. Bandung: fokusmedia.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rastodio. 2009. *Kompetensi Guru*. diambil dari : <http://rastodio.com/pendidikan/pengertian-kompetensi-guru.html> ,pada tanggal 26 september 2017.
- Rifa'i, Achmad. 2008. *Aplikasi Statistika Untuk Menganalisis Data Penelitian Pendidikan*. Semarang : Unnes Press.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1984. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: CV. Rajawali
- Save D, Dagun. 1997. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Pengkajian dan Kebudayaan.
- Sjafari, Agus. 2014. *Kemiskinan Dan Pemberdayaan Kelompok*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Soetomo. 2008. *Strategi-strategi Pembangunan Masyarakat*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarwan, Danim. 2010. *Pedagogi, Andragogi, dan Heutagogi*. Bandung: Alfabeta.
- Sudijono, Anas. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.



- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto D. 2010. Strategi Peningkatan Kapasitas Modal Sosial dan Kualitas Sumberdaya Manusia Pendamping Pengembangan Masyarakat. *Dalam Jurnal Komunikasi Pembangunan*. [Dikutip 1 September 2017]. Dapat diunduh dari: <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp/article/view/5696/4324>
- Sutarto, Joko. 2008. *Identifikasi Kebutuhan Dan Sumber Belajar Pendidikan Non Formal*. UNNES Press.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pelatihan*. UNNES Press
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pendidikan Non Formal*. UNNES Press
- \_\_\_\_\_. 2017. *Determinant Factors Of The Effectiveness Learning Process And Learning Output Of Equivalent Education*. *Jurnal Far fast jurnal of Nonformal Education*. Vol 1, Februari 2017, hlm 1. [Tersedia Online]: diakses Oktober 2017.
- Syaiful, Sagala. 2004. *Kemampuan Professional Guru Dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Syamsir, Nurfahira. 2014. *Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Bidang Pendidikan di Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Skripsi Online. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8851/skripsipdf%3Fsequence%3Di%SA=u&ved=casqFjAAahUKEwiukIRSGA3laHusg=AFQjCNHStY6AmYJWY7TI3pA7GdO-a> diakses pada 10 Januari 2017.
- Tim Crescent. 2003. *Menuju masyarakat mandiri: pengembangan model sistem keterjaminan sosial*. Jakarta : PT. Gramedia pustaka utama
- Tim Penyusun Pedoman Umum PKH. 2016. *Pedoman Umum PKH 2016*. Jakarta
- Usman C. 2014. Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan (Suatu Studi di Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo). *Dalam Jurnal Administrasi Publik*. [Dikutip 19 September 2014]. 02(001):1-13. Dapat diunduh dari: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/4503/4032>

Usman, Uzer. M. 2005. *Menjadi Guru Professional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Utomo D. 2014. Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Rumah Tangga Miskin (Studi Pada Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri). Dalam *Jurnal Administrasi Publik*. [Dikutip 1 September 2017]. Dapat diunduh dari:  
<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/333>



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG