

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Konsep yang Mendasari Penelitian

2.1.1 Konsep Tentang Kinerja

2.1.1.1 Definisi Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* dan *actual performance* yang berarti hasil kerja nyata yang dapat diukur oleh seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang tersebut. Kasmir (2016) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Mangkunegara (2014) menjelaskan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia (SDM) persatuan periode waktu dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja seseorang juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari diri sendiri ataupun dari lingkungan sekitarnya.

2.1.1.2 Aspek-Aspek Kinerja

T. R. Mitchel dalam Sedamaryanti (2009) mengatakan bahwa kinerja terdapat beberapa aspek yaitu *quality work*, *promptness*, *initiative*, *capability*, dan *communication*. Berikut penjelasan dari aspek-aspek tersebut yakni.

1. *Quality work* (Kualitas Kerja), merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang diperoleh sesuai dengan hasil kerja dengan tujuan organisasi dan manfaat hasil kerja.
2. *Promptness* (Ketepatan Waktu) merupakan susunan rangkaian rencana atau kegiatan rencana kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
3. *Initiative* (Inisiasi) merupakan pemberian gagasan atau ide dalam menjalankan organisasi serta adanya tindakan yang dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi atau dihadapi.
4. *Capability* (Kemampuan) merupakan kemampuan yang dimiliki, keterampilan yang dimiliki, dan kemampuan dalam memanfaatkan potensi dan sumber yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.
5. *Communication* (Komunikasi) merupakan komunikasi yang terjadi oleh seseorang terhadap komunikasi internal organisasi, komunikasi eksternal organisasi, dan hubungan atau relasi dalam suatu pekerjaan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Komunikasi juga mencakup terkait jejaring serta kerja sama antara pekerja sosial dengan beberapa profesi yang terlibat dalam penanganan anak korban kekerasan.

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil atau perilaku kinerja menurut Kasmir (2016) adalah sebagai berikut.

1. Kemampuan dan keahlian merupakan salah satu faktor yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan, memiliki kemampuan yang bagus dan benar maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat.
2. Pengetahuan merupakan hal yang sangat penting semakin memiliki pengetahuan maka akan memberikan hasil yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya begitupun sebaliknya.
3. Rancangan pekerjaan merupakan rencana kerja yang disusun agar memudahkan seseorang untuk menjalankan pekerjaan secara tepat.
4. Kepribadian merupakan hal yang dimiliki oleh masing-masing seseorang dalam menjalankan pekerjaan, semakin baik kepribadian seseorang maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tanggung jawab dan mendapat hasil yang memuaskan.
5. Motivasi kerja adalah suatu hal yang menjadi dorongan atau semangat seseorang untuk menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat.
6. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang untuk memimpin, mengkoordinasikan, mengelola, dan mengarahkan anggotanya untuk melaksanakan tugas sebagaimana mestinya.
7. Lingkungan sekitar kerja juga menjadi salah satu faktor karena akan membangun hubungan dengan rekan kerja disekitar.

8. Loyalitas adalah bentuk kesetiaan seseorang dan kepatuhan untuk melaksanakan pekerjaan berdasarkan prosedur atau aturan yang sudah ada.
9. Disiplin kerja merupakan salah satu hal yang harus dipatuhi oleh seseorang dalam suatu pekerjaan dan menjalankan dengan penuh tanggung jawab.

2.1.2 Konsep Tentang Anak

2.1.2.1 Definisi Anak

Pendampingan adalah aktivitas yang bertujuan untuk melakukan pembinaan, pengajaran, dan pengarahan. Pendampingan memiliki arti upaya untuk melibatkan Masyarakat dalam mengembangkan berbagai potensi dan sumber yang dimiliki seseorang sehingga mampu mendapatkan keberfungsian sosial sebagaimana mestinya. Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, mendefinisikan bahwa pendamping adalah pekerja sosial yang mempunyai kompetensi professional dalam bidangnya. Berdasarkan pengertian tersebut pendampingan merupakan salah satu peran pekerja sosial dalam melakukan penanganan terhadap anak.

Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak mendefinisikan bahwa anak adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun, termasuk anak yang masih di dalam kandungan. Berdasarkan pengertian tersebut bahwa anak tidak dipandang dari jenis kelamin, suku, agama, ras, status sosial, atau pun kecatatan sehingga semua jenis anak tetap didefinisikan sebagai anak. Dengan demikian setiap anak memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan dan pengasuhan yang layak.

