

## BAB II

### KAJIAN KONSEPTUAL

#### 2.1 Konsep Penelitian

##### 2.1.1 Konsep Tentang Kinerja

##### 2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Mitchell yang dikutip oleh Sedarmayanti (2009:51) dalam buku “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” menyatakan bahwa “*Performance is ability employees*” artinya Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai.

L.A.N dalam Sedarmayanti (2009) juga mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil terjemahan dari kata performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. August W. Smith dalam Sedarmayanti (2009:50) menyatakan bahwa performance atau kinerja adalah “*output drive from processes, human or otherwise*”, yang dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Sedarmayanti (2009:50) mengemukakan kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting.

Kinerja sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam pekerjaan yang menentukan keberhasilan sebuah pekerjaan. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar (Reike dkk. 2023).

### 2.1.1.2 Aspek Kinerja

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran itu yang nantinya akan dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2009: 51) mengemukakan lima aspek yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu aspek kualitas, aspek ketepatan, aspek inisiatif, aspek kemampuan dan aspek komunikasi dengan orang lain dalam bekerja. Adapun aspek-aspek tersebut dijabarkan lebih rinci ke dalam indikator-indikator sebagai berikut (Reike dkk, 2023):

#### 1. Aspek Kualitas Kerja

Aspek kualitas kerja merupakan salah satu aspek dalam kinerja yaitu kemampuan seseorang dalam menguasai bahan, mengelola proses pekerjaan, dan mengelola tempat bekerja (Reike dkk, 2023). Indikator aspek *Quality of Work* adalah Kualitas Hasil kerja yang didalamnya dimuat:

- a. Hasil Kerja yang diperoleh
- b. Kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi
- c. Manfaat hasil kerja

#### 2. Aspek Kemampuan

Aspek kemampuan ini mencakup kemampuan diri seseorang dalam melakukan pekerjaannya, kreativitas dalam memecahkan masalah, dan mampu menggunakan berbagai metode dalam pekerjaannya, serta mampu memahami dan melaksanakan fungsi dan layanan yang diberikan. Reike dkk (2023) menyatakan kemampuan termasuk diantaranya beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja

seseorang. Indikator *Capability* adalah kemampuan (menyelesaikan tugas) yang didalamnya memuat:

- a. Kemampuan yang dimiliki
- b. Keterampilan yang dimiliki ‘
- c. Kemampuan memanfaatkan sumber daya atau potensi

### 3. Aspek Komunikasi

Aspek Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan oleh Pendamping dan KPM untuk saling mengemukakan saran dan pendapatnya, melakukan diskusi serta memecahkan masalah yang dihadapi oleh KPM. Reike dkk (2023) menyatakan bahwa kinerja dapat dinilai dari cara seseorang membangun komunikasi terhadap rekan kerja, penerima layanan, serta atasan. Komunikasi yang baik harus terjalin antara pendamping dan KPM sehingga antara KPM maupun Pendamping bisa menjalin relasi yang baik. Indikator *Communication* adalah kemampuan menjalin Kerjasama dengan pihak lain yang didalamnya memuat:

- a. Komunikasi internal ke dalam organisasi
- b. Komunikasi eksternal ke luar organisasi
- c. Relasi dan Kerjasama dalam pelaksanaan tugas

### 4. Aspek Inisiatif

Aspek Inisiatif yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab (Reike dkk, 2023). Indikator inisiatif yaitu:

- a. Pemberian ide atau gagasan dalam berorganisasi
- b. Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi

## 5. Aspek Ketepatan Waktu

Aspek Ketepatan Waktu dalam kinerja berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan diusahakan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lainnya (Reike dkk, 2023) . Indikator *Promptness* adalah ketepatan waktu yang didalamnya memuat:

- a. Penataan rencana kegiatan/rencana kerja.
- b. Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja
- c. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas

Lima aspek kinerja menurut T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2009: 51) di atas, dua hal terkait dengan aspek keluaran atau hasil pekerjaan, yaitu: kualitas hasil yang mendekati sempurna atau ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan, kuantitas keluaran yang terkait dengan satuan jumlah yang dihasilkan, dan dua hal terkait dengan aspek perilaku individu, yaitu penggunaan waktu dalam kerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan komunikasi dengan pihak lainnya secara vertikal maupun horizontal dan di dalam maupun di luar pekerjaan.

### 2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Bangun dalam Nadya dkk (2022), Menjelaskan manfaat penilaian kinerja diantaranya adalah:

1. Evaluasi antara individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

## 2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

## 3. Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu subsistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik.

## 4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

### 2.1.2 Tinjauan Pekerja Sosial

#### 2.1.2.1 Pengertian Pekerja Sosial

Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) dalam Fahrudin (2012:60) menjelaskan pekerjaan sosial dirumuskan sebagai berikut: “*Social work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities to enhance a restore their capacity for social functioning and to create societal conditions favorable to their goals*” (Pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional

membantu individu, kelompok, atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini). Profesi pekerjaan sosial secara singkat diartikan suatu bentuk pertolongan bagi individu, kelompok dan masyarakat dalam mengatasi berbagai masalah yang dihadapinya. Dalam hal ini, pertolongan yang dimaksud adalah secara ilmiah, profesional, dan objektif. Pengertian di atas menjelaskan bahwa keberfungsian sosial merupakan maksud dari profesi pertolongan pekerjaan sosial.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, dijelaskan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi. Pekerja sosial merupakan salah satu profesi profesional yang harus memiliki berbagai jenis pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dan memiliki relevansi dengan berbagai permasalahan sosial. Hal ini dikarenakan pekerja sosial merupakan suatu profesi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan berfungsi sosial serta menciptakan kondisi-kondisi yang memungkinkan orang dapat mencapai tujuan hidupnya kembali.

Pekerjaan sosial merupakan profesi yang tidak hanya memberikan pertolongan manusia sebatas memampukan individu untuk memecahkan masalahnya, akan tetapi lebih berorientasi pada aplikasi hingga pada pencapaian hak-hak hidup masyarakat.

#### 2.1.2.2 Tujuan Pekerja Sosial

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, Menjelaskan

terdapat lima tujuan utama pekerja sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial. Tujuan tersebut, antara lain:

1. Mencegah terjadinya disfungsi sosial individu.
2. Memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok dan masyarakat;
3. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam menghadapi masalah sosial;
4. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial dalam rangka mencapai kemandirian individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat;
5. Meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan.

#### 2.1.2.3 Tugas Pekerja Sosial

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial, Menjelaskan terdapat tiga tugas pekerja sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial. Tugas tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Memecahkan masalah dengan membantnu orang memecahkan masalahnya;
2. Memberikan pelayanan sosial, mengembangkan rencana penanganan kasus;
3. Melaksanakan penanganan kasus individu, keluarga, kelompok dan komunitas serta melakukan pengembangan kompetensi professional pekerjaan sosial, memberdayakan dan sebagai agen perubahan yaitu dengan mengembagkan sistem jaringan pemberian pelayanan, mengembangkan program, mengembangkan pendidikan dan pelatihan, melakukan pemeliharaan dan pengembangan organisasi serta memberikan pelayanan perlindungan dan

melakukan analisis kebijakan sosial berupa penelitian atau analisis kebijakan sosial.

#### 2.1.2.4 Fungsi Pekerja Sosial

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial, Menjelaskan terdapat tiga fungsi pekerja sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial. Fungsi tersebut, antara lain :

1. Fungsi Pekerja Sosial Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang mencegah, mengurangi dan menghilangkan terjadinya ketidakberfungsian sosial
2. Fungsi Kuratif Rehabilitasi Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang memperbaiki, menyembuhkan dan memulihkan keberfungsian sosial.
3. Fungsi Pengembangan Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang meningkatkan keberfungsian sosial.

#### 2.1.2.5 Hak Pekerja Sosial

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, terdapat enam hak pekerja sosial dalam melaksanakan pelayanan praktik pekerjaan sosial. Hak tersebut, antara lain: Memperoleh perlindungan hukum dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan standar praktik pekerjaan sosial, memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur dari klien, keluarga atau pihak lain yang terkait, meningkatkan kompetensi melalui pendidikan, pelatihan dan pengembangan profesi, mendapatkan promosi atas penghargaan sesuai dengan prestasi kerja, memiliki kebebasan untuk berserikat dalam organisasi pekerja sosial,

serta menerima imbalan jasa atas pelayanan yang telah dilakukan.

#### 2.1.2.6 Peran Pekerja Sosial

Dwi Heru Sukoco (2011:22-27) mengemukakan peran pekerja sosial yaitu: “Sumber pemercepat perubahan (*enabler*), perantara (*broker*), pendidikan (*educator*), tenaga ahli (*expert*), perencanaan sosial (*social planner*), fasilitator”.

Sumber Pemercepat Perubahan (*enabler*) yaitu :

##### 1. Sebagai Pemercepat Perubahan (*Enabler*)

Sebagai enabler, seorang pekerja sosial membantu individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber yang ada, mengidentifikasi masalah, dan mengembangkan kapasitasnya agar dapat mengatasi masalah untuk pemenuhan kebutuhannya.

##### 2. Peran sebagai Perantara (*Broker*)

Peran sebagai perantara yaitu menghubungkan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dengan lembaga pemberi pelayanan masyarakat dalam hal ini: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, serta pemerintah, agar dapat memberikan pelayanan kepada individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang membutuhkan bantuan atau layanan masyarakat.

##### 3. Pendidik (*Educator*)

Pekerja sosial dalam menjalankan peran sebagai pendidik, diharapkan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan benar serta mudah diterima oleh individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran perubahan Pekerja sosial sebagai pendidik dapat memerankan dirinya sebagai guru yang selalu memberikan informasi dan

pembelajaran untuk mengajari keterampilan klien/penerima manfaat guna mengembangkan kemampuannya dalam menangani permasalahannya.

#### 4. Tenaga Ahli (*Expert*)

Kaitannya sebagai tenaga ahli pekerja sosial dapat memberikan masukan, saran, dan dukungan informasi dalam berbagai area (individu- individu, kelompok kelompok dan masyarakat).

#### 5. Perencana Sosial (*Social Planner*)

Seorang perencana sosial mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menganalisis dan menyajikan alternatif tindakan yang rasional dalam mengakses sistem sumber yang ada untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan individu individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat.

#### 6. Fasilitator

Pekerja sosial sebagai fasilitator, dalam peran ini berkaitan dengan menstimulasi atau mendukung pengembangan masyarakat. Peran ini dilakukan untuk mempermudah proses perubahan individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat, menjadi katalis untuk bertindak dan menolong sepanjang proses pengembangan dengan menyediakan waktu, pemikiran dan sarana-sarana yang dibutuhkan dalam proses tersebut.

#### 2.1.2.7 Sistem Sumber Pekerja Sosial

Sistem sumber pekerjaan sosial merupakan suatu hal yang berharga yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan atau dalam pemecahan masalah. Menurut Pincus dan Minahan dalam Sukoco (2021:51) sistem sumber

terdiri dari:

#### 1. Sistem Sumber Informal

Sistem sumber informal merupakan sistem sumber yang dapat memberikan bantuan berupa bantuan pertolongan baik berupa nasehat atau masukan dan juga dukungan mengenai hal-hal yang dilakukan untuk membantu memecahkan masalah.

#### 2. Sistem Sumber Formal

Sistem sumber formal adalah keanggotaannya dalam suatu organisasi atau asosiasi formal bertujuan untuk meningkatkan minat anggota mereka. Sistem sumber dapat juga membantu anggotanya untuk bernegosiasi dan memanfaatkan sistem sumber kemasyarakatan.

#### 3. Sistem Sumber Kemasyarakatan

Sistem sumber kemasyarakatan dapat berupa lembaga-lembaga resmi seperti badan-badan pemerintah, program latihan kerja, rumah sakit, dan pelayanan-pelayanan resmi lainnya yang dapat memberikan bantuan terkait pemecahan masalah yang akan dilakukan.

### 2.1.3 Pendampingan Pekerja Sosial

#### 2.1.3.1 Pengertian

Pendampingan oleh pekerja sosial adalah konsep yang didefinisikan dan dipahami dengan beragam cara oleh berbagai ahli di bidang pekerjaan sosial. gambaran pendampingan sebagai proses pemberian dukungan, bimbingan, dan bantuan kepada individu atau kelompok dalam mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan, dan mengembangkan potensi mereka. Pendampingan

oleh pekerja sosial melibatkan pembangunan hubungan yang saling percaya, saling menghormati, dan saling pengertian antara pekerja sosial dan klien.

Pendampingan oleh pekerja sosial dalam mendukung individu atau kelompok dalam mengatasi masalah, merumuskan tujuan, dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Ini adalah aspek penting dari praktik pekerjaan sosial yang berpusat pada klien, berorientasi pada pemberdayaan, dan bertujuan untuk menciptakan perubahan sosial yang positif. Berikut adalah beberapa aspek kunci dari pendampingan oleh pekerja sosial:

1. Hubungan Kerja: Pendampingan melibatkan pembentukan hubungan kerja yang positif antara pekerja sosial dan klien. Hubungan ini didasarkan pada saling percaya, saling pengertian, dan saling menghormati antara kedua belah pihak.
2. Penerimaan dan Empati: Pekerja sosial menerima klien tanpa prasangka dan menunjukkan empati terhadap pengalaman dan perjuangan klien. Mereka memahami dan menghargai latar belakang, nilai-nilai, dan kebutuhan unik klien.
3. Pemahaman yang Mendalam: Pekerja sosial berusaha untuk memahami secara menyeluruh situasi, kebutuhan, dan keinginan klien. Ini melibatkan mendengarkan dengan penuh perhatian, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan menggali informasi yang diperlukan untuk merancang rencana pendampingan yang efektif.
4. Bimbingan dan Dukungan: Pekerja sosial memberikan bimbingan, dukungan, dan motivasi kepada klien dalam mengatasi tantangan dan mengambil langkah

langkah menuju perubahan yang diinginkan. Mereka membantu klien dalam mengidentifikasi tujuan, merumuskan rencana tindakan, dan menavigasi rintangan yang mungkin muncul.

5. Pemberdayaan: Pendampingan bertujuan untuk memberdayakan klien dengan memberikan mereka keterampilan, pengetahuan, dan sumber daya yang diperlukan untuk mengatasi masalah mereka sendiri dan mengambil kendali atas kehidupan mereka.
6. Kolaborasi: Pekerja sosial bekerja secara kolaboratif dengan klien, mengakui bahwa klien adalah ahli dalam pengalaman mereka sendiri. Mereka menghargai dan menghormati keputusan klien, sambil memberikan panduan dan saran yang berdasarkan pengetahuan dan pengalaman profesional mereka.

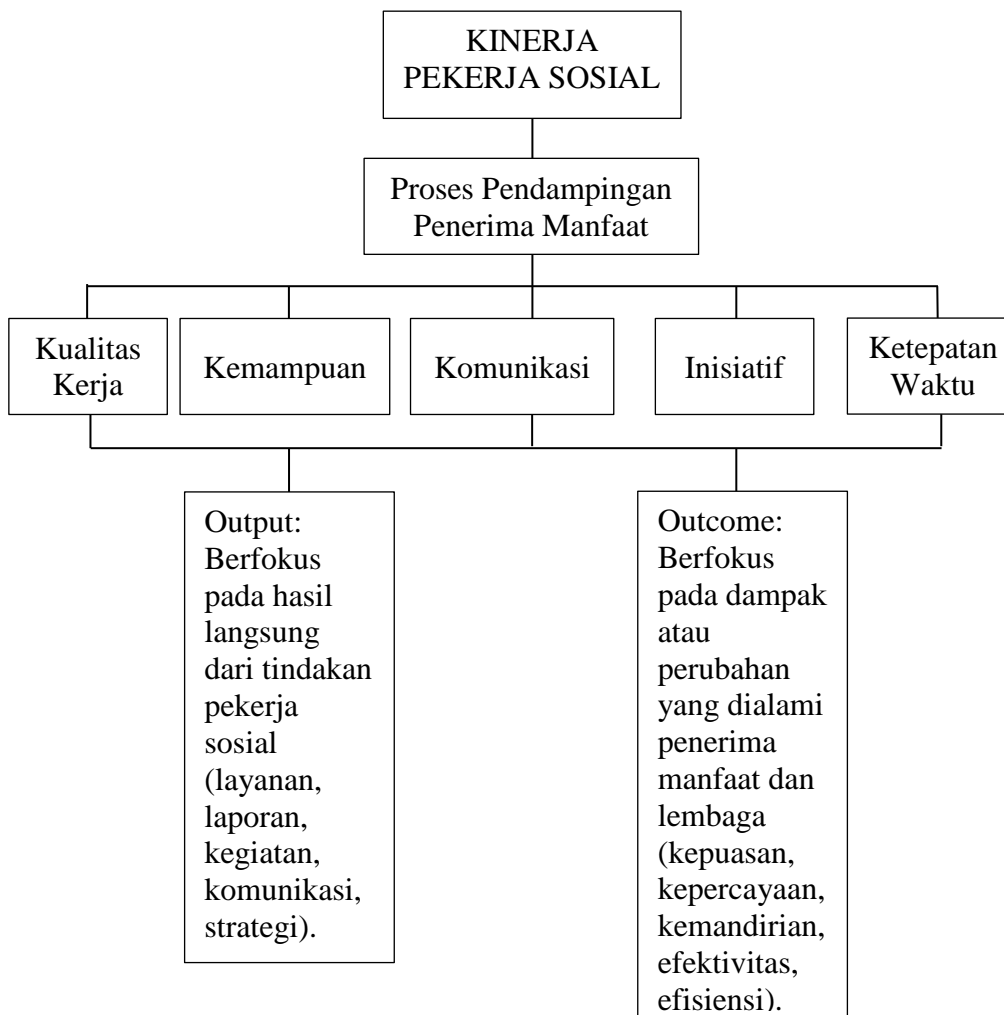
## 2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Pekerja sosial di sentra memiliki peran dasar sebagai pendamping bagi penerima manfaat (PM). Sentra ini menjadi pusat kegiatan bagi mereka yang membutuhkan berbagai jenis bantuan, mulai dari kebutuhan dasar seperti makanan dan tempat tinggal untuk PM hingga layanan psikososial yang mendalam.

Kinerja merupakan alat evaluasi bagi seorang pekerja yang ditentukan dengan target dan standar yang telah ditentukan. Menurut Kasmir (2016:182) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Periode dalam kinerja biasanya satu tahun untuk memenuhi standar pencapaian sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan kurang atau tidak baik.

Kinerja pekerja sosial memiliki dampak signifikan dalam pendampingan penerima manfaat di berbagai konteks pelayan sosial. Pekerja sosial yang berkualitas akan mampu melakukan penilaian yang komprehensif terhadap kebutuhan dan potensi penerima manfaat, serta merancang rencana pendampingan yang sesuai. Susunan kerangka berpikir tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Susunan Kerangka Berpikir



Penelitian ini berfokus pada kinerja pekerja sosial dalam pendampingan penerima manfaat yang dianalisis dari beberapa aspek, yaitu:

1. Kualitas Kerja, Sejauh mana pekerja sosial menjalankan tugas dengan standar yang telah ditentukan.
2. Kemampuan, Keterampilan yang dimiliki pekerja sosial dalam menjalankan tugas pendampingan.
3. Komunikasi, Cara pekerja sosial dalam berinteraksi dengan penerima manfaat guna menciptakan hubungan yang efektif.
4. Inisiatif, Kemampuan pekerja sosial untuk mengambil tindakan proaktif dalam mendampingi penerima manfaat.
5. Ketepatan Waktu, Konsistensi dalam memenuhi jadwal layanan kepada penerima manfaat.