

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Peran**

###### **2.1.1.1 Pengertian peran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat. Soekanto (2012) menjelaskan bahwa peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi atau tempatnya dalam pergaulan masyarakat. Peranan lebih menunjuk ke fungsi, penyesuaian diri, dan sebuah proses. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang menduduki suatu tempat atau posisi dalam masyarakat dalam menjalankan perannya.

Peran dalam teori sosial Parson menurut John Scott (2011) dalam Indah Ahdiah (2013, hlm 108) adalah sebuah harapan yang terorganisasi dengan konteks interaksi tertentu yang membentuk orientasi motivasional individu terhadap orang lain. dengan melalui pola – pola kultural, contoh perilaku ini orang akan belajar siapa mereka dihadapan orang lain dan bagaimana mereka akan bertindak terhadap orang lain.

Peran merupakan perpaduan antara berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu yang digunakan dalam dunia sosiologi, peran merupakan istilah yang biasa digunakan dalam dunia teater yang mana seseorang dapat bermain sebagai tokoh tertentu dan membawakan sebuah perilaku tertentu Sarlito, (2015, hlm 215).

Dapat disimpulkan bahwa peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi yang di rikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada ketntuan dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran tersebut.

### **2.1.1.2 Perilaku peran**

Peran secara umum dapat didefinisikan sebagai “*expectations about appropriate behavior in a job position (leader subordinate)*”. Berdasarkan hal tersebut, ada dua jenis perilaku yang diharapkan dalam suatu pekerjaan, yaitu:

1. Role perception: yaitu pemahaman atau kesadaran mengenai pola perilaku atau fungsi yang di harapkan dari orang tersebut.
  - a. Role expectations: yaitu cara orang lain menerima perilaku seseorang dalam situasi tertentu. Kesuksesan seseorang dalam menjalankan perannya sesuai dengan tuntutan masyarakat, sangat bergantung pada beberapa hal, yakni: Kejelasan tentang harapan-harapan dari masyarakat itu. Semakin jelas harapan itu, semakin mudah individu memenuhi harapan tersebut.
  - b. Derajat consensus dari itu. Semakin individu setuju dengan harapan-harapan itu, semakin dia berperilaku sesuai dengan harapan-harapan tersebut.
  - c. Kemampuan individu itu dalam memenuhi harapan masyarakat. Semakin tinggi kemampuan individu tersebut, maka semakin mudah pula memenuhi harapan-harapan tersebut
  - d. Derajat kesesuaian antara diri pribadi individu dengan harapan tersebut.

### **2.1.2 Pekerja Sosial**

#### **2.1.2.1 Pengertian**

Pekerja sosial adalah profesi kemanusiaan yang telah lahir cukup lama. Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, karena seorang pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula pertimbangan lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada. Pengertian pekerja sosial menurut studi kurikulum yang disponsori oleh *The Council On Social Work Education* 1959 dalam Fahrudin (2012, hlm 59) bahwa pekerja sosial adalah orang yang berusaha membantu individu-individu untuk memperbaiki keberfungsian sosialnya melalui suatu kegiatan dengan melakukan interaksi sosial satu sama lain,

kegiatan interaksi sosial ini bertujuan untuk menciptakan hubungan sosial yang baru. Pekerja sosial memiliki kemampuan untuk dapat membantu individu-individu yang memiliki berbagai masalah, dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pertolongan pada orang lain, menjadikan pekerja sosial benar-benar dibutuhkan.

Pekerja sosial menurut Soetarso dalam Huraerah (2011, hlm 39) menjelaskan bahwa pekerja sosial adalah profesi yang memberikan bantuan melalui pengembangan interaksi sosial yang memiliki hubungan timbal balik satu sama lain, tujuannya supaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan individu, kelompok maupun masyarakat dalam suatu kesatuan yang harmonis dan dapat mengembalikan keberfungsian sosial dari masing-masing individu.

Undang – undang Nomor. 11 tahun 2009 dalam Husmiati, dkk (2020, hlm 18) menyatakan bahwa pekerja sosial profesional adalah seseorang yang bekerja dengan baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerja sosial. Di tegaskan kembali dalam Undang – undang Nomor. 14 tahun 2019, bahwa praktik pekerja sosial adalah penyelenggara pertolongan profesional yang terencana, terpadu berkesinambungan dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi. sebagai suatu aktivitas profesional, pekerjaan sosial didasari oleh tiga komponen dasar yang secara integratif membentuk profil dan pendekatan pekerjaan sosial: (a) kerangka pengetahuan (*body of knowledge*). (b) kerangka keahlian (*body of skill*). (c) kerangka nilai (*body of values*).

#### **2.1.2.2 Tujuan dan Fungsi Pekerja Sosial**

Pekerjaan sosial adalah seseorang yang berusaha memberikan pelayanan secara profesional guna membantu individu-individu untuk dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Tugas-tugas yang harus mereka emban yang dapat membedakan dengan seorang pekerja sosial profesi lain. Menurut Iskandar (2013, hlm 30) fungsi dasar seorang pekerja sosial di dalam sistem kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan, memelihara dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Di dalam fungsi ini maka dapat dilakukan upaya pelayanan sosial, perencanaan kesejahteraan sosial, perbikan dan pemeliharaan penghasilan, administrasi kesejahteraan sosial dan aksi sosial.
2. Menjamin standar subsestensi kesehatan dan kesejahteraan yang memadai bagi warga, yang mencakup tugas-tugas sebagai berikut:
  - a. Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan dasar individu maupun kelompok,
  - b. Mendistribusikan dan pemeratakan alokasi sumber-sumber ekonomi maupun sosial,
  - c. Melindungi individu maupun keluarga dai bahaya-bahaya kehidupan dan membantu mereka yang mengalami bencana, kecacatan, ketidakmampuan fisik maupun mental dan sebagainya.