Pengertian anak berdasarkan undang-undang diatas juga mengakui bahwa anak memiliki hak-hak yang harus dijamin oleh negara, Masyarakat, pemerintah, dan juga keluarga. Hak-hak tersebut yakni hak atas kehidupan, hak mendapatkan identitas, hak Pendidikan, hak kesehatan, dan hak perlindungan dari kekerasan serta eksploitasi. Anak juga memiliki hak untuk hidup dan rasa aman dari segala bentuk kekerasan, baik kekerasan yang terjadi dalam keluarga dan bentuk-bentuk kekerasan lainnya.

2.1.2.2 Hak-Hak Anak

Hak-hak anak diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 yang telah mengalami perubahan menjadi undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Hak-hak anak termuat dalam dalam pasal 4 sampai pasal 18, yang menyatakan bahwa:

1. Setiap anak berhak untuk dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
2. Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.
3. Setiap anak berhak untuk beribadah menurut agamanya, berpikir, berekspresi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya, dalam bimbingan orang tua.
4. Setiap anak berhak untuk mengetahui orang tuanya, dibesarkan, dan diasuh oleh orang tuanya sendiri.
5. Setiap anak berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan jaminan sosial sesuai dengan kebutuhan fisik, mental, spiritual, dan sosial.

6. Setiap anak berhak memperoleh pendidikan dan pengajaran dalam rangka pengembangan pribadinya dan tingkat kecerdasannya sesuai dengan minat dan bakatnya.
7. Khusus bagi anak yang meyandang cacat, juga berhak memperoleh pendidikan luar biasa, sedangkan bagi anak yang memiliki keunggulan juga berhak mendapatkan pendidikan khusus.
8. Setiap anak berhak menyatakan dan didengar pendapatnya, menerima, mencari, mencari, dan memberikan informasi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya demi pengembangan dirinya sesuai dengan nilai-nilai kesusilaan dan kepatutan.
9. Setiap anak berhak untuk beristirahat dan memanfaatkan waktu ulang, bergaul dengan anak yang sebaya, bermain, berekreasi dan berkreasi sesuai dengan minat, bakat, dan tingkat kecerdasannya demi pengembangan diri.
10. Setiap anak yang menyandang cacat berhak untuk memperoleh rehabilitas, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial.

2.1.2.3 Jenis Permasalahan Anak

Jenis permasalahan anak yang tercantum di dalam Permensos No 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yakni sebagai berikut.

1. Anak Balita Telantar adalah seorang anak berusia 5 (lima) tahun ke bawah yang ditelantarkan orang tuanya dan/atau berada di dalam keluarga tidak mampu oleh orang tua/keluarga yang tidak memberikan pengasuhan, perawatan, pembinaan dan perlindungan bagi anak sehingga hak-hak dasarnya semakin tidak terpenuhi serta anak dieksploitasi untuk tujuan tertentu.

2. Anak Terlantar adalah seorang anak beberusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga atau anak kehilangan hak asuh dari orang tua/keluarga.
3. Anak yang Berhadapan dengan Hukum adalah orang yang telah berumur 12 (dua belas) tahun tetapi belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang disangka, didakwa, atau dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana dan anak yang menjadi korban tindak pidana atau yang melihat dan/atau mendengar sendiri terjadinya suatu tindak pidana.
4. Anak Jalanan adalah anak yang rentan bekerja di jalanan, anak yang bekerja di jalanan, dan/atau anak yang bekerja dan hidup di jalanan yang menghasilkan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari.
5. Anak dengan Kedisabilitas (ADK) adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan bagi dirinya untuk melakukan fungsi-fungsi jasmani, rohani maupun sosialnya secara layak, yang terdiri dari anak dengan disabilitas fisik, anak dengan disabilitas mental dan anak dengan disabilitas fisik dan mental.
6. Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus adalah anak yang berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun dalam situasi darurat, dari kelompok minoritas dan terisolasi, dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual, diperdagangkan, menjadi korban penyalahgunaan narkoba, alkohol, psikotropika, dan zat adiktif lainnya (napza), korban penculikan, penjualan,

perdagangan, korban kekerasan baik fisik dan/atau mental, yang menyandang disabilitas, dan korban perlakuan salah dan penelantaran.

7. Anak yang Menjadi Korban Tindak Kekerasan atau Diperlakukan Salah adalah anak yang terancam secara fisik dan nonfisik karena tindak kekerasan, diperlakukan salah atau tidak semestinya dalam lingkungan keluarga atau lingkungan sosial terdekatnya, sehingga tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya dengan wajar baik secara jasmani, rohani maupun sosial.

2.1.3 Konsep Tentang Anak Korban Kekerasan

2.1.3.1 Definisi Kekerasan Terhadap Anak

Finkelhor (2014) mendefinisikan kekerasan terhadap anak merupakan rangkaian atau berbagai bentuk perlakuan buruk, baik fisik, seksual, dan emosional yang ditujukan kepada anak-anak. Kekerasan terhadap anak sering terjadi dalam lingkungan yang dekat dengan anak, seperti rumah atau sekolah. Finkelhor juga menekankan bahwa kekerasan ini dapat berdampak jangka panjang terhadap perkembangan mental dan emosional anak.

Garbarino (1997) menyatakan bahwa kekerasan terhadap anak merupakan bentuk eksploitasi dan pengabaian yang menyebabkan kerugian fisik dan psikologis. Garbarino memandang kekerasan sebagai fenomena yang berkaitan erat dengan konteks sosial dan lingkungan, serta faktor – faktor risiko seperti kemiskinan, tekanan orang tua, dan kurangnya dukungan sosial.

2.1.3.2 Faktor Penyebab Kekerasan Terhadap Anak

Finkelhor (2008) menyebutkan bahwa faktor utama yang memicu kekerasan terhadap anak adalah pengalaman kekerasan dalam keluarga. Orang tua yang

pernah mengalami kekerasan di masa kecil cenderung lebih berisiko menjadi pelaku kekerasan terhadap anak. Selain itu, lingkungan sosial yang tidak mendukung dan tekanan ekonomi juga menjadi faktor pemicu kekerasan terhadap anak. Kondisi keluarga yang belum matang secara psikologis, ketidakmampuan mendidik anak atau anak yang tidak diinginkan (*unwanted child*) juga menjadi faktor yang memicu terjadinya kekerasan terhadap anak khususnya di dalam rumah.

Pengalaman kekerasan dalam keluarga, lingkungan sosial yang tidak mendukung justru berperan dalam memicu kekerasan terhadap anak. Lingkungan sosial yang minim dukungan, seperti kurangnya jaringan sosial yang membantu dalam pengasuhan anak, tekanan dari pekerjaan, atau isolasi sosial, membuat orang tua kesulitan mengatasi stres. Tanpa dukungan dari keluarga, teman, atau komunitas, tekanan dalam pengasuhan dapat mengarah pada perilaku kasar. Anak-anak yang tumbuh di lingkungan dengan tekanan ekonomi dan sosial lebih tinggi berisiko mengalami atau melakukan perundungan.

2.1.3.3 Bentuk-Bentuk Kekerasan Terhadap Anak

Bentuk-bentuk kekerasan terhadap anak dibagi ke dalam beberapa Jenis yakni sebagai berikut.

1. Kekerasan Fisik

Kekerasan fisik terhadap anak melibatkan segala tindakan yang menyebabkan cedera fisik pada anak. Ini mencakup memukul, menendang, menggigit, membakar, atau mendorong anak dengan kasar.

2. Kekerasan Emosional

Kekerasan emosional melibatkan tindakan verbal atau non-verbal yang menyebabkan gangguan mental dan emosional pada anak. Ini termasuk penghinaan, penolakan, penghinaan, intimidasi, dan pengabaian emosional. Kekerasan emosional dapat menyebabkan masalah psikologis jangka panjang, seperti rendahnya rasa percaya diri, depresi, dan kecemasan.

3. Kekerasan Seksual

Kekerasan seksual mencakup pelecehan atau eksploitasi seksual yang tidak sesuai dengan usia anak atau tanpa persetujuan anak. Ini termasuk pemerkosaan, sentuhan seksual yang tidak diinginkan, dan melibatkan anak dalam aktivitas pornografi.

4. Penelantaran (*Child neglect*)

Penelantaran terjadi ketika orang tua atau pengasuh tidak memenuhi kebutuhan dasar anak, seperti makanan, pakaian, perawatan kesehatan, pendidikan, atau perhatian emosional. Penelantaran bisa menyebabkan anak mengalami malnutrisi, keterlambatan perkembangan, dan masalah kesehatan mental.

5. Kekerasan di Dunia Maya (*Cyberbullying*)

Kekerasan di dunia maya atau cyberbullying terjadi ketika anak-anak menjadi target pelecehan atau intimidasi melalui media online. Ini termasuk penyebaran rumor, penghinaan, atau ancaman di media sosial, yang dapat menyebabkan gangguan mental dan emosional pada anak.

2.1.3.4 Dampak Kekerasan Terhadap Anak

Terdapat beberapa dampak yang dialami oleh anak akibat kekerasan yang dialaminya. Dampak-dampak tersebut diuraikan sebagai berikut.

1. Dampak Fisik

Anak yang mengalami kekerasan fisik sering kali menderita cedera fisik, mulai dari luka ringan hingga cedera parah seperti patah tulang, luka bakar, atau bahkan kematian. Selain itu, kekerasan fisik berulang dapat menyebabkan masalah kesehatan kronis di kemudian hari, seperti masalah jantung, pernapasan, atau gangguan pertumbuhan.

2. Dampak Psikologis

Kekerasan secara fisik, emosional, maupun seksual, dapat menyebabkan masalah psikologis yang serius, seperti depresi, kecemasan, gangguan stres pasca trauma atau *post-traumatic stress disorder* (PTSD), dan perilaku merusak diri. Anak yang mengalami kekerasan emosional atau pelecehan seksual sering kali menghadapi kesulitan dalam membangun hubungan interpersonal, hilang rasa keberhargaan diri, merasa tidak berguna dan mengalami isolasi sosial.

3. Dampak Kognitif dan Perkembangan

Kekerasan dapat berdampak pada perkembangan kognitif anak, termasuk keterlambatan belajar, penurunan prestasi akademis, serta kesulitan dalam memusatkan perhatian dan memproses informasi. Anak yang mengalami kekerasan cenderung memiliki IQ lebih rendah dan prestasi akademis yang buruk karena terganggunya proses belajar akibat trauma.

4. Dampak Sosial

Anak yang mengalami kekerasan sering kali mengalami kesulitan dalam hubungan sosial, baik dengan teman sebaya maupun dengan orang dewasa. Mereka mungkin menunjukkan perilaku agresif atau menarik diri dari lingkungan sosial. Dampak ini dapat berlangsung hingga dewasa, dengan meningkatkan risiko terlibat dalam perilaku anti sosial, kejahatan, atau menjadi pelaku kekerasan di masa depan.

5. Dampak Ekonomi

Kekerasan terhadap anak juga memiliki dampak ekonomi yang signifikan, baik pada individu yang menjadi korban maupun pada masyarakat secara keseluruhan. Anak yang mengalami kekerasan cenderung memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah dan kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan yang stabil. Selain itu, biaya perawatan kesehatan untuk korban kekerasan, serta intervensi sosial dan rehabilitasi, menambah beban ekonomi.

2.1.4 Konsep Tentang Praktik Pekerjaan Sosial dengan Anak Korban Kekerasan

2.1.4.1 Definisi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan salah satu profesi yang saat ini menjadi profesi yang sangat berpengaruh dalam menjalankan tugas dan fungsi untuk mensejahterakan Masyarakat. *International Federation of Social Worker (IFSW)* Mengatakan bahwa.

Pekerjaan sosial adalah sebuah profesi yang mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, memberdayakan, dan membebaskan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya, dengan bertumpu pada teori-teori perilaku manusia dan

sistem-sistem sosial dan intervensi yang dilakukan pada titik dimana orang berinteraksi dengan lingkungannya.

Charles Zastrow dalam Dwi Heru Sukoco (2011) mengatakan bahwa.

Pekerjaan sosial sebagai suatu kegiatan profesional untuk membantu individu-individu, kelompok-kelompok, dan Masyarakat guna meningkatkan dan memperbaiki kemampuan mereka dalam berfungsi sosial serta menciptakan kondisi Masyarakat yang memungkinkan bagi mereka mencapai tujuan.

Siporin (1993) "*Social work is a defined as a social institutional method of helping people to prevent and relive their social problems, to restore and enhance their social functioning*". Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk menolong seseorang untuk mencegah dan memecahkan permasalahan sosial mereka untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Definisi pekerjaan sosial juga telah diperjelas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial yang mendefinisikan pekerja sosial merupakan seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Pengertian pekerjaan sosial diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional untuk mendorong pemecahan masalah bagi individu, kolompok, dan masyarakat agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan keberfungsian sosialnya.

2.1.4.2 Fungsi pekerjaan sosial

Peraturan Menteri Sosial no 30 Tahun 2011 menjelaskan terdapat 3 fungsi pekerjaan sosial dalam menangani permasalahan anak, diantaranya yaitu:

1. Fungsi penanganan masalah yaitu pekerja sosial membantu dalam penanganan masalah yang dialami anak dan keluarganya. Hal ini diberikan secara langsung terhadap anak dan keluarganya maupun ikut serta dalam perkembangan lembaga kesejahteraan sosial anak.
2. Fungsi pengelolaan sumber yaitu peran pekerjaan sosial untuk melakukan manajemen kasus dan bekerja sama bersama sistem sumber dalam memperkuat pengasuhan oleh keluarga.
3. Fungsi edukasi yaitu pekerja sosial menjelaskan informasi yang akurat kepada keluarga dan masyarakat terkait pengasuhan keluarga dan memberikan peningkatan kapasitas pada keluarga mengenai pengasuhan.

2.1.4.3 Tujuan pekerjaan sosial

Allen Pincus dan Anne Minahan (1973) menjelaskan tujuan dari pekerja sosial adalah sebagai berikut.

1. *Enhance the problem solving and coping capacities of people* (Mempertinggi kemampuan orang untuk memecahkan masalah dan menanggulangi masalahnya). Pekerja sosial memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan anak korban kekerasan dalam mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi, melalui pemberian dukungan emosional, pengembangan keterampilan, dan pemenuhan sumber daya yang dibutuhkan anak korban kekerasan.

2. *Link people with system that provide them with resources, service, and opportunities* (Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang menyediakan sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan). Pekerja sosial memiliki tugas untuk menghubungkan anak korban kekerasan dengan sistem atau lembaga yang dapat memberikan akses ke sumber daya yang dibutuhkan, baik itu pelayanan sosial, pendidikan, dan pemenuhan kebutuhan dasar.
3. *Promote the effective and humane operation of these system* (Meningkatkan pelaksanaan sistem-sistem tersebut secara efektif dan manusiawi). Pekerja sosial berfokus untuk meningkatkan efektivitas dan kebermanfaatan sistem yang ada dengan cara memastikan sistem tersebut tetap berjalan sesuai dengan nilai dan etika serta prinsip-prinsipnya, hal ini mencakup pentingnya pengawasan terhadap kebijakan dan penerapan yang sesuai untuk kepentingan anak korban kekerasan.
4. *Contribute to the development and operation of these system* (Memberikan sumbangan terhadap pembangunan dan kemajuan kebijakan sosial). Selain berfokus kepada anak korban kekerasan, pekerja sosial juga memiliki fokus utama dalam mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial dan sistem yang berhubungan dengan anak korban kekerasan, termasuk memberikan saran atau intervensi yang dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas sistem dan pelayanan sosial kepada masyarakat.

2.1.4.4 Keterampilan-keterampilan pekerjaan sosial.

Keterampilan-keterampilan yang penting bagi pekerjaan sosial menurut *National Association of Social Workers* (NASW) dalam Fahrudin (2012) adalah sebagai berikut.

1. Keterampilan dalam mendengarkan orang lain dalam menggali informasi;
2. Keterampilan dalam mendapatkan informasi dan dalam mengumpulkan fakta yang relevan untuk mempersiapkan riwayat sosial, asesmen (penilaian), dan laporan;
3. Keterampilan dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan pertolongan profesional dan dalam menggunakan diri sendiri dalam hubungan;
4. Keterampilan dalam mengamati dan menafsirkan perilaku verbal dan non verbal dan dalam menggunakan pengetahuan tentang teori kepribadian dan metode-metode diagnostik;
5. Keterampilan dalam menyertakan klien dalam usaha untuk memecahkan masalah mereka sendiri dalam memperoleh kepercayaan;
6. Keterampilan dalam mendiskusikan masalah-masalah emosional yang sensitif dalam cara yang mendukung;
7. Keterampilan dalam menciptakan solusi inovatif atas kebutuhan-kebutuhan klien;
8. Keterampilan dalam menentukan kebutuhan untuk mengakhiri hubungan terapeutik dan bagaimana melakukannya;
9. Keterampilan dalam menafsirkan temuan-temuan penelitian dan literatur profesional;

10. Keterampilan dalam mediasi dan negosiasi pihak-pihak yang saling konflik;

2.1.4.5 Metode Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial dalam menjalankan tugasnya terdapat beberapa metode yang dijalankan oleh pekerja sosial. Metode dalam pekerjaan sosial adalah sebagai berikut.

1. Metode *Social Casework*

Skidmore (1982) mengatakan bahwa *Social Casework* merupakan suatu proses untuk membantu individu-individu dalam mencapai suatu penyesuaian satu sama lain serta penyesuaian antara individu dengan lingkungan sosialnya. *Social Casework* merupakan suatu metode yang terorganisir dengan baik untuk membantu orang agar dia mampu menolong dirinya sendiri serta ditujukan untuk meningkatkan, memperbaiki, dan memperkuat keberfungsian sosialnya. Metode ini memberikan pelayanan berbasis mikro dan yang menjadi sasarannya adalah individu dan keluarga. Berikut ini merupakan beberapa teknik yang digunakan dalam metode *social casework* dalam pendampingan terhadap anak korban kekerasan yakni *small talk, ventilation, support, universalization, reassurance, confrontation, advice giving and counseling, reward and punishment*.

2. Metode *Social Group Work*

Konopka (2018) mengemukakan bahwa *Social Groupwork* merupakan suatu pendekatan yang dengan langsung menyadarkan individu melalui pengembangan kapasitasnya saat menghubungkan dia dengan kelompoknya, agar dia belajar memberikan kontribusi kepada kelompok. Trecker (2015) mengatakan bahwa *social groupwork* adalah metode dimana pekerja sosial

membimbing interaksi individu dalam kelompok pada suatu program kegiatan sehingga mereka mampu berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Tipe-tipe kelompok yang dapat dijadikan alternatif pemecahan masalah dalam pekerjaan sosial dengan kelompok antara lain yakni sebagai berikut.

1) *Social conversation Groups* (kelompok percakapan sosial)

Percakapan sosial ini sering digunakan untuk tujuan menguji dan menentukan seberapa dalam suatu hubungan dapat dikembangkan antara orang-orang yang belum saling mengenal dengan baik. Percakapan sosial sering menghilang dan cenderung berubah tanpa tujuan. dalam percakapan sosial tidak terdapat topik-topik yang teragenda secara formal. jika topiknya dangkal, subyek pembicaraan mudah berubah individu-individu yang menjadi anggota kelompok ini mungkin memiliki tujuan-tujuan tersendiri, tetapi tujuan-tujuan tersebut tidak perlu menjadi agenda kelompok secara keseluruhan.

2) *Recreation Skill Groups* (kelompok-kelompok rekreasi)

Tujuan kelompok ini adalah memberikan kegiatan-kegiatan untuk kesenangan. Kegiatan-kegiatan sering bersifat spontan tidak harus ada pemimpin tempat dan peralatan tidak perlu banyak, artinya akomodasi bersifat praktis.

3) *Problem Solving and Decission Making* (kelompok pemecah masalah dan pengambilan keputusan)

Dalam kelompok ini pihak pemberi dan pihak penerima pelayanan-pelayanan sosial dapat secara bersama-sama terlibat dalam kegiatan. pemberi pelayanan

menggunakan pertemuan-pertemuan untuk mencapai tujuan suatu rencana pengembangan bagi seorang klien atau sekelompok klien.

4) *Self Help Groups* (Kelompok bantu diri)

Menurut Katz dan bender definisi kelompok bantu diri adalah suatu kelompok kecil yang disusun untuk membantu (*Mutual aid*) dan untuk mencapai tujuan khusus serta bersifat sukarela.

5) *Socialization Groups* (kelompok sosialisasi)

Secara umum tujuannya yaitu untuk mengembangkan atau mengubah sikap-sikap dan perilaku-perilaku anggota kelompok agar dapat lebih diterima secara sosial fokus-fokus lainnya adalah pengembangan ketrampilan sosial, meningkatkan kepercayaan diri dan merencanakan masa depan.

6) *Therapeutic Groups* (Kelompok penyembuhan)

Pada umumnya kelompok-kelompok terapi ini terdiri dari orang-orang yang memiliki masalah-masalah emosional yang agak berat. misalnya orang-orang yang mempunyai kepribadian ganda kelainan jiwa. Pemimpin kelompok ini memerlukan ketrampilan/keahlian persepsi, pengetahuan tentang perilaku manusia, dinamika kelompok kemampuan melakukan konseling kelompok, serta mampu menggunakan kelompok untuk mengubah perilaku.

7) *Sensitivity Groups* (kelompok melatih kepekaan)

Kegiatan kelompok ini adalah melakukan percakapan yang mendalam dengan sepenuh hati dan jujur tentang mengapa mereka berperilaku seperti itu dalam kelompok, tujuan kelompok ini yaitu untuk memperbaiki masalah kesadaran antar pribadi (*interpersonal problem*).

8) *Educational Groups* (kelompok pendidikan)

Garvin (2011) menyatakan bahwa Educational Group (kelompok pendidikan) adalah untuk memperoleh pengetahuan dan mempelajari keterampilan-keterampilan yang lebih kompleks. pemimpin biasanya seorang profesional yang benar-benar terlatih dan ahli dalam bidang-bidang tertentu. Fokus kelompok ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan mempelajari ketrampilan-ketrampilan yang lebih kompleks. pemimpin biasanya seorang profesional yang benar-benar terlatih dan ahli dalam bidang-bidang tertentu.

Garvin (2011) menyatakan ada empat teknik dalam *social group work* yakni sebagai berikut.

- 1) *Reinforcement* (Memberikan penguatan) merupakan teknik yang berupa pemberian penghargaan pada perilaku yang diinginkan dan tidak memberi imbalan pada perilaku yang tidak diinginkan atau tidak tepat.
- 2) Konfrontasi merupakan salah satu teknik dalam praktek pekerjaan sosial dengan kelompok (group work). Teknik konfrontasi ini dapat membantu anggota kelompok untuk mengungkapkan kecemasan-kecemasan dan kemarahan-kemarahan yang dirasakan anggota kelompok, untuk disampaikan kepada pekerja sosial.
- 3) Interpretasi, dengan teknik ini, diberikan kesadaran pada anggota kelompok akan adanya hubungan antara dua rangkaian peristiwa yang saling berkaitan. Perilaku salah seorang anggota kelompok merupakan reaksi dari perilaku anggota kelompok yang lain (satu rangkaian peristiwa). Teknik ini harus dipandang sebagai suatu proses. Bukan sekedar pernyataan tunggal proses ini

merujuk pada kesadaran anggota akan adanya hubungan antara dua rangkaian peristiwa yang saling kait-mengait.

- 4) Pemberian model, melalui model atau contoh, pekerja sosial membantu anggota kelompok untuk mempelajari tingkah laku, baik secara implisit (berbicara pelan), maupun eksplisit (observasi terhadap tingkah laku pekerja sosial atau anggota kelompok lain pada saat bermain peran).

2.1.4.6 Proses Pertolongan Pekerjaan Sosial

Siporin (1993) membagi proses pertolongan pekerjaan sosial kedalam lima tahap. Tahapan dalam proses pertolongan pekerjaan sosial yakni sebagai berikut.

1. Engagement, Intake dan Contract

Proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang dapat diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu dan memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Pada akhirnya dapatlah dibuat suatu kontrak antara pekerja sosial dengan klien. Kontrak adalah kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien di dalamnya dirumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peranan dan harapan pekerja sosial dan klien.

2. Assesmen

Asesmen merupakan proses pengungkapan dan pemahaman masalah dan kebutuhan klien. Dalam rangka asesmen ini pekerja sosial dapat mempergunakan teknik-teknik wawancara, observasi, dan teknik pengumpulan data lainnya yang dianggap tepat.

3. *Planning*

Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang akan dilakukan. Rencana intervensi disusun berdasarkan hasil asesmen yang telah dilakukan.

4. *Intervention*

Intervensi adalah tahap dimana pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam pemecahan anak korban kekerasan terdapat dua intervensi utama yang dilaksanakan yakni manajemen kasus dan *home visit*.

1) Manajemen Kasus

National Association of Social Workers (2013), manajemen kasus adalah suatu proses di mana pekerja sosial atau tim profesional yang terlibat dalam perawatan kesehatan dan layanan sosial bekerja sama untuk merencanakan, mencari, menganjurkan, dan memonitor layanan yang diberikan kepada klien. Tujuan dari manajemen kasus adalah untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul akibat fragmentasi layanan, pergantian staf, dan kurangnya koordinasi antara penyedia layanan. Hal ini dapat dilakukan baik di dalam satu organisasi besar maupun melalui program komunitas yang mengkoordinasikan layanan-layanan antar berbagai latar belakang pelayanan. Manajemen kasus dalam perlindungan anak merupakan suatu langkah sistematis untuk mengatur dan melakukan pekerjaan dalam rangka mengatasi masalah perlindungan dan/atau kesejahteraan anak dan keluarganya secara tepat, sistematis dan

tepat waktu melalui dukungan langsung, sistem dukungan lokal, dan/atau rujukan sesuai dengan tujuan pelayanan (*Save the Children*, 2017).

2) *Home Visit*

Tohirin (2014) menyatakan bahwa *home visit* merupakan suatu upaya dalam proses bimbingan dan konseling untuk mengetahui keadaan keluarga mengenai permasalahan seseorang yang menjadi tanggung jawab pembimbing. Prayitno (dalam Tohirin: 2014) menyatakan bahwa *home visit* merupakan upaya konselor sekolah dalam memahami dan mendeteksi lebih khusus terkait kondisi keluarga dalam hubungannya dengan masalah individu yang menjadi tanggung jawab dari konselor dalam pelayanan bimbingan konseling.

5. *Evaluation and Termination/Referral*,

Setelah intervensi dijalankan maka pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang telah dilakukannya mengenai tujuan hasil dan tujuan proses serta melakukan pemutusan hubungan bilamana tujuan pertolongan telah dicapai atau bilamana terjadi kegiatan referal karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau karena faktor-faktor eksternal.

2.1.4.7 Peranan Pekerjaan Sosial

Peranan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial yang relevan digunakan dalam penanganan anak korban kekerasan adalah sebagai berikut.

1. *Broker* (penghubung), Pekerja sosial dalam menjalankan perannya sebagai broker bertugas untuk membantu anak dalam menyelesaikan masalah yang

mereka alami dengan cara menghubungkan anak terhadap sistem sumber atau lembaga-lembaga terkait yang dapat membantu anak untuk menyelesaikan permasalahannya. Salah satu contohnya yaitu ketika pekerja sosial menghubungkan pihak panti dengan instansi yang berwenang, seperti hubungan dengan puskesmas dan rumah sakit, sekolah, maupun lembaga perlindungan hukum.

2. *Enabler* (pemungkin), seorang pekerja sosial berperan sebagai *enabler* untuk membantu klien dalam menghasilkan perubahan-perubahan yang diinginkan dalam berbagai aspek
3. *Fasilitator*, Pekerja sosial berperan dalam membantu klien untuk mencapai tujuannya yaitu melalui penyediaan layanan dan fasilitas yang dibutuhkan guna membantu klien untuk mencari solusi terhadap permasalahan yang dialami, pemenuhan kebutuhan, serta menggali dan meningkatkan potensi klien. Lembaga yang berwenang dapat memberikan fasilitas sesuai yang dibutuhkan anak. Pekerja sosial bertanggung jawab agar kebutuhan anak terpenuhi dengan cara memberikan saran kepada lembaga terkait kebutuhan anak-anak yang belum terpenuhi, membantu anak dalam mengakses pendidikan akademik, serta meningkatkan pengetahuan agama mereka.
4. *Edukator*, seorang pekerja sosial berperan sebagai edukator untuk memberikan informasi-informasi yang bersifat mendidik kepada anak korban kekerasan.
5. *Motivator*, pekerja sosial berperan sebagai pemberi motivasi kepada anak korban kekerasan dalam proses pemecahan masalah maupun dalam menjalankan kegiatan sehari-hari untuk memunculkan perilaku yang diinginkan.

6. *Konselor*, Pekerja sosial dalam menjadi konselor dapat memberikan layanan dan bantuan konsultasi kepada anak yang memerlukan tempat untuk berbagi dan bercerita terkait permasalahan yang mereka alami. Pekerja sosial juga dapat memberikan masukan dan Solusi alternatif yang terbaik bagi anak dalam menyelesaikan masalahnya.
7. *Social Planner* (perencana sosial) sebagai seorang perencana sosial mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu, kelompok dan masyarakat, menganalisa dan menyajikan alternative tindakan yang rasional dalam mengakses system sumber yang ada untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan individu, kelompok dan masyarakat.

2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Mangkunegara (2014) menjelaskan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia (SDM) persatuan periode waktu dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dinilai berdasarkan aspek-aspek yang akan menjadi fokus penelitian dari peneliti. T. R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2009), mengemukakan bahwa kinerja meliputi lima aspek, yaitu: *Quality Of Work* (Kualitas Kerja), *Promptness* (Ketepatan Waktu), *Initiative* (Inisiasi), *Capability* (Kemampuan), dan *Communication* (Komunikasi). Aspek-aspek tersebut merupakan alat untuk mengukur kinerja dari pekerja sosial dalam pendampingan anak korban kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelindungan Perempuan dan Anak Kota Batam.

Penilaian kinerja ini dilakukan untuk mengetahui *output* dan *outcome* yang dihasilkan dari penelitian ini. Sehingga penelitian ini memiliki dampak yang signifikan bagi pekerja sosial dan anak korban kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelindungan Perempuan dan Anak Kota Batam. Penilaian kinerja pekerja sosial ini bertujuan untuk memberikan evaluasi dan proyeksi kedepan bagi pekerja sosial dalam melaksanakan pendampingan kepada anak korban kekerasan, Imam Santoso & Harries M (2021), menjelaskan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai persoalan penting. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun sebagai berikut:

