

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Teori yang Relevan dengan Penelitian

Berikut merupakan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan peneliti teliti terkait Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) :

2.1.1 Perlindungan Sosial

Suharto (2003), mengatakan bahwa perlindungan sosial merupakan hal yang krusial dalam sebuah strategi kebijakan sosial. Kebijakan perlindungan sosial ini dapat membantu dalam mengurangi tingkat kemiskinan serta menurunkan kesenjangan dalam kehidupan bermasyarakat dan bantuan-bantuan sosial sebagai bentuk perlindungan sosial diharapkan dapat meningkatkan kualitas kehidupan mereka dan menciptakan keadilan yang lebih baik.

Barrientos dan Shepherd (2003:11), mendefinisikan “*social protection as a broader concept of social security, social insurance, and social safety net*” pengertian tersebut mengatakan bahwa perlindungan sosial sebagai konsep yang lebih luas dari jaminan sosial, asuransi sosial, dan jaring pengaman sosial. *International Labour Organization (ILO)* (2003) mendefinisikan perlindungan sosial sebagai sistem yang dirancang melalui kebijakan publik yang bertujuan untuk membantu para individu dan keluarga yang kehilangan atau mengalami penurunan pendapatan akibat dari berbagai hal, seperti penyakit, kehamilan, kecelakaan kerja, pengangguran, usia yang sudah tidak produktif, kematian, maupun disabilitas. Sehingga diharapkan dengan dengan

kebijakan perlindungan sosial individu atau masyarakat dapat menghadapi situasi sulit dengan meminimalkan kerugian ekonomi yang signifikan.

Menurut *Asian Development Bank (ADB) (2003)* mendefinisikan perlindungan sosial merupakan sekumpulan kebijakan yang dirancang guna mengurangi resiko sosial akibat kemiskinan dan kerentanan dengan mendorong pasar kerja yang efisien, mengurangi masyarakat dari resiko-resiko sosial, dan meningkatkan kapasitas mereka agar dapat melindungi diri mereka dari bahaya dan hilangnya pendapatan.

2.1.1.1 Komponen Perlindungan Sosial

Berikut merupakan komponen dari perlindungan sosial menurut *Asian Development Bank (ADB) (2003)*

- a. Pasar Tenaga Kerja yang dirancang untuk memfasilitasi lapangan kerja dan mendorong pengoperasian pasar kerja yang lebih efisien dengan pengembangan sumber daya manusia, mengurangi kemiskinan, dan mengatasi kemiskinan gender. Adapun sasaran dari pasar kerja, penduduk usia kerja, pekerja upah, pekerja bukan upah (pengangguran formal, informal, pengangguran atau setengah pengangguran).
- b. Program asuransi sosial, ini untuk melindungi risiko yang terkait dengan pengangguran, kesehatan, kecacatan, kecelakaan kerja dan hari tua, yang menyangkut orang lanjut usia yang sakit, janda penyandang disabilitas, wanita hamil, pengangguran, memenuhi syarat untuk skema asuransi.
- c. Program bantuan sosial dan layanan kesejahteraan sosial memberikan perlindungan kepada mereka yang tidak memenuhi syarat untuk menerima pembayaran asuransi,

atau menerima manfaat yang tidak memadai yang dirancang terutama untuk menurunkan kemiskinan secara langsung berupa bantuan tunai, subsidi, atau layanan kesejahteraan sosial. Kategori sasaran menurut ADB ini adalah penyandang disabilitas mental dan fisik, etnis minoritas, pengguna narkoba, keluarga dengan orang tua tunggal, pengungsi, korban bencana alam atau konflik sipil, lansia yang sakit, janda, wanita hamil yang cacat, dan pengangguran yang tidak memenuhi syarat untuk skema untuk asuransi.

- d. Skema berbasis mikro/masyarakat memberikan perlindungan sosial yang merespon sekelompok orang dalam skala komunitas berupa asuransi sosial, asuransi pertanian, dana sosial berbasis masyarakat, serta manajemen kebencanaan, yang menyoar masyarakat pedesaan dan perkotaan.
- e. Perlindungan anak untuk menjamin perkembangan tenaga kerja yang sehat dan produktif dimasa depan dengan mengedepankan anak dan remaja usia 10-18 tahun. Melalui tata kelola yang baik dengan program-program pengembangan anak usia dini, bantuan sosial bagi keluarga berupa uang atau layanan perawatan anak, advokasi sosial serta harus menyediakan langkah-langkah untuk memastikan bahwa anak dilindungi dari segala pelecehan dan eksploitasi, seperti pekerja anak, prostitusi anak, atau eksploitasi anak.

2.1.1.2 Tujuan Perlindungan Sosial

Menurut Suharto (2013) menyatakan bahwa perlindungan sosial tentu memiliki tujuan yang perlu dicapai, sebagai berikut:

- a. Perlindungan sosial bertujuan untuk melindungi manusia dari resiko-resiko yang dapat menyebabkan kesengsaraan yang berkepanjangan.
- b. Perlindungan sosial bertujuan agar memperkuat kemampuan dari kelompok rentan dalam mengatasi dan membantu mereka keluar dari kemiskinan, kesengsaraan, dan ketidakamanan sosial ekonomi mereka, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup dari mereka.
- c. Perlindungan sosial bertujuan agar memastikan bahwa kelompok miskin dapat mencapai standar hidup mereka secara bermartabat, sehingga tidak menyebabkan kemiskinan yang menurun dari satu generasi ke generasi berikutnya.

2.1.2 Kebijakan Sosial

Kebijakan sosial merupakan bagian dari kebijakan publik yang dibuat pemerintah untuk merespon isu-isu yang bersifat publik, yakni mengatasi masalah sosial dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, kebijakan sosial pada dasarnya merupakan instrumen kebijakan yang digunakan untuk memastikan bahwa warga negara mendapatkan akses terhadap pelayanan sosial dasar, seperti layanan kesehatan, pendidikan, perumahan, perlindungan sosial dan berbagai tunjangan sosial yang berbasis pajak. Lindenthal (2004) dalam Abu Huraerah (2019:30) menyebutkan bahwa kebijakan sosial ini dalam arti luas melayani empat tujuan utama, yaitu : pengurangan kemiskinan, peningkatan standar hidup, pengurangan kerentanan sosial (*social vulnerability*), serta penciptaan kesempatan kerja.

Midgley (2000) yang dikutip oleh Suharto (2013) mengatakan bahwa wujud dari kebijakan sosial terbagi menjadi tiga kategori yaitu peundang-undangan, program layanan sosial dan sistem perpajakan, sebagai berikut:

- a. Perundang-undangan. Pemerintah memiliki kewenangan dalam membuat kebijakan dalam mengatur berbagai aktivitas dari berbagai pihak seperti pengusaha, lembaga pendidikan, dan perusahaan swasta. Aturan-aturan ini bertujuan agar memastikan tindakan dari mereka berkontribusi langsung dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara langsung
- b. Program layanan sosial. Berbagai layanan sosial yang diterapkan dapat berupa bantuan barang, tunjangan uang, perluasan kesempatan memperoleh perlindungan sosial, dan bimbingan konseling. Program ini dirancang untuk membantu individu dan keluarga yang memerlukan dukungan khusus.
- c. Sistem perpajakan, dikenal sebagai kesejahteraan fiskal. Pajak tidak hanya menjadi sumber dari dirumuskannya suatu kebijakan sosial, namun berfungsi juga sebagai alat kebijakan untuk menciptakan distribusi yang adil, hal ini seperti halnya bantuan public, atau asuransi sosial yang didanai pajak, sebagai bentuk dari jaminan sosial untuk masyarakat.

2.1.3 Program Keluarga Harapan (PKH)

Kementerian Sosial (2021) Program Keluarga Harapan (PKH) atau yang sering disebut *Conditional Cash Transfer (CCT)* merupakan salah satu program perlindungan sosial yang diluncurkan sejak tahun 2007 di Indonesia dalam bentuk bantuan sosial. Bantuan ini diberikan kepada keluarga miskin dengan persyaratan tertentu dan mereka

terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Program Keluarga Harapan (PKH) membuka akses bagi mereka Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bagi ibu hamil dan anak usia dini dalam memanfaatkan fasilitas/layanan kesehatan (faskes) dan anak usia dini yang bisa mengakses pendidikan diwilayah mereka. Program Keluarga Harapan (PKH) juga menysasar kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan tujuan mempertahankan kesejahteraan sosial mereka sesuai dengan amanat konstitusi.

Badan pusat statistik (BPS) mendefinisikan seseorang yang dianggap miskin jika mereka tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar makanan dan bukan makanan, yang diukur dari pengeluaran selama sebulan, maka dari itu tujuan utama dari Program Keluarga Harapan (PKH) adalah pengentasan kemiskinan. Pada mekanisme PKH dimulai melalui tahap perencanaan, penetapan calon peserta PKH, validasi data calon penerima manfaat PKH, penetapan PKH, peningkatan kemampuan keluarga, verifikasi komitmen KPM PKH, pemutakhiran data KPM, dan transformasi kepesertaan PKH.

2.2.3.1 Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH)

Secara umum Program Keluarga Harapan (PKH) bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia terutama pada kelompok masyarakat miskin dan mempercepat pencapaian MDGs. Adapun tujuan khususnya adalah: (a) Meningkatkan kondisi sosial ekonomi RTSM; (b) Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak RTSM; (c) Meningkatkan status kesehatan dan gizi ibu hamil, ibu nifas, dan anak dibawah 6 tahun dari RTSM dan; (d) Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan, khususnya bagi RTSM.

2.2.3.2 Kriteria Penerima Manfaat (KPM)

Berikut merupakan kriteria dari penerima Program Keluarga Harapan (PKH):

Tabel 2. 1 Kriteria Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH)

Komponen	Kriteria
Kesehatan	1) Ibu menyusui, nifas, dan hamil dengan maksimal 2 kali kehamilan 2) Anak usia dini dengan rentang usia 0-6 tahun yang belum bersekolah.
Pendidikan	1) Anak usia 6-21 tahun wajib belajar 2) Anak SD/ sederajat 3) Anak SMP/ sederajat 4) Anak SMA/ sederajat
Kesejahteraan Sosial	1) Lanjut usia berusia 60 tahun keatas maksimal 1 orang 2) Penyandang disabilitas maksimal 1 orang

2.2.3.3 Alur Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH)

Berikut merupakan alur pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) berdasarkan panduan yang ada dalam buku pedoman Program Keluarga Harapan (PKH) tahun 2021:

a. Penetapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH)

Penetapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) akan dimulai dengan menggunakan data exiting dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang akan diberikan kepada pendamping untuk dilakukan verifikasi dan validasi calon penerima manfaat yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh Program Keluarga Harapan (PKH), setelah proses verifikasi akan dilaporkan untuk diproses oleh Kementerian dan diturunkan berupa SK penerima

Manfaat, dan akan dibutuhan rekening kepesertaan yang aktif untuk penerimaan bantuan.

b. Penyaluran Bantuan

Penyaluran bantuan KPM PKH ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktur Jaminan Sosial Keluarga dan keluarga yang sudah memenuhi komponen dan persyaratan yang ditentukan. Proses penyaluran bantuan akan dilakukan secara bertahap dalam satu tahun anggaran, dan mengikuti skema penyaluran bantuan sosial yang seharusnya, bantuan ini akan disalurkan ke rekening penerima manfaat dalam bentuk Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) untuk memastikan penerimaan langsung oleh keluarga.

c. Pemutakhiran Data

Pemutakhiran data dilakukan guna mendapatkan informasi terkini dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH). Proses pemutakhiran ini akan menjadi data untuk verifikasi, penyaluran, dan pemberhentian bantuan dengan bentuk data yang terbaru. Jika ditemukan beberapa perubahan syarat administrasi, perubahan anggota keluarga, atau perubahan status kondisi sosial pada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dapat dilaporkan kepada pendamping untuk dilakukan proses pemutakhiran data, atau dihubungkan ke sistem sumber untuk melakukan perbaikan secara administrasi pada sektor-sektor yang terintegrasi dengan Program Keluarga Harapan (PKH). Proses ini guna memastikan situasi dan kondisi terkini dari penerima manfaat dalam berbentuk data terkini.

d. Verifikasi Komitmen

Verifikasi komitmen bertujuan guna memastikan bahwa setiap anggota atau pengurus yang terdaftar dalam sistem hadir dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan dari Program Keluarga Harapan (PKH). Maka dari itu keluarga penerima manfaat perlu berkomitmen untuk memanfaatkan semua fasilitas yang disediakan, pada dasarnya verifikasi komitmen ini memastikan pendaftaran dan kehadiran baik di sekolah untuk komponen pendidikan, ataupun puskesmas untuk akses kesehatan, sehingga Program Keluarga Harapan (PKH) dapat dipastikan berjalan dengan efektif dan efisien dimasyarakat.

e. Pendampingan

Pendampingan diperlukan untuk mempercepat tercapainya tujuan PKH, proses pendampingan ini dilakukan melalui pertemuan kelompok, pertemuan P2K2 setiap yang dilakukan setiap bulan antara Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bersama dengan pendamping PKH disetiap Kelurahan/Desa, pendampingan ini juga bisa dilakukan untuk mendampingi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam mengakses sistem sumber.

f. Transformasi Kepesertaan

Transformasi kepesertaan adalah penerimaan bantuan PKH selama 6 tahun, setelah itu diharapkan dapat meningkatnya kondisi pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, selain itu hasil akhir dari PKH ini diharapkan dapat bertransisi dan graduasi yang masih memenuhi persyaratan berhak menerima program

pengentasan kemiskinan lainnya, dan yang sudah mandiri dapat meneruskan kehidupan melalui program lainnya untuk berdaya dan berkembang.

2.2.3.4 Pendamping Program Keluarga Harapan

Pendamping menurut Direktorat Bantuan Sosial, (2007:4) pendampingan adalah suatu proses pemberian kemudahan (fasilitas) yang diberikan pendamping kepada klien dalam mengidentifikasi kebutuhan dan memecahkan masalah serta mendorong tumbuhnya inisiatif dalam proses pengambilan keputusan, sehingga kemandirian klien secara berkelanjutan dapat terwujud. Sedangkan menurut Kementerian Sosial RI (2009:122) pendampingan sosial merupakan suatu proses relasi sosial antara pendamping dengan klien yang bertujuan untuk memecahkan masalah, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber dan potensi dalam pemenuhan hidup, serta meningkatkan akses klien terhadap pelayanan sosial dasar, lapangan kerja, dan fasilitas layanan lainnya.

Suharto (2009:93) pendampingan sosial merupakan suatu strategi yang sangat menentukan keberhasilan dari sebuah program pengembangan masyarakat, dalam konteks ini pekerja sosial seringkali diwujudkan dalam kapasitasnya menjadi pendamping. Dan pendamping sosial hadir sebagai *agent of change* (agen perubahan) yang membantu memecahkan persoalan yang dihadapi masyarakat.

Sedangkan pendamping PKH merupakan seorang tenaga pendamping yang bekerja dibawah kementerian sosial, yang bertugas dalam memberikan bantuan, pendampingan, dan pelatihan kepada keluarga penerima manfaat Program keluarga Harapan (PKH), agar mampu meningkatkan kesejahteraan mereka.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pendamping sosial merupakan seseorang yang memberikan pendampingan sosial dan memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan tertentu, dan membantu dalam mengatasi permasalahan yang mereka alami.

2.2.3.5 Unit Pelaksana PKH Kecamatan

Menurut Direktorat Jendral Bantuan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial, Personel UUPKH Kecamatan adalah para pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) yang terdaftar di Kecamatan dengan satu orang pendamping akan mendampingi sekitar 300 – 500 KPM, atau menyesuaikan dengan jumlah KPM yang tersebar di wilayah kerja. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, UUPKH Kecamatan bertanggung jawab kepada UPPKH Kabupaten/Kota dan berkoordinasi dengan Camat. Secara umum tugas dan tanggung jawab UPPKH Kecamatan adalah melakukan pendampingan kepada peserta PKH di wilayah kerjanya meliputi seluruh desa/kelurahan dalam satu wilayah ditingkat kecamatan. Berikut merupakan tugas persiapan dan tugas rutin dari pendamping PKH dalam menjalankan tugasnya:

a. Tugas Persiapan

Tugas pendamping yang berkaitan dengan persiapan program terdiri atas:

1. Menyelenggarakan pelaksanaan pertemuan awal dengan seluruh peserta Program Keluarga Harapan (PKH)
2. Menginformasikan (sosialisasi) program kepada peserta Program Keluarga Harapan (PKH) dan mendukung sosialisasi kepada masyarakat umum

3. Mengelompokkan peserta dalam kelompok yang terdiri atas 15-25 peserta Program Keluarga Harapan (PKH) untuk mempermudah tugas pendampingan
4. Membantu peserta Program Keluarga Harapan (PKH) dalam mengisi formulir klarifikasi data dan menandatangani surat persetujuan serta mengirim formulir terisi kepada UPPKH Kabupaten/Kota
5. Memfasilitasi pemilihan ketua kelompok ibu-ibu peserta PKH (selanjutnya disebut ketua kelompok saja)
6. Memfasilitasi proses penetapan jadwal kunjungan peserta Program Keluarga Harapan (PKH) Kesehatan
7. Mendampingi peserta Program Keluarga Harapan (PKH) kesehatan dalam kunjungan awal di Posyandu
8. Memfasilitasi proses pendaftaran sekolah bagi anak-anak peserta PKH yang belum terdapat pada satuan pendidikan.

b. Tugas Rutin

Berikut merupakan tugas rutin dari pendamping UPPKH Kecamatan dalam menjalankan Program Keluarga Harapan (PKH) atas:

1. Menerima formulir pemutakhiran data peserta PKH dan mengirimkan formulir ini ke UPPKH Kabupaten/Kota
2. Menerima pengaduan dari ketua kelompok dan/atau peserta PKH serta dibawah koordinasi UPPKH Kabupaten/Kota melakukan tindaklanjut atas pengaduan yang diterima

3. Melakukan koordinasi dengan aparat setempat dan pemberi pelayanan pendidikan dan kesehatan
4. Melakukan pertemuan bulanan dengan ketua kelompok
5. Melakukan kunjungan insidental khususnya kepada peserta PKH yang tidak memenuhi komitmen.
6. Mengadakan pertemuan pengembangan program dengan penyedia layanan dari UPPKH Daerah
7. Menginformasikan jadwal pembayaran bantuan kepada peserta PKH serta menghadiri proses pembayaran bantuan di kantor pos.

2.2.3.6 Pemutakhiran Data KPM PKH

Pemutakhiran data merupakan proses perubahan data terkini atau kondisi sosial sebagian atau seluruh data anggota keluarga penerima manfaat PKH. Pemutakhiran data ini dilakukan setiap ada perubahan sebagian atau seluruh data anggota keluarga penerima manfaat PKH. Adapun tujuan pemutakhiran data adalah:

- a. Mendapatkan informasi status kondisi terkini dari sebagian atau seluruh anggota keluarga penerima manfaat (KPM), sehingga memastikan bahwa informasi selalu akurat dan mencerminkan situasi terkini.
- b. Memastikan terlaksananya perubahan dalam anggota keluarga untuk segera diperbaharui setiap ada perubahan. Hal ini penting untuk tetap menjaga keakuratan data yang tersimpan dalam sistem, sehingga bantuan dapat diterima tanpa kendala apapun.

Dalam prosesnya pemutakhiran data dilakukan dalam 2 (dua) tahapan yaitu sebagai berikut:

a. Pemutakhiran Data Pertama

Merupakan proses lanjutan yang dilakukan setelah calon peserta PKH dinyatakan eligibel dan dinyatakan resmi menjadi peserta PKH. Proses ini dilakukan setelah pelaksanaan validasi yaitu melengkapi dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk kesempurnaan data hasil validasi pada Data fasilitas pendidikan, data fasilitas kesehatan, data bantuan sosial lainnya, dan data status keluarga.

b. Pemutakhiran Data Reguler/Rutin

Pemutakhiran data regular/rutin adalah pembaharuan data peserta PKH yang dilakukan setiap saat dan terus menerus sesuai dengan kondisi terkini peserta PKH. Hasil pemutakhiran ini akan berpengaruh pada jumlah bantuan hasil verifikasi.

Proses pemutakhiran data terbaru adalah dengan melaporkan kepada operator Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – *Next Generation* (SIKS-NG) dikarenakan sistem E-PKH yang sudah tidak dapat digunakan oleh pendamifswping PKH. Adapun perubahan yang dilaporkan saat pemutakhiran data, berkaitan dengan perubahan pada:

1. Perubahan tempat tinggal
2. Kelahiran anggota keluarga baru
3. Penarikan anak-anak dari program (kematian, keluar, dsb)
4. Masuknya anak-anak baru ke sekolah
5. Ibu hamil ke melahirkan
6. Perbaikan nama-nama atau dokumen

7. Perubahan nama ibu/perempuan penerima PKH (menikah/cerai, meninggal, pindah/bekerja diluar domisili)
8. Perubahan fasilitas kesehatan yang diakses

2.1.4 Peran Pendaamping

Teori peran menurut Soekanto (2002), mengatakan bahwa peran adalah kedudukan atau status sosial seseorang dalam suatu masyarakat atau lingkungan tertentu, ketika seseorang tersebut menjalankan hak dan kewajibannya maka ia menjalankan perannya. Peran ini juga mencakup seperangkat perilaku yang diharapkan dari individu dalam kelompok tersebut, sehingga setiap anggota memiliki peran tertentu yang harus dijalankan.

Riyad yang dikutip oleh Soerjono Soekanto (2002) juga menjelaskan bahwa peran merupakan perilaku yang dimainkan oleh seseorang dalam interaksi sosial, sehingga pada dasarnya peran ini merupakan serangkaian perilaku yang muncul dari jabatan atau posisi tertentu yang dimiliki dimasyarakat atau dengan kata lain tanggung jawab dan harapan perilaku yang melekat berdasarkan kedudukan didalam masyarakat itu sendiri.

Rusmin (2010), mengatakan bahwa teori peran dapat diartikan sebagai pergaulan sosial yang disusun oleh masyarakat yang mengatur apa dan bagaimana peran setiap orang dalam pergaulannya. Dalam 'skenario' itu sudah tertulis seorang presiden harus bagaimana, seorang guru harus bagaimana, murid harus bagaimana. Demikian juga sudah tertulis peran apa yang harus dilakukan oleh suami, istri, ayah, ibu, anak, mantu, mertua, dan seterusnya. Menurut teori ini jika seseorang mematuhi scenario, maka

hidupnya akan harmonis, tetapi jika menyalahi scenario, maka ia akan dicemooh oleh penonton dan ditegur sutradara.

Biddle dan Thomas yang dikutip oleh Rusmin (2010) menyepadankan bahwa peristiwa peran ini dengan pembawaan “lakon” oleh seorang pelaku dalam panggung sandiwara. Sebagaimana patuhnya seorang pelaku terhadap *script* (semacam skenario), instruksi dari sutradara, peran dari sesama pelaku, pendapat dan reaksi umum penonton, serta dipengaruhi bakat pribadi si pelaku, seorang pelaku peran dalam kehidupan sosial pun mengalami hal yang hampir sama. Peran merupakan gagasan sentral dari pembahasan teori peran itu sendiri, namun demikian definisi peran ini disepakati sebagai seperangkat patokan yang membatasi perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu posisi.

Biddle dan Thomas yang dikutip oleh Rusmin (2010) mengkalsifikasikan bahwa peran dapat terbagi menjadi 4 (empat) golongan, yaitu:

- a. Sekelompok orang yang terlibat aktif dalam berbagai interaksi sosial dilingkungan mereka, seperti tempat kerja, sekolah, keluarga atau komunitas.
- b. Mencangkup respon, tindakan, atau komunikasi yang terjadi antara individu dengan individu lainnya dalam proses interaksi sosial.
- c. Status yang mengacu pada kedudukan yang dimiliki sehingga mempengaruhi perilaku, seperti hierarki dalam jabatan kerja.
- d. Hubungan antara orang dan perilaku, yang menggambarkan bagaimana seseorang yang dipengaruhi oleh norma sosial, ekspektasi orang lain, lingkungan fisik atau sosial tempat berlangsungnya proses interaksi.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli menyimpulkan bahwa pada hakekatnya peran merupakan aspek dinamis, dimana seseorang yang berada dalam suatu kedudukan menjalankan lakon, peran, tugas dan tanggung jawabnya dimasyarakat maka ia menjalankan suatu peranan.

2.2.4.1 Komponen Peran

Menurut Dubois dan Milley yang dikutip oleh Soerjono Soekanto (2002:228) menyebutkan 3 (tiga) komponen peran yang saling berkaitan dengan konsep peran, harapan peran, penampilan peran, sebagai berikut:

- a. Konsep peran (*role concept*), yang menggambarkan bagaimana orang percaya mereka harus bertindak dalam situasi tertentu.
- b. Harapan peran (*role expectations*), yang menggambarkan bagaimana orang lain percaya bahwa orang harus bertindak ketika mereka menduduki status tertentu.
- c. Penampilan peran (*role performance*), yang menggambarkan bahwa peran akan sesuai dengan bagaimana orang tersebut benar-benar bertindak.

2.2.4.2 Peran Pendamping Sosial

Ife dan Tesoriero yang dikutip oleh Sastrawan, dkk (2016:558) mengatakan bahwa,

Tipologi sebuah peran dapat menuntun seorang pendamping untuk berpikir tentang pekerjaannya seandainya ia mengerjakan suatu hal dalam satu waktu dan sering dikatakan berpenampilan dengan tiga wajah, maka pendamping harus memiliki beberapa keterampilan yang akhirnya terbagi menjadi 4 (empat) golongan, yaitu *facilitative roles*, *educational roles*, *representational roles*, dan *technical roles*, yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Peran Memfasilitasi (*facilitative roles*)

Berbagai peran dalam praktik yang dikelompokkan sebagai peran memfasilitasi dimana Seorang pendamping memiliki peran dalam merangsang dan mendukung

pengembangan dimasyarakat. Pendamping perlu menggunakan berbagai teknik untuk dapat mempermudah proses dan memastikan layanan terhadap masyarakat diterima dengan lancar. Dengan kata lain pendamping harus mampu membantu masyarakat dalam mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif dan efisien. Peran fasilitator yang dimaksudkan adalah peran seperti dalam memberikan semangat sosial, mediasi dan negosiasi, dukungan, membangun konsesus, fasilitasi kelompok, pemanfaatan berbagai keterampilan dan sumber daya, mengatur dan komunikasi formal. Berikut peran spesifik yang dituangkan dalam:

1. Semangat Sosial

Menurut Ife dan Tesoriero dikutip oleh Sastrawan, dkk (2016), Semangat sosial menggambarkan bahwa seorang pendamping harus memiliki kemampuan menginspirasi, mengaktivasi, menstimulasi, menggerakkan, dan memotivasi orang lain untuk sama-sama juga melakukan suatu tindakan atau dasar menumbuhkan kemauan mereka sendiri dan mengerjakannya sendiri.

2. Media dan Negosiasi

Memediasi dan menegosiasi menjadi salah satu keterampilan yang harus dimiliki seorang pendamping, yang terkadang harus dihadapkan dalam sebuah konflik. Maka dari itu seorang pendamping harus mampu memediasi, menengahi, dan memberi pemahaman yang netral dalam kedua belah pihak.

3. Dukungan

Salah satu peran yang paling penting sebagai seorang pendamping adalah menyediakan dukungan bagi orang-orang yang terlibat dalam berbagai struktur dan

aktivitas didalam masyarakat itu sendiri. Secara sederhana, cukup bagi seorang pendamping yang siap mendampingi masyarakat saat dibutuhkan, bersedia untuk menyetujui mereka, dan dapat diandalkan serta dipercaya sehingga dapat mengandalkan pendamping dalam keadaan penting.

4. Fasilitator Kelompok

Seorang pendamping hendaknya akan memainkan sebuah peran memfasilitasi dengan sebuah kelompok, apakah secara formal sebagai seorang anggota kelompok yang mampu membantu kelompok mencapai tujuannya dengan sebuah cara yang efektif melalui dinamika berkelompok dan *brainstorming*.

5. Pemanfaatan Sumberdaya

Sebuah peran penting bagi seorang pendamping adalah mengidentifikasi dan menemukan sumber-sumber, dan bagaimana pemanfaatannya, sehingga penting seorang pendamping untuk memiliki sebuah pemahaman yang baik mengenai apa yang tersedia dalam masyarakat, sehingga dapat dimanfaatkan ketika dibutuhkan.

6. Mengorganisasi

Peran memfasilitasi penting bagi seorang pendamping salah satunya adalah juga sebagai seorang pengatur. Jika beberapa hal telah dilakukan, pendamping dapat mengatur secara tepat, berbagai hal jalan secara mulus hingga memunculkan lebih banyak peluang untuk merealisasikan sebuah tujuan pengembangan masyarakat, maka pekerja sosial berhasil sebagai pengatur dan mengorganisasikan.

b. Peran Mengedukasi (*educational roles*)

Menurut Ife dan Frank Tesoriero yang dikutip Sastrawan, dkk (2016), kategori kedua dari peran ini adalah menjadi seorang pendidik merupakan salah satu aspek penting dari peran seorang pekerja masyarakat, maka dari itu seorang pendamping harus mampu memberikan informasi secara jelas atau informative, merespon dan pendengar yang baik bagi masyarakat, serta membantu mencapai berbagai tujuan yang ingin dicapai. Tantangan bagi seorang pendamping adalah ‘mengajarkan’, mengemukakan sebuah ide dengan jelas, kemampuan mendengarkan berbagai pertanyaan dari orang lain, meningkatkan kesadaran, memberikan informasi, konfrontasi dan pelatihan.

1. Peningkatan Kesadaran

Ife dan Tesoriero yang dikutip oleh Sastrawan, dkk (2016) menjelaskan bahwa, seorang pendamping yang baik akan selalu mencari kesempatan untuk terlibat dalam peningkatan kesadaran dan dialog. Salah satu karakteristik peningkatan kesadaran adalah bahwa ia sebaiknya dimaksudkan untuk memberikan kesadaran terhadap berbagai struktur dan strategi perubahan sosial hingga orang-orang dapat berpartisipasi dan mengambil keputusan dan berubah kearah yang lebih baik.

2. Memberikan Informasi

Seorang pendamping yang baik harus memiliki dan mampu memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat mengenai berbagai informasi eksternal yang berkaitan dengan program-program dimasyarakat, petunjuk pembiayaan, memberikan informasi mengenai pedoman suatu hal, Atau keadaan ekonomi dan

realitas politik dan sumber-sumber yang diperlukan masyarakat tanpa mengabaikan sumber-sumber lokal.

3. Pelatihan

Pelatihan merupakan peran edukatif yang paling spesifik, yaitu dengan mengajarkan suatu hal kepada masyarakat. Pelatihan akan sangat efektif bila disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, seperti untuk pengembangan masyarakat atau manajemen masyarakat.

c. Peran Representasi (*representational roles*)

Seorang pendamping tidak hanya bekerja didalam komunitas, tetapi juga harus memiliki keterampilan dalam menjalin hubungan dan interkasi dengan sistem sumber yang lebih luas, guna mendukung dan memperjuangkan hak-hak mereka dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam peran representasi ini mengembangkan peran berbagai sumber daya, advokasi, menggunakan sebuah media, humas dan presentasi public, jaringan kerja serta berbagai pengetahuan dan pengalaman.

1. Memperoleh sumberdaya

Peran seorang pendamping harus dapat membantu kelompok masyarakat untuk memperoleh berbagai sumber informasi, keterampilan, dan keahlian yang dibutuhkan agar mampu mendirikan berbagai strukturnya sendiri dan menemukan berbagai tujuannya sendiri. Selain informasi, keterampilan, dan keahlian, pendamping juga harus mampu menghubungkan masyarakat dengan sumberdaya untuk memperoleh anggaran, tenaga SDM, peluang lapangan pekerjaan, dan sumber-sumber lainnya.

2. Advokasi

Seorang pendamping juga sering mengambil peran sebagai peran advokasi, disini pendamping menjadi perwakilan ketika dibutuhkan masyarakat khususnya dalam membantu menangani kasus yang dialami masyarakat tersebut. Advokasi mensyaratkan adanya keterampilan untuk mampu mendengar dan memahami masyarakat juga keterampilan dalam mempresentasikan kasus dalam suatu forum.

3. Penggunaan Media

Seorang pendamping harus mampu menguasai media sebagai proses dan alat pemberdayaan agar lebih efektif. Hal ini melibatkan seorang pendamping mengikuti dan menjadi perwakilan dalam pers, wawancara radio, televisi, atau media cetak atau berpartisipasi dalam sebuah perdebatan didalam forum.

4. Jejaring (*networking*)

Jaringan kerja artinya menjalin hubungan kerja dengan berbagai pihak, berbagai orang, dan dapat memanfaatkan jejaring tersebut untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik bagi masyarakat. Maka dari itu penting bagi penting bagi seorang pekerja masyarakat dalam berkomunikasi.

d. Peran Teknis (*technical roles*)

Menurut Ife dan Frank Tesoriero dikutip Sastrawan, dkk (2016), seorang pendamping penting memiliki keterampilan teknis dalam pengembangan masyarakat. Pendamping harus terampil dalam penggunaan teknologi dan alat bantu lainnya, dalam proses pengumpulan dan pelaporan data dengan efektif. Keterampilan ini memastikan proses pengembangan masyarakat berjalan efisien dan menghasilkan dampak yang

positif. Terdapat beberapa aspek pengembangan masyarakat yang seorang pendamping harus memiliki keahlian dan keterampilan ini, yaitu: penelitian, penggunaan komputer, presentasi verbal dan tertulis, manajemen dan pengaturan keuangan. Terdapat dua peran kerja masyarakat lain yang biasanya dianggap sebagai latihan teknis yang mendasar, yaitu *needs assesment* dan evaluasi.

1. Pengumpulan dan Analisis Data

Seorang pendamping akan selalu terlibat dalam sebuah penelitian, maka dari itu pentingnya seorang pendamping memiliki keterampilan dalam menghimpun dan menganalisis data dari berbagai survei, menggunakan dan menganalisis data sensus, mengumpulkan dan menganalisis dan mengenai data penggunaan layanan.

2. Penggunaan Komputer

Komputer mempunyai banyak kegunaan dalam kerja dimasyarakat, maka dari itu strategi yang baik dari suatu pengembangan masyarakat salah satunya adalah keterampilan dan penggunaan computer. Komputer memberikan akses atau berbagai potensi pengembangan dan proses komunikasi dan pengelolaan informasi.

3. Presentasi Verbal dan Tertulis

Seorang pekerja masyarakat pasti melakukan banyak hal yang berkaitan dengan menulis, hal ini termasuk dalam menulis laporan. Maka dari itu seorang pendamping perlu memiliki keterampilan dalam menulis seperti halnya juga melakukan sebuah asesmen dan melaporkannya. Selain keterampilan dalam menulis penting juga bagi seorang pendamping dalam memiliki keterampilan presentasi secara verbal yang baik dan jelas yang dapat dipahami oleh para *audience*.

4. Mengontrol dan Mengelola Keuangan

Dalam sebuah organisasi atau hubungannya dengan masyarakat, penting memiliki keterampilan dalam memanajemen berbagai layanan yang ada dimasyarakat. Maka dari itu penting untuk seorang pendamping dalam mengambil keputusan, mengelola sdm, mengelola keuangan, dan mengelolanya dalam bentuk laporan/catatan.

2.1.5 Teori Peningkatan Kapasitas

Secara umum konsep peningkatan kapasitas (*capacity building*) dimaknai sebagai upaya meningkatkan kapasitas atau kemampuan dan pengetahuan dari individu, kelompok, ataupun organisasi dimana hal ini bertujuan untuk mempersiapkan SDM yang berkualitas dan mampu menghadapi setiap tantangan dan perubahan dalam masa mendatang yang tidak terduga.

Menurut Milen (2014:16) pengembangan kapasitas merupakan sebuah proses yang bertujuan memperkuat kemampuan secara individu, organisasi, dan sistem yang ingin mencapai sebuah tujuan dan keberlanjutan dari tujuan mereka. Proses peningkatan kapasitas ini akan melibatkan pengembangan pengetahuan, sumber daya keterampilan, dan teknologi dalam mencapai efisiensi dan efektivitas dalam melaksanakan sebuah tugas atau tanggung jawab. Dengan peningkatan kapasitas diharapkan mampu responsive dalam menghadapi setiap perubahan lingkungan.

a. Tujuan Peningkatan Kapasitas (*Capacity Building*)

Menurut Daniel Rickett dikutip oleh Hardjanto (2006:67), mengatakan bahwa *“The ultimate goal of capacity building is to enable the organization to grow stronger in achieving its purpose and mission”*, yang diuraikan menjadi tujuan sebagai berikut:

- 1) Mempercepat proses desentralisasi agar sesuai dengan peraturan yang ada.
- 2) Mengawasi serta memastikan setiap tugas, fungsi, sistem keuangan, dan tanggung jawab dilaksanakan dengan seimbang sesuai dengan upaya meningkatkan kapasitas daerah.
- 3) Menggerakkan dan mengoptimalkan berbagai sumber dana dari pemerintah pusat, daerah, serta dana lainnya untuk mendukung peningkatan kapasitas.
- 4) Memastikan bahwasanya seluruh sumber dana yang tersedia dapat digunakan dengan efektif dan efisien demi tercapainya tujuan peningkatan kapasitas.

b. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan

Menurut Millen (2004:21) yang dikutip oleh Hardjanto (2006) menyatakan bahwa pengembangan kapasitas organisasi memiliki 2 (dua) pendekatan yaitu fokus pada pengembangan sumber daya manusia, proses, dan struktur organisasi tradisional, dan pendekatan peningkatan kapasitas organisasi yang melibatkan organisasi dalam semua tahapan seperti budaya organisasi, gaya manajemen, struktur organisasi, sumberdaya manusia, keuangan, dan infrastruktur, selain itu pendekatan yang kedua ini juga menekankan akan pentingnya interaksi dalam sistem yang lebih luas seperti pemegang saham dan konsumen (modern).

2.1.6 Teori Pekerjaan Sosial

Berangkat dari sejarah adanya pekerja sosial pada tahun 1800, pekerjaan sosial terus mengalami perkembangan sejalan dengan kondisi masyarakat yang dinamis dan terus berkembang. Berbeda dengan profesi lainnya, profesi pekerja sosial memiliki perbedaan yang tidak hanya berfokus atau bertanggung jawab terhadap individu,

namun juga memiliki mandat dalam memberikan pelayanan sosial yang luas baik bagi individu, kelompok, maupun komunitas. Zastrow (2017:40) mendefinisikan bahwa *“Social work is the professional activity of helping individuals, groups, families, organization, and communities to enhance or restore their capacity for social functioning and create societal conditions favourable to their goals.”* Definisi tersebut menggambarkan profesi seorang pekerja sosial yang merupakan aktivitas dalam membantu individu, kelompok, keluarga, organisasi dan komunitas untuk meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka dalam menjalankan fungsi sosialnya dimasyarakat dan membantu mereka dalam mencapai tujuan mereka (kesejahteraan). Zastrow (2017) mengatakan bahwa seorang pekerja sosial juga perlu memiliki keahlian dalam berbagai bidang untuk menangani secara efektif masalah-masalah yang dimiliki individu, kelompok, keluarga, organisasi, dan komunitas yang lebih luas. Selain pengertian dari Zastrow, Internasional Federation of Social Workers (IFSW) pada Juli 2014 juga menyatakan bahwa,

Social work is a practice based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work, social science, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structure to address life challenges and enhance wellbeing. The above definition may be amplified at national and/or regional levels.

Pekerja sosial merupakan profesi dengan disiplin ilmu akademis yang mempromosikan suatu perubahan dan pembangunan sosial, kohesi sosial, pemberdayaan, serta pembebasan manusia. Ilmu pekerjaan sosial tidak hanya menekankan pada prinsip keadilan sosial dan hak asasi manusia, tapi juga didukung

dengan ilmu sosial lainnya seperti humaniora, dan pengetahuan adat serta pekerja sosial akan melibatkan manusia dan struktur didalamnya untuk meningkatkan kesejahteraan dengan mengatasi tantangan hidup.

a. Peran Pekerjaan Sosial

Dalam proses memberikan pertolongan seorang pekerja sosial perlu memiliki batasan tanggung jawab yang profesional untuk menampilkan profesinya berupa peranan terhadap individu, kelompok, atau masyarakat sebagai kliennya. Domineli (2009) dikutip oleh Sugeung dan Mira (2017) Maka dari itu berikut merupakan peranan pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial, yang meliputi:

1) Perantara (*Broker*)

Seorang pekerja sosial memiliki peranan penting sebagai penghubung klien dengan segala sistem sumber yang dibutuhkan oleh masyarakat. Maka dari itu seorang pekerja sosial harus mampu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan-pelayanan sosial agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Adapun prinsip dari seorang broker tidak lain mampu mengidentifikasi dan menghubungkan klien dengan pelayanan sosial yang sesuai dengan kebutuhan sehingga memberikan pelayanan yang konsisten sampai pada mengevaluasi efektivitas dari pelayanan tersebut terhadap kebutuhan kliennya.

2) Pemungkin (*enabler*)

Peran pekerja sosial sebagai pemungkin (*enabler*) memberikan gambaran bahwa seorang pekerja sosial harus mampu memberikan dorongan maupun saran kepada penerima layanan sehingga memudahkan sasaran layanan untuk terbuka dan mampu

menyadari sendiri terhadap permasalahan dirinya, sehingga memungkinkan atau memudahkan untuk penerima layanan memiliki kesadaran dalam pemecahan masalahnya sendiri dan menentukan apa kebutuhannya.

3) Penghubung (mediator)

Peranan pekerja sosial sebagai penghubung (mediator) menekankan bagaimana seorang pekerja sosial yang harus menjadi penengah dalam menghadapi konflik penerima layanan sosial dengan pihak ketiga atau lebih. Seorang pekerja sosial sebagai mediator perlu bersikap netral dan tidak berpihak pada salah satu pihak saja, sehingga penting bagi seorang pekerja sosial untuk dapat menjembatani apa yang menjadi hambatan dari kedua belah pihak dan menghasilkan *win-win solution* (solusi saling menang) bagi keduanya.

4) Pendidik (*educator*)

Seorang pendidik atau educator perlu memberikan pelayanan yang baik kepada individu, kelompok, atau masyarakat sehingga menghasilkan adanya perubahan dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa, dan dari tidak paham menjadi paham, maka dari itu penting bagi seorang pendidik memiliki pengetahuan atau keterampilan dalam beberapa aspek tertentu dan menguasainya sehingga mampu memberikan edukasi, peningkatan kesadaran, memberikan informasi, memberikan pelatihan kepada penerima layanan dalam hal ini individu, kelompok, atau masyarakat.

5) Fasilitator

Menjadi seorang fasilitator harus mampu membantu dan mempermudah penerima layanan dalam mencapai tujuan (kesejahteraan sosial) dengan menyediakan

atau memberikan fasilitasi yang diperlukan oleh penerima layanan dalam mengatasi masalah dan memenuhi kebutuhannya.

6) Pembela (*Advocate*)

Peranan pekerja sosial sebagai advokat selanjutnya adalah memberikan dukungan, pembela dalam upaya melindungi klien. Didalam praktiknya, pekerja sosial harus memiliki keberanian dan mampu berhadapan dengan sistem politik atau hukum untuk menjamin kebutuhan dan sistem sumber yang diperlukan oleh penerima layanan sekaligus melaksanakan pendampingan sosial.

b. Model Pengembangan Masyarakat

Jack Rothman (1968) yang dikutip oleh Suharto (2013), mengembangkan 3 (tiga) model pengembangan masyarakat dalam praktik pekerjaan sosial didalam komunitas atau *Community Development (CD)*, yang meliputi:

1) Pengembangan Masyarakat Lokal

Pengembangan masyarakat merupakan model atau pendekatan intervensi pekerjaan sosial berbasis komunitas. Model ini menitikberatkan pada penciptaan kemajuan sosial dan ekonomi melalui partisipasi aktif dan inisiatif anggota masyarakat itu sendiri untuk berkembang dan menciptakan perubahan kearah yang lebih baik. Masyarakat disini menjadi sistem klien yang unik dan pelibatan masyarakat dalam semua tahapan termasuk dalam pemecahan masalah yang difasilitasi oleh masyarakat. Pengembangan masyarakat lokal berupaya juga dalam peningkatan strategi kemandirian, peningkatan informasi, komunikasi, relasi, dan pelibatan anggota masyarakat dalam pengembangan masyarakat.

2) Perencana Sosial (*Social Planning*)

Perencana sosial merujuk pada intervensi komunitas yang merujuk pada sistem klien yang kurang beruntung, pekerja sosial berperan sebagai perencana sosial yang memandang mereka sebagai konsumen atau penerima layanan dan keterlibatan para penerima layanan dalam proses pembuatan kebijakan, penentuan tujuan, dan pemecahan masalah bukan prioritas, karena pengembalian keputusan oleh para pekerja sosial di lembaga-lembaga formal.

3) Aksi Sosial

Sasaran utama aksi sosial adalah perubahan-perubahan fundamental dalam kelembagaan dan struktur masyarakat melalui proses pendistribusian kekuasaan dan pengambilan keputusan. Pendekatan aksi sosial didasari suatu pandangan bahwa masyarakat adalah sistem klien yang seringkali menjadi korban ketidakadilan struktur, dimana masyarakat tidak berdaya karena tidak diberdayakan, maka dari itu masyarakat diorganisir melalui proses penyadaran, pemberdayaan, dan tindakan-tindakan nyata untuk mengubah struktur kekuasaan agar lebih menciptakan demokrasi, pemerataan dan keadilan.

c. Prinsip Pekerjaan Sosial

Sugeng (2019) mengatakan bahwa prinsip tentang seorang pekerja sosial berbicara tentang apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan, untuk menjalankan suatu profesi, prinsip dalam pekerjaan sosial akan berbicara terkait cita-cita, nilai dan etika didalam praktik pekerjaan sosial baik pada individu, kelompok, maupun komunitas.

1) Prinsip Individualisasi

Prinsip individualis diterapkan dan dilaksanakan oleh pekerja sosial untuk memahami kualitas yang ada pada diri klien, bahwa klien adalah diri pribadi yang memiliki keunikan dan masalahnya sendiri-sendiri, klien adalah seseorang yang memiliki keyakinan, status sosial, dan peranan tertentu. Pekerja sosial harus memahami setiap kelemahan, kekuatan, dan kemampuan, dan kualitasnya masing-masing, maka dari itu harus dipahami sebagai manusia dengan pribadinya masing-masing.

2) Prinsip Penerimaan

Penerimaan merupakan prinsip pekerjaan sosial yang menggambarkan bahwa pekerja sosial harus mampu menerima klien apa adanya, menerima mereka sebagai manusiawi, dan memberikan harga diri dan saling menghormati. Prinsip ini mengajarkan seorang pekerja sosial untuk menerima klien dengan semua kemampuan dan keterbatasannya, yang diberikan dengan bentuk ekspresi perhatian yang tulus, menerima, mendengarkan, memberikan tanggapan, mengakui setiap sudut pandang klien.

3) Prinsip Komunikasi

Prinsip komunikasi menekankan bagi seorang pekerja sosial yang harus mampu memahami dan menyetujui dengan masalah yang dialami oleh klien. Komunikasi juga dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui verbal seperti diskusi atau non verbal seperti ekspresi, maka dari itu pekerja sosial juga harus mampu berkomunikasi tidak hanya verbal tapi juga secara bahasa tubuh atau non verbal, karena dengan pemahaman

yang baik melalui komunikasi ini akan memberikan kemudahan dalam mengidentifikasi masalah dari klien.

4) Prinsip Kontrol Keterlibatan Emosional

Prinsip keterlibatan emosional, menggambarkan bahwa seorang pekerja sosial juga dapat menjaga sensitivitas dan keseimbangan emosional terhadap masalahnya. Pekerja sosial cukup memahami bagaimana perasaan klien tanpa harus terbawa suasana seperti kesedihan, kepedihan, dan emosi lainnya yang nantinya akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

5) Prinsip Tidak Menghakimi (*non judgement*)

Setiap manusia memiliki harga diri dan martabatnya masing-masing, penting bagi seorang pekerja sosial yang memiliki sikap tidak menghakimi terhadap klien, karena dengan penghakiman hanya akan membuat klien berlari dari proses pertolongan yang akan diberikan.

6) Prinsip Kerahasiaan

Prinsip kearahasiaan juga menjadi aspek yang sangat penting dimana pekerja sosial harus menjalankan prinsip kerahasiaan seperti pengungkapan informasi terkait identitas klien. Pada prinsip ini akan dilakukan terlebih dahulu berupa persetujuan sebelum informasi seperti identitas, kehidupan pribadi, dampak masalah, dan orang-orang yang terlibat dalam masalah, pekerja sosial harus mampu meyakinkan bahwa semua informasi yang disampaikan dirahasiakan dan menumbuhkan keterbukaan klien dalam pengungkapan masalah nantinya.

7) Prinsip Penentuan Nasib Sendiri

Prinsip penentuan nasib sendiri ditentukan oleh pengakuan dan penentuan nasib klien sendiri, kebutuhan klien terhadap kebebasan dan penentuan nasib sendiri, sehingga klien harus menentukan dan membuat keputusan akhir mereka sendiri. Klien memiliki hak untuk menentukan nasib sendiri sebagai bentuk pengakuan dan pengungkapan kebutuhan mereka sendiri.