

## **BAB II**

### **KAJIAN KONSEPTUAL**

#### **2.1 Konsep yang Mendasari Penelitian**

##### **2.1.1 Tinjauan tentang Multilayanan**

###### **1. Tujuan Program Multilayanan**

Tujuan program multilayanan sentra Kemeterian Sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menangani permasalahan sosial dengan cepat dan tepat.

Beberapa tujuan program multilayanan sentra Kemeterian Sosial, di antaranya:

- 1) Meningkatkan kemampuan penerima manfaat dalam menghadapi masalah sosial dan psikologis
- 2) Meningkatkan kemampuan penerima manfaat dalam melakukan perawatan diri
- 3) Meningkatkan kemampuan aktualisasi diri sesuai potensi yang dimiliki
- 4) Meningkatkan jumlah penerima manfaat yang kembali ke keluarga
- 5) Meningkatkan kemampuan keluarga penerima manfaat dalam melaksanakan perawatan, pengasuhan, dan perlindungan sosial
- 6) Meningkatkan kemampuan komunitas dan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) dalam melaksanakan asistensi rehabilitasi sosial
- 7) Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam melaksanakan asistensi rehabilitasi sosial

Sentra Kemeterian Sosial berperan sebagai garda terdepan dalam penanganan permasalahan sosial di masyarakat.

## 2. Jenis-jenis Program Multilayanan

Sesuai dengan Permensos No. 7 Tahun 2021 bahwa tugas Sentra sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) adalah multilayanan. Dalam program multilayanan, setiap UPT menangani lima kluster yaitu disabilitas, anak, Narkotika psikotropika dan zat aditif (NAPZA), lanjut usia (lansia), Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang (TS-KPO). Komponen program Rehabilitasi Sosial meliputi 7 layanan tidak langsung dan 7 layanan langsung. Layanan tidak langsung dikerjakan di pusat, sedangkan 7 komponen layanan langsung yang disebut ATENSI dilaksanakan Balai Besar/Balai/Loka Rehsos.

Komponen ATENSI adalah dukungan pemenuhan kebutuhan hidup layak; perawatan sosial dan/atau pengasuhan anak; dukungan keluarga; terapi fisik, terapi psikososial dan terapi mental spiritual; pelatihan vokasional dan/atau pembinaan kewirausahaan; bantuan sosial dan asistensi sosial; dan dukungan aksesibilitas dipastikan bisa dipenuhi.

### **2.1.2 Tinjauan tentang Kompetensi**

#### 1. Pengertian Kompetensi

Menurut Nawawi, (2006: 166) Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki seseorang atau setiap pekerja/karyawan (individu) untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan/jabatan secara sukses (efektif, efisien, produktif, dan berkualitas) sesuai dengan visi dan misi organisasi/perusahaan. Sedangkan

menurut Bachrun (2011: 18) Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar seperti pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku (*know-how, skill, dan attitude*) yang harus dimiliki oleh seseorang dan tim untuk menyelesaikan tugas pekerjaan agar diperoleh hasil terbaik.

Wibowo (2016: 271-272) berpendapat bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam berkerja, ketrampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi, dan pengembangan.

Kompetensi merupakan panduan bagi organisasi untuk menentukan tugas pokok dan fungsi seorang pegawai. Dimensi kerja yang dimiliki seorang pegawai tercermin pada kompetensinya. Dalam dunia kerja diharapkan seorang pegawai memiliki kompetensi khusus tertentu atas jabatan kerja mereka. Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki manusia yang dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Kompetensi pegawai seperti keterampilan dan pengetahuan dapat dijadikan suatu faktor pembobot pekerjaan, yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan (Ansori, 2015). Kompetensi yang dimiliki pegawai secara pribadi harus menjadi roda pendorong strategi organisasi dan mampu

mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen sehingga dapat memberi dampak positif pada sistem kerja. Dengan adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat dinamis dan ketidakpastian dalam masadepan, diperlukan seorang yang professional yang memiliki kompetensi dalam ciri keahlian tertentu(Ainanur,2018).

Kompetensi merupakan hal yang lumrah dilakukan untuk mengetahui kemampuan sebuah individu. Kompetensi sendiri terkadang menjadi sebuah acuan yang dipakai dalam sebuah lembaga. Menurut Undang Undang no 13 tahun 2003, kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar individu seperti kemampuan, ketrampilan, dan perilaku (know-how, skill, dan attitude) yang berguna untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tanggung jawab secara efektif, efisien, produktif dan berkualitas.

## 2. Aspek-aspek Kompetensi

Wibowo (2016: 282-283) mengungkapkan beberapa aspek kompetensi yang mencerminkan kemampuan yang perlu dimiliki para karyawan antara lain sebagai berikut:

- 1) *Flexibility* (fleksibilitas) merupakan kecenderungan untuk melihat perubahan sebagai peluang yang menarik daripada sebagai tantangan, misalnya ketersediaan untuk adopsi teknologi baru.
- 2) *Information-Seeking Motivation and Ability to Learn* (motivasi mencari informasi dan kemampuan belajar) merupakan antusiasme untuk mencari peluang belajar teknologi baru dan keterampilan dalam hubungan antar pribadi. Pembelajaran jangka panjang tentang pengetahuan dan ketrampilan baru diperlukan oleh perubahan persyaratan pekerjaan dimasa depan.
- 3) *Achievement Motivation* (motivasi berprestasi) merupakan dorongan untuk inovasi, perbaikan terus menerus dalam kualitas dan produktivitas yang diperlukan untuk menghadapi peningkatan kompetensi.
- 4) *Work Motivation under Time Pressure* (motivasi kerja dalam tekanan waktu) merupakan beberapa kombinasi dari fleksibilitas, motivasi berprestasi, resistensi terhadap stress dan komitmen organisasi yang memungkinkan individu berkerja dalam permintaan yang meningkatkan atas produk dan jasa baru dalam waktu yang lebih pendek.
- 5) *Collaborativeness* (kesediaan berkerja sama) merupakan kemampuan untuk berkerja secara kooperatif dalam kelompok yang bersifat multidisplin dan rekan kerja yang berbeda. Hal tersebut menunjukkan sikap positif terhadap orang lain, memiliki pemahaman tentang hubungan antarpribadi dan menunjukkan komitmen organisasional.

6) *Customer Service Orientation* (orientasi pada pelayanan pelanggan) merupakan keinginan membantu orang lain, pemahaman tentang hubungan antarpribadi, bersedia untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan dan tahapan emosi, mempunyai cukup inisiatif untuk mengatasi hambatan dalam organisasi untuk mengatasi masalah pelanggan.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2017: 206-207) kompetensi terdapat lima aspek, yaitu:

- 1) *Motives*, adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. 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) *Traits*, adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespons sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
- 3) *Self Concept*, 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 melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pimpinan seyogianya memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability.
- 4) *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes

pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan.

5) *Skills*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

### **2.1.3 Tinjauan tentang Pekerja Sosial**

#### **1. Pengertian Pekerja Sosial**

Menurut Zastrow dalam Suharto (2009:1) Pekerjaan sosial adalah aktivitas untuk menolong individu, kelompok, masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Max Siporin dalam Sukoco (2021:11) Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai suatu metoda institusi sosial untuk membantu orang mencegah dan memecahkan masalah mereka serta untuk memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa Pekerjaan Sosial merupakan suatu profesi pelayanan profesional kepada manusia baik sebagai individu, keluarga, kelompok, organisasi, komunitas, maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial berlandaskan pada pengetahuan - pengetahuan, nilai-nilai, dan keterampilan-keterampilan ilmiah mengenai relasi

manusia (*human relation*). Oleh sebab itu, relasi antar manusia merupakan intisari dari profesi pekerjaan sosial Sukoco (2021: 13).

Pekerja Sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi (Undang-undang No. 14 Tahun 2019).

Asosiasi Pekerja Sosial (Aspeksi) mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai berikut:

*Social work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities enhance or restore their capacity for social functioning and creating societal conditions favorable to this goal (Cox, et.all., 2019: 4).*

Definisi tersebut pada prinsipnya menyebutkan bahwa pekerjaan sosial adalah suatu aktivitas profesional, yang ditujukan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat, untuk meningkatkan atau memperbaiki kemampuan berfungsi sosial mereka dan menciptakan kondisi sosial yang memungkinkan mereka mencapai tujuan hidupnya.

Menurut *International Federation of Social Workers (IFSW)*, Pekerjaan sosial adalah profesi berbasis praktik dan disiplin akademis yang mempromosikan perubahan dan pengembangan sosial, kohesi sosial, dan pemberdayaan dan pembebasan orang. Prinsip-prinsip keadilan sosial, hak asasi manusia, tanggung jawab kolektif, dan penghormatan terhadap perbedaan merupakan hal yang sentral dalam pekerjaan sosial. Didukung oleh teori-teori pekerjaan sosial, ilmu sosial,

humaniora dan pengetahuan asli, pekerjaan sosial melibatkan orang-orang dan struktur untuk mengatasi tantangan kehidupan dan meningkatkan kesejahteraan.

Definisi lainnya ialah bidang keahlian yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan berbagai upaya guna meningkatkan kemampuan orang dalam melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya melalui interaksi; agar orang dapat menyesuaikan diri dengan situasi kehidupannya secara memuaskan. Kelebihan pekerja sosial adalah pemahaman dan keterampilan dalam memanipulasi perilaku manusia sebagai makhluk sosial. Pekerja sosial juga tidak hanya mengatasi masalah di masyarakat dengan singkat, akan tetapi mengembalikan fungsi sosial dari masyarakat itu sendiri. Profesi pekerjaan sosial di Indonesia mulai berkembang pada tahun 1945, setelah kemerdekaan dan dimulai dengan kursus/ pelatihan dalam bidang pekerjaan/ kesejahteraan sosial. Kemudian mulai bermunculan perguruan tinggi penyelenggara pendidikan kesejahteraan sosial/ pekerjaan sosial seperti Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial (STKS) Bandung, STISIP Widuri, UMJ, Universitas Indonesia, Universitas Padjajaran, dan lain-lain.

Pekerja sosial dipandang sebagai sebuah bidang keahlian (profesi), yang berarti memiliki landasan keilmuan dan seni dalam praktik (dicirikan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi), sehingga muncul juga definisi pekerja sosial sebagai profesi yang memiliki peranan paling penting dalam domain pembangunan kesejahteraan sosial. Sebagai suatu profesi kemanusiaan, pekerjaan sosial memiliki paradigma yang memandang bahwa usaha kesejahteraan sosial merupakan institusi strategis bagi keberhasilan pembangunan. Seluruh lulusan

Ilmu Kesejahteraan Sosial atau Pekerjaan Sosial ketika lulus dapat bekerja pada berbagai bidang.

Para Pekerja Sosial kemudian melakukan registrasi dibawah payung Organisasi Profesi Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI). IPSPI merupakan organisasi resmi yang diakui oleh dunia internasional dan terdaftar sebagai anggota IFSW. Di Indonesia terdapat 32 Perguruan tinggi penyelenggara pendidikan Kesejahteraan Sosial/ Pekerjaan Sosial. Seluruh Perguruan tinggi tersebut tergabung dalam Asosiasi Pendidikan Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial Indonesia (ASPEKSI).

## **2. *Body of skill, Knowledge and value* dalam profesi Pekerjaan Sosial**

Pengetahuan merupakan salah satu komponen utama dalam kompetensi profesional pekerja sosial. Pengetahuan yang dimiliki pekerja sosial menjadi dasar dalam memahami kondisi klien, merancang intervensi, serta mengevaluasi hasil dari praktik pekerjaan sosial itu sendiri. Pengetahuan ini mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan individu, kelompok, komunitas, kebijakan sosial, serta sistem pelayanan sosial.

Menurut Zastrow (2010:15) pekerja sosial profesional harus menguasai pengetahuan dasar yang mencakup teori-teori perilaku manusia dan lingkungan sosial, sistem pelayanan sosial, kebijakan sosial, metodologi praktik pekerjaan sosial (individual, kelompok, dan komunitas), serta prinsip-prinsip etika profesi. Pengetahuan ini memungkinkan pekerja sosial untuk memahami dinamika permasalahan sosial secara komprehensif dan menentukan intervensi yang tepat.

Pengetahuan pekerja sosial juga mencakup wawasan tentang kerangka hukum dan kebijakan publik yang mengatur praktik pekerjaan sosial serta sistem perlindungan sosial yang berlaku. Hal ini penting karena pekerja sosial berperan sebagai penghubung antara individu dan lembaga, serta sebagai advokat dalam memperjuangkan hak-hak klien. Di samping itu, pemahaman tentang konteks budaya dan keberagaman sosial juga menjadi bagian penting dari pengetahuan pekerja sosial, mengingat praktik pekerjaan sosial menekankan pada penghormatan terhadap martabat dan nilai-nilai klien.

Morales dan Sheafor (2010:22) menambahkan bahwa pekerja sosial harus memahami dasar-dasar ilmu sosial dan perilaku seperti psikologi, sosiologi, antropologi, serta ilmu ekonomi dan hukum, yang relevan dalam proses asesmen dan intervensi sosial. Pengetahuan lintas disiplin ini memperkuat kemampuan pekerja sosial untuk membaca kondisi sosial secara makro dan mikro, serta mengembangkan strategi yang berbasis pada kondisi nyata klien.

Dalam konteks pelayanan multi-layanan, seperti yang diterapkan di Sentra milik Kementerian Sosial, pengetahuan yang komprehensif sangat penting agar pekerja sosial dapat menyesuaikan pendekatan sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing penerima manfaat, baik yang menyangkut rehabilitasi sosial, pemberdayaan ekonomi, pelayanan kesehatan, maupun intervensi berbasis komunitas.

Dengan demikian, penguasaan pengetahuan yang luas dan mendalam merupakan fondasi utama yang mendukung efektivitas peran dan fungsi pekerja

sosial dalam mengimplementasikan praktik profesional yang responsif terhadap kebutuhan sosial masyarakat

### 3. Praktik Pekerjaan Sosial Generalis dan Spesialis

Dalam pelaksanaan praktik pekerjaan sosial, dikenal dua pendekatan utama, yaitu praktik generalis (*generalist practice*) dan praktik spesialis (*specialist practice*). Keduanya merupakan landasan penting dalam menentukan pendekatan intervensi terhadap permasalahan sosial yang dihadapi oleh klien maupun komunitas.

Praktik generalis merupakan pendekatan yang menekankan pada penggunaan berbagai pengetahuan, keterampilan, dan nilai pekerjaan sosial untuk bekerja secara efektif pada semua level sistem sosial—individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan komunitas. Praktik ini bersifat fleksibel dan responsif terhadap berbagai situasi sosial, serta berlandaskan pada perspektif sistem dan pendekatan holistik terhadap individu dalam lingkungannya (*person-in-environment*). Pekerja sosial dengan pendekatan generalis dituntut untuk mampu mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan secara menyeluruh serta mengintegrasikan berbagai metode intervensi yang relevan.

Menurut Kirst-Ashman dan Hull (2009 : 3–

5), praktik generalis didasarkan pada kerangka kerja pendidikan liberal dan pendekatan *person-in-environment* yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia dan sosial melalui berbagai metode pencegahan dan

intervensi. Hal ini menjadikan pekerja sosial generalis sebagai agen perubahan yang dapat menyesuaikan perannya dalam berbagai konteks pelayanan sosial.

Berbeda dengan praktik generalis, praktik spesialis merupakan bentuk praktik pekerjaan sosial yang berfokus pada satu bidang pelayanan tertentu yang membutuhkan keahlian dan pengetahuan mendalam. Praktik ini dikembangkan berdasarkan fondasi generalis namun difokuskan pada intervensi yang lebih spesifik dan intensif sesuai dengan bidangnya, seperti pekerjaan sosial medis, pekerjaan sosial anak dan keluarga, pekerjaan sosial sekolah, serta pekerjaan sosial dalam bidang hukum atau forensik.

Morales, Sheafor, dan Scott (2010) menyatakan bahwa praktik spesialis melibatkan tingkat keahlian yang tinggi dalam suatu bidang layanan tertentu, dan menuntut pekerja sosial untuk memiliki pemahaman yang mendalam mengenai masalah, pendekatan intervensi, serta kebijakan-kebijakan yang berlaku dalam konteks spesifik tersebut. Praktik spesialis ini sering kali dilengkapi dengan pelatihan atau pendidikan tambahan guna meningkatkan kompetensi profesional dalam bidang tertentu.

Dengan demikian, pemahaman terhadap praktik generalis dan spesialis penting dimiliki oleh pekerja sosial dalam rangka menyesuaikan pendekatan intervensi sesuai dengan kompleksitas permasalahan dan kebutuhan layanan yang dihadapi. Kedua pendekatan ini bukanlah sesuatu yang saling bertentangan, melainkan saling melengkapi dalam memperkuat profesionalisme dan efektivitas praktik pekerjaan sosial.

#### **4. Standar Kompetensi Pekerja Sosial**

Permensos No. 12 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pekerja sosial berdasarkan pada pengetahuan, keterampilan, sikap profesional pekerjaan sosial yang disyaratkan untuk melaksanakan praktik pekerjaan sosial.

Pengetahuan Pekerja Sosial merupakan pengetahuan yang dibangun dari konsep ilmu perilaku dan ilmu sosial dan dikembangkan melalui penelitian dan praktik. Keterampilan Pekerja Sosial sebagaimana dimaksud merupakan keterampilan yang harus dimiliki Pekerja Sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial, yang didasarkan pada pengetahuan serta nilai dasar, prinsip umum, dan kode etik profesi pekerjaan sosial. Keterampilan Pekerja Sosial terdiri atas keterampilan umum dan keterampilan khusus. Sikap Pekerja Sosial sebagaimana dimaksud merupakan sikap yang dibangun dari nilai dasar, prinsip umum, serta kode etik Pekerja Sosial.

Kompetensi Pekerja Sosial Generalis diperoleh melalui pendidikan formal dan pengalaman praktik di bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh Pemerintah, dan melaksanakan tugas secara profesional. Sedangkan Kompetensi Pekerja Sosial Spesialis diperoleh melalui pendidikan formal, pelatihan, dan/atau pengalaman praktik di bidang pelayanan sosial yang diakui secara resmi oleh Pemerintah dan melaksanakan tugas secara professional. Kompetensi Pekerja Sosial Spesialis dalam praktik Pekerja Sosial meliputi praktik Pekerja Sosial anak, kemiskinan, bencana, disabilitas, narkoba dan medis.

## **5. Tujuan Pekerjaan Sosial**

(sumber ) Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW tahun adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi, perkembangan.
- 2) Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan, dan kesempatan-kesempatan.
- 3) Memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
- 4) Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

Selain keempat tujuan itu, Zastrow dalam Adi Fahrudin (2012:67) menambahkan empat tujuan yang lain yaitu:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
- 2) Mengusahakan kebijakan, pelayanan dan sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
- 3) Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial.

- 4) Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bermacam-macam.

## **6. Peranan Pekerja Sosial**

Peran-peran yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial menurut Sheafor dan Horejsi dalam Suharto, dkk (2011:155) diantaranya adalah:

### 1) *Broker*

Pekerja sosial bertindak sebagai penghubung antara pemerlu pelayanan dengan sumber-sumber daya yang tersedia, baik di dalam maupun di luar lingkungan Sentra. Dalam konteks multilayanan, pekerja sosial menjembatani akses pemerlu layanan terhadap layanan kesehatan, rehabilitasi sosial, pelatihan keterampilan, hingga dukungan keluarga. Misalnya, pekerja sosial menghubungkan penyandang disabilitas netra dengan lembaga pelatihan teknologi adaptif atau dengan instansi penyedia alat bantu visual..

### 2) *Motivator*

Pekerja sosial berperan memberikan motivasi terhadap klien dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Motivasi mampu meningkatkan semangat klien dalam menghadapi masalah. Seperti pekerja sosial memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada pemerlu pelayanan untuk mengatasi rasa tidak percaya diri atau kecemasan.

### 3) *Fasilitator*

Sebagai fasilitator, pekerja sosial membantu pemerlu pelayanan dalam mengidentifikasi kebutuhan, merancang rencana intervensi individual, dan mengevaluasi capaian yang diperoleh. Dalam program multilayanan, peran ini penting untuk memastikan setiap pemerlu pelayanan memperoleh manfaat yang sesuai dengan kondisi dan potensi mereka. Fasilitasi juga dilakukan dalam bentuk diskusi kelompok atau sesi pemetaan kebutuhan bersama antarprofesional..

#### 4) *Educator*

Pekerja sosial berperan sebagai edukator yakni memberikan informasi-informasi yang bersifat mendidik kepada klien yang mencakup memberikan informasi pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan pemerlu layanan di Wyata Guna. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman tentang hal-hal yang positif dan menuju ke arah perubahan yang lebih baik serta meningkatkan kualitas hidup mereka.

#### 5) *Konselor*

Pekerja sosial juga berperan sebagai konselor yang memberikan layanan konseling individu atau kelompok. Dalam konteks multilayanan, konseling diperlukan untuk membantu pemerlu pelayanan memahami situasi yang dihadapi, menyadari potensi yang dimiliki, dan merancang langkah-langkah pemulihan serta pemberdayaan. Pekerja sosial membantu klien mengatasi trauma, frustrasi, atau kegagalan dalam proses rehabilitasi sosial serta memberikan arahan dalam mengambil keputusan yang konstruktif.

## 7. Metode dan teknik pekerjaan sosial

### 1) Metode Social Casework

Menurut Harris Perlman dalam Sukoco (2012:01) pengertian social casework adalah :

”Suatu proses yang dipergunakan oleh badan-badan sosial (human welfare agencies) tertentu untuk membantu individu- individu agar mereka dapat memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi di dalam kehidupan sosial mereka secara lebih efektif”.

Metode ini memberikan pelayanan berbasis mikro dan yang menjadi sasarannya adalah individu dan keluarga. Berikut merupakan teknik dalam social casework:

1. *Advice Giving and Counseling*, teknik ini berhubungan dengan upaya memberikan pendapat yang didasarkan pada pengalaman pribadi atau hasil pengamatan pekerja sosial dan upaya meningkatkan suatu gagasan yang didasarkan pada pendapat- pendapat atau digambarkan dari pengetahuan profesional. Keberhasilan teknik ini ditentukan oleh kemampuan klien mempergunakannya dan kemampuan pekerja sosial membuat assessment yang valid.

2. *Reward and Punishment*, reward diberikan untuk perilaku yang baik dan punishment (hukuman) diberikan untuk perilaku yang buruk. Teknik ini digunakan dengan tujuan mengubah perilaku klien dan pekerja sosial harus

memiliki keterampilan khusus untuk mengetahui motif-motif perilaku dan metode penguatan.

## 2) Metode *Social Group Work*

### 1. Pengertian *Social Group Work*

Kelompok digunakan sebagai media untuk mengubah atau membantu individu-individu, baik yang bermasalah maupun yang tidak bermasalah. Pertama, beberapa kebutuhan manusia ada yang hanya dapat dipenuhi melalui kelompok. Kedua, terdapat kemampuan- kemampuan manusia yang hanya dapat dikembangkan melalui kelompok.

Adapun pengertian kelompok menurut HB Trecker dalam Garvin (1999:8) berpendapat bahwa *Social Group Work* adalah Suatu metoda dimana individu-individu yang terikat dalam suatu kelompok dibantu oleh pekerja sosial, dibimbing mengikuti kegiatan kelompok sehingga individu-individu tersebut dapat bergaul dengan sesama anggota kelompok secara baik dan dapat mengambil manfaat dari pengalaman-pengalaman pergaulan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan untuk mencapai kemajuan atau perkembangan pribadi., kelompok dan masyarakat.

### 7. Tugas dan Fungsi Pekerja Sosial berdasarkan jenjang jabatan

Tugas Jabatan Fungsional Pekerja Sosial yaitu melaksanakan praktik pekerjaan sosial dalam pelayanan pekerjaan sosial, manajemen organisasi pelayanan kemanusiaan, serta penyusunan dan advokasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial meliputi: pencegahan disfungsi sosial,

rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan pengembangan sosial.

Morales (1990: 29 – 30 ) dalam bukunya yang berjudul “*Social Work : A Comprehensive Helping Profession*” menyatakan pola karier Pekerja Sosial sosial telah berubah seiring waktu sebagai respons terhadap tuntutan terhadap keterampilan kerja sosial. Dalam sejarahnya, profesi pekerjaan sosial menganggap bahwa pekerja sosial “sah” adalah yang memiliki gelar MSW (Master of Social Work) dari sekolah kerja sosial terakreditasi. Pada tahun 1961, NASW (National Association of Social Workers) menciptakan Academy of Certified Social Workers (ACSW) sebagai langkah pertama dalam membentuk pola karier multilevel.

Tahun 1981, NASW Task Force on Labor Force Classification merevisi klasifikasi ini dengan menetapkan empat tingkat profesional dalam praktik pekerjaan sosial:

- 1) Profesional Dasar: Gelar sarjana dari program kerja sosial terakreditasi CSWE.
- 2) Profesional Spesialisasi: Gelar master dari program kerja sosial terakreditasi CSWE.
- 3) Profesional Mandiri: MSW terakreditasi + pengalaman dua tahun dengan supervisi profesional.

- 4) Profesional Lanjut: MSW + keahlian khusus dalam riset/pembuatan kebijakan, biasanya ditunjukkan dengan gelar doktor dalam kerja sosial atau ilmu sosial terkait.

Menurut Permenpan RB No. 1 Tahun 2024 Jenjang Jabatan Fungsional Pekerja Sosial terdiri dari beberapa kategori keahlian yaitu :

- 1) Pekerja Sosial Ahli Pertama melaksanakan praktik pekerjaan sosial
- 2) Pekerja Sosial Ahli Muda melaksanakan praktik pekerjaan sosial dan supervisi praktik pekerjaan sosial
- 3) Pekerja Sosial Ahli Madya melaksanakan praktik pekerjaan sosial, supervisi, dan pengembangan praktik pekerjaan sosial
- 4) Pekerja Sosial Ahli Utama melaksanakan praktik pekerjaan sosial, serta penyusunan rencana strategis nasional, roadmap, pengembangan, dan inovasi sosial.

Pekerja Sosial mempunyai tugas dan fungsi:

Tugas

- 1) Memecahkan masalah

Pemecahan masalah yang dimaksud ialah membantu orang memecahkan masalah, memberikan pelayanan sosial, mengembangkan rencana penanganan kasus, melaksanakan penanganan kasus individu dan keluarga, kelompok, serta komunitas, melakukan pengembangan kompetensi profesional pekerjaan sosial.

## 2) Memberdayakan dan sebagai agen perubahan

Memberdayakan dan sebagai agen perubahan yang dimaksud yaitu mengembangkan sistem jaringan pemberian pelayanan, mengembangkan program, mengembangkan pendidikan dan pelatihan.

## 3) Melakukan analisis kebijakan sosial.

Melakukan analisis kebijakan sosial dapat berupa penelitian dan/atau analisis kebijakan sosial.

Pekerja Sosial mempunyai fungsi melakukan upaya:

### 1) *Preventif* ( Pencegahan)

Preventif sebagaimana dimaksud merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang mencegah, mengurangi, dan menghilangkan terjadinya ketidakberfungsian sosial.

### 2) Kuratif Rehabilitatif

Kuratif rehabilitatif merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang memperbaiki, menyembuhkan, dan memulihkan keberfungsian sosial.

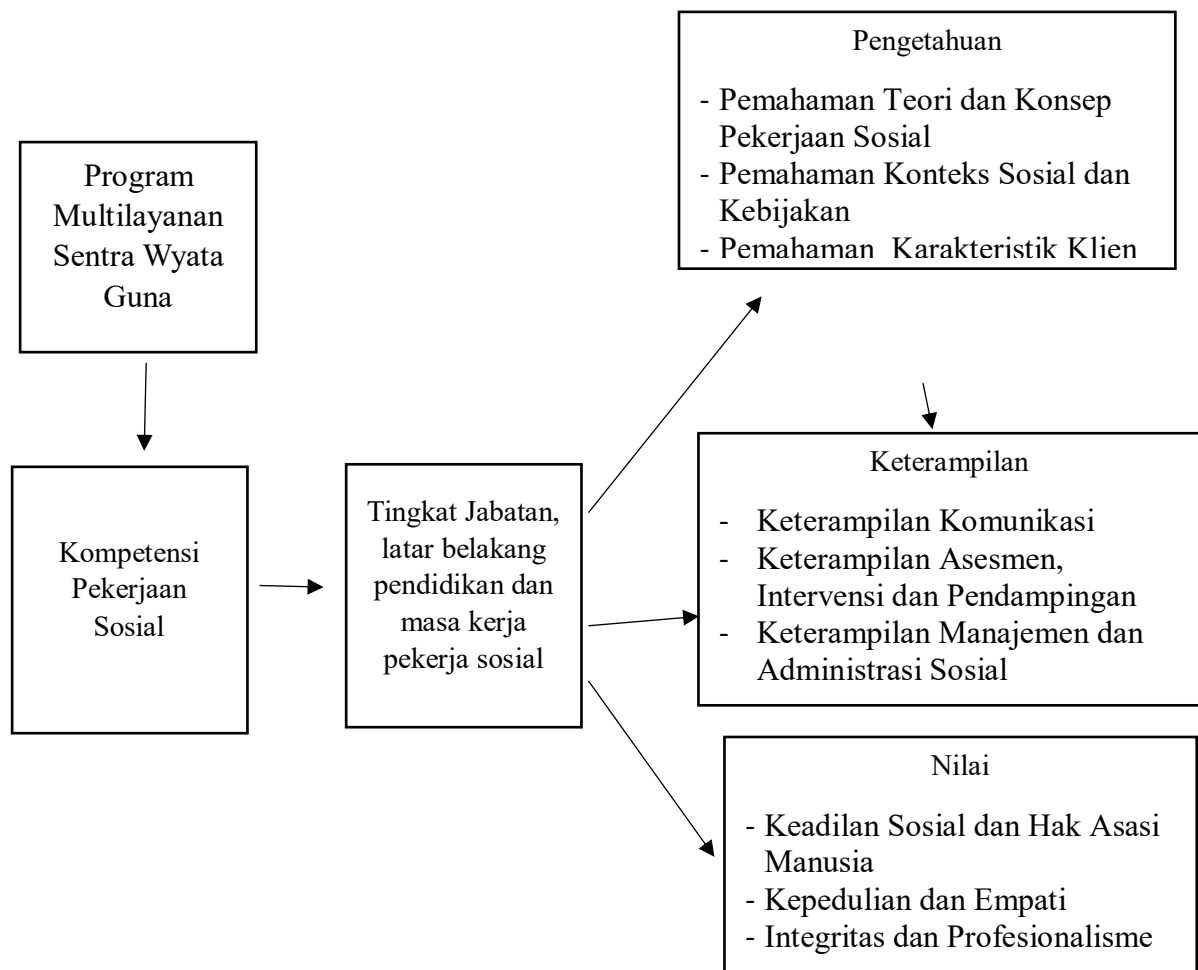
### 3) Pengembangan (development)

Pengembangan sebagaimana dimaksud merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang meningkatkan keberfungsian sosial.

Dalam konteks pekerjaan sosial, pengembangan tidak hanya berfokus pada individu, tetapi juga mencakup komunitas dan lingkungan sosialnya.

## 2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat divisualisasikan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Bagan ini menunjukkan bahwa kompetensi pekerja sosial yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap memiliki hubungan tingkat jabatan, latar belakang Pendidikan serta lamanya masa kerja tiap pekerja sosial, namun faktor pendukung dan penghambat juga memengaruhi hal tersebut.