Menurut Sugeng Pujileksono, dkk (2018, hlm 20) fungsi pekerja sosial diantaranya :

1. Mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia.
2. Menjamin terpernuhinya standard kehidupan yang layak bagi semua orang.
3. Memungkinkan seseorang berfungsi sosial secara optimal.
4. Memberikan dukungan dan meningkatkan kemampuan tatanan sosial dan struktur institusional masyarakat.
5. Membantu memfungsikan dan mengembangkan pelayanan institusi sosial.
6. Mengimplementasikan standarisasi adaptasi sosial dan perubahan yang terukur sehingga tercipta stabilitas sosial.
7. Mencegah dan mengatasi konflik sosial dan masalah sosial.
8. Mengelola dan mengendalikan penyimpangan perilaku dan disorganisasi sosial.

### 2.1.2.3 Peran Pekerja Sosial

Suharto, (2017, hlm 97-103) mengacu pada Parsons, Jorgensen dan Hernandez (1994) ada beberapa peran pekerjaan sosial dalam pembimbingan sosial. Lima peran ini sangat relevan diketahui oleh para pekerja sosial yang akan melakukan pendampingan sosial:

#### 1. Fasilitator

Visi pekerjaan sosial yaitu setiap perubahan terjadi pada dasarnya dikarenakan oleh adanya usaha-usaha klien sendiri, dan peranan pekerja sosial adalah memfasilitasi atau memungkinkan klien mampu melakukan perubahan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Parsons, Jorgensen dan Hernandez 1994 dalam Edi Suharto (2017, hlm 98) memberikan kerangka acuan mengenai tugas-tugas yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial:

- a. Mendefinisikan keanggotaan atau siapa yang akan dilibatkan dalam pelaksanaan kegiatan.
- b. Mendefinisikan tujuan keterlibatan
- c. Mendorong komunikasi dan relasi, serta menghargai pengalaman dan perbedaan-perbedaan.
- d. Memfasilitasi keterkaitan dan kualitas sinergi sebuah sistem : menemukan kesamaan dan perbedaan
- e. Mengidentifikasi masalah-masalah yang akan dipecahkan
- f. Memfasilitasi penetapan tujuan
- g. Merancang solusi-solusi alternatif
- h. Memlihara srelasi sistem
- i. Memcahkan konflik

#### 2. Broker

Peran pekerja sosial sebagai broker melakukan transaksi dalam jaringan pelayanan sosial. Pemahaman pekerja sosial yang menjadi broker mengenai kualitas pelayanan sosial di sekitar lingkungannya menjadi sangat penting dalam memnuhi keinginan kliennya memperoleh keuntungan maksimal menurut Edi Suharto (2017, hlm 99).

Dalam proses pendampingan sosial, ada tiga prinsip utama dalam melakukan peranan sebagai broker:

- a. Mampu mengidentifikasi dan melokalisir sumber-sumber kemasyarakatan yang tepat.
- b. Mampu menghubungkan konsumen atau klien dengan sumber secara konsisten,
- c. Mampu mengevaluasi efektivitas sumber dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhan klien.

Dengan demikian ada tiga kata kunci dalam pelaksanaan peran sebagai broker, yaitu : menghubungkan (*linking*), barang-barang dan pelayanan (*goods and service*), serta pengontrolan kualitas (*quality control*).

Dalam pelaksanaannya, ada dua pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki pekerja sosial:

- a. Pengetahuan dan keterampilan melakukan asesmen kebutuhan masyarakat, yang meliputi jenis dan tipe kebutuhan, distribusi kebutuhan, kebutuhan akan pelayanan, pola-pola penggunaan pelayanan, dan hambatan-hambatan dalam menjangkau pelayanan.
- b. Pengetahuan dan keterampilan membangun konsorsium dan jaringan antar organisasi. Kegiatan ini bertujuan untuk: memperjelas kebijakan-kebijakan setiap lembaga, mendefinisikan peranan lembaga-lembaga, mendefinisikan potensi dan hambatan setiap lembaga, memilih metode guna menentukan partisipasi setiap lembaga dalam memecahkan masalah sosial masyarakat, mengembangkan prosedur guna menghindari duplikasi pelayanan, dan mengembangkan prosedur guna mengidentifikasi dan memenuhi kekurangan pelayanan sosial.

### 3. Mediator

Pekerja sosial sering melakukan peran mediator dalam berbagai kegiatan pertolongannya. Peran mediator diperlukan terutama pada saat terdapat perbedaan yang mencolok dan mengarah pada konflik antara berbagai pihak.

Compton dan Galaway 1989 (dalam Edi Suharto 2017, hlm 101) memberikan beberapa teknik dan keterampilan yang dapat digunakan dalam melakukan peran mediator:

- a. Mencari persamaan nilai dari pihak-pihak yang terlibat konflik.
- b. Membantu setiap pihak agar mengakui legitimasi kepentingan pihak lain.
- c. Membantu pihak-pihak yang bertikai dalam mengidentifikasi kepentingan bersama.
- d. Hindari situasi yang mengarah pada munculnya kondisi menang kalah.
- e. Berupaya untuk melokalