

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pekerja sosial merupakan profesi yang memberikan layanan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan. Mereka memiliki peran penting dalam menangani berbagai kasus sosial yang dihadapi oleh individu maupun kelompok. Di Indonesia, pekerja sosial menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan sosial yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Zastrow (2007) menyatakan bahwa pekerja sosial sebagai profesi yang memberikan pelayanan sosial secara efektif dan konstruktif perlu dilandasi oleh pengetahuan, konsep-konsep teoritis, keterampilan, dan nilai-nilai sosial yang penting. Penguasaan terhadap kerangka pengetahuan, keterampilan dan nilai dapat meningkatkan kompetensi pekerja sosial dalam melaksanakan tugas-tugasnya secara aman. Kompetensi dapat membantu untuk menggambarkan bagaimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dan digunakan untuk merencanakan, memandu, dan mengembangkan perilaku atau penampilan dari Pekerja Sosial.

Salah tugas yang dimiliki oleh pekerja sosial yaitu melaksanakan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI). Berdasarkan Peraturan Presiden No. 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial RI, salah satu kebijakan Kementerian Sosial RI adalah kebijakan tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) yaitu program untuk mengoptimalkan layanan rehabilitasi sosial di lingkungan Direktorat Jenderal

Rehabilitasi Sosial. Payung hukum untuk melaksanakan Program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) adalah Permensos RI No 7 Tahun 2021 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) dan disempurnakan dengan Permensos No 7 Tahun 2022.

Program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) adalah layanan Rehabilitasi Sosial yang menggunakan pendekatan berbasis keluarga, komunitas dan/atau residensial melalui tujuh bentuk komponen program yaitu: kegiatan dukungan pemenuhan kebutuhan hidup layak, perawatan sosial dan/atauan anak, dukungan keluarga, terapi fisik, terapi psikososial, terapi mental spiritual, pelatihan vokasional, pembinaan kewirausahaan, bantuan sosial dan asistensi sosial serta dukungan aksesibilitas.

Salah satu pelaksanaan ATENSI yang dilakukan oleh para pekerja sosial yaitu melakukan respon kasus terhadap kasus-kasus yang berada di Sentra Terpadu/Sentra, ataupun respon kasus berdasarkan laporan pengaduan kasus yang masuk melalui Sentra Terpadu/Sentra secara langsung maupun merespon kasus yang masuk melalui *Command Centre*. Respon kasus adalah serangkaian tindakan atau intervensi yang diambil oleh pekerja sosial untuk menanggapi masalah atau situasi yang dihadapi oleh klien mereka. Respon kasus seringkali melibatkan beberapa langkah, mulai dari asesmen awal, implementasi, evaluasi, dan terminasi hingga implementasi tindakan yang tepat. Tujuannya adalah untuk memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan kepada individu, keluarga, atau komunitas yang membutuhkan. ATENSI dalam konteks respon kasus melakukan respon terhadap kasus yang muncul dengan

pendekatan manajemen kasus. Prosesnya secara umum meliputi kegiatan asesmen dan intervensi kasus secara detail dan rinci, memahami kebutuhan klien secara mendalam, dan memberikan perhatian yang tepat terhadap setiap aspek dari kasus tersebut.

Pekerja sosial sebagai SDM utama Sentra dalam melakukan respon kasus, harus memahami secara menyeluruh masalah yang dihadapi oleh klien atau penerima manfaat yang dijabarkan dalam Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Selain itu, pekerja sosial juga harus dapat merumuskan rencana intervensi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam prosesnya membantu membangun hubungan yang kuat antara pekerja sosial dan penerima manfaat, karena penerima manfaat mendapatkan pelayanan langsung dan didampingi untuk mendapatkan solusi terbaik dalam pemecahan masalahnya. Menurut Permensos Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.

Peran Pekerja Sosial dalam menangani respon kasus PPKS lewat Kelompok Kerja sangat penting. Bagaimana peran pekerja sosial dalam menangani kasus secara cepat dan akurat begitupun dengan hambatan dan tantangan yang akan dilalui oleh pekerja sosial itu sendiri dan apa saja pencapaian dalam menangani kasus-kasus permasalahan sosial yang masuk lewat data aduan.

Menurut Kurniawan dkk (2019) Peran pekerja sosial merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pekerja sosial agar individu, kelompok, dan masyarakat dapat berfungsi secara sosial yang disertai dengan kemampuan penerapan yang mendasar seperti, memiliki pengetahuan, memiliki keahlian, dan nilai yang akan membentuk pribadi dari seorang pekerja sosial itu sendiri dalam melaksanakan pendekatan kepada klien. Menurut Marianne R. Woodside dan Tricia McClam (Triana & Suriadi, 2020) terdapat beberapa peran yang dimiliki oleh pekerja sosial diantaranya yaitu pekerja sosial sebagai advokat (*advocate*), penghubung (*broker*), koordinator pelayanan (*coordinator*), konsultan (*consultant*), konselor (*counselor*), perencana (*planner*), pemecah masalah (*problem solver*), dan sebagai pemegang catatan kasus (*record keeper*).

Salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial Republik Indonesia yang menyelenggarakan program rehabilitasi sosial adalah Sentra Terpadu Inten Suweno Bogor. Berdasarkan perubahan kebijakan melalui Permensos Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkungan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, Sentra Terpadu Inten Suweno Bogor menjadi multilayanan bukan hanya menangani satu jenis penerima manfaat, tetapi semua jenis pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS). Jumlah PPKS di Sentra Terpadu Inten Suweno Bogor tahun 2024 adalah 43 penerima manfaat residensial dan 53 siswa vokasional.

Sentra Terpadu Inten Soeweno dalam memberikan pelayanan di bantu oleh tenaga ahli yaitu 33 Pekerja Sosial, 14 Penyuluh Sosial yang terbagi menjadi beberapa tingkat

jabatan. Pekerja sosial di Sentra Terpadu Inten Suweno Bogor tidak jarang memberikan layanan dalam bentuk respon kasus. Selama tahun 2023-2024 pada bulan Desember-Januari, Pekerja Sosial telah melaksanakan 35 Respon Kasus. Dari banyaknya kasus yang direspon, terdapat juga kasus-kasus berat dengan lokasi yang jauh. Sayangnya hal ini tidak dibarengi dengan SDM yang cukup, sehingga penanganan kasus menjadi sangat lambat karena SDM yang sangat terbatas. Kemudian untuk Respon Kasus yang nantinya berkoordinir dengan pendamping lapangan terutama di daerah-daerah pelosok, pendamping juga belum dibekali pemahaman atau bimbingan teknis dalam asesmen PPKS sehingga Pekerja Sosial Respon Kasus yang dikirim dari sentra saat sudah tiba di tujuan, harus melakukan asesmen terlebih dahulu. Menurut Pekerja Sosial Respon Kasus hal tersebut akan memakan waktu karena seharusnya pendamping lapangan sudah melakukan asesmen sehingga akan ada laporan asesmen masuk ke sentra terkait dengan lebih cepat guna melakukan tahap pemberian bantuan selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti menganggap bahwa peran pekerja sosial dalam menangani kasus yang banyak dan sangat bervariasi, menjadi sangat penting untuk diteliti. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap "Peran Pekerja Sosial dalam Respon Kasus di Sentra Terpadu Inten Suweno Bogor". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam bagaimana peran pekerja sosial dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penanganan respon

kasus yang lebih efektif kepada semua jenis Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui bagaimana “Peran Pekerja Sosial dalam Respon Kasus di Sentra terpadu Inten Soeweno?”.

Selanjutnya penelitian ini akan difokuskan pada:

1. Bagaimana karakteristik informan dalam pelaksanaan respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
2. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Advokat dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
3. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Penghubung dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
4. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Koordinator pelayanan dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
5. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Konsultan dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
6. Bagaimana peran pekerja sosial sebagai Konselor dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
7. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Perencana dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?
8. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Pemecah Masalah dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?

9. Bagaimana Peran Pekerja Sosial sebagai Pemegang catatan kasus dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji tentang:

1. Karakteristik informan di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
2. Peran Pekerja Sosial sebagai Advokat dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
3. Peran Pekerja Sosial sebagai Penghubung dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
4. Peran Pekerja Sosial sebagai Koordinator pelayanan dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
5. Peran Pekerja Sosial sebagai Konsultan dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
6. Peran pekerja sosial sebagai Konselor dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
7. Peran Pekerja Sosial sebagai Perencana dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.
8. Peran Pekerja Sosial sebagai Pemecah Masalah dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.

9. Peran Pekerja Sosial sebagai Pemegang catatan kasus dalam respon kasus di Sentra Terpadu Inten Soeweno.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis yaitu:

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

Hasil penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya khazanah pengetahuan pekerjaan sosial khususnya dibidang Rehabilitasi Sosial.

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

Hasil penelitian ini diharapkan secara praktis dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mempelajari dan mengetahui Peran Pekerja Sosial kinerja Kelompok kerja Respon Kasus dalam proses pertolongan terhadap laporan yang masuk untuk di selesaikan.

##### **1.4.3 Sistematik Penelitian**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I            PENDAHULUAN**, memuat tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

- BAB II**      **KAJIAN KONSEPTUAL**, Memuat penelitian terdahulu dan teori yang relevan dengan penelitian.
- BAB III**     **METODE PENELITIAN**, memuat tentang desain penelitian, penjelasan istilah, penjelasan latar penelitian, sumber data dan cara menentukan sumber data, teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, teknik analisis data, jadwal serta langkah-langkah dalam penelitian.
- BAB IV**     **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, memuat mengenai gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB V**      **USULAN PROGRAM**, memuat tentang dasar pemikiran, nama program, tujuan program, sasaran program, pelaksana program, metode dan teknik, kegiatan yang dilakukan, langkah-langkah pelaksanaan, rencana anggaran biaya, analisis kelayakan program, dan indikator keberhasilan.
- BAB VI**     **SIMPULAN DAN SARAN**, memuat tentang simpulan hasil penelitian berupa temuan dan saran baik saran guna maupun saran penelitian lanjutan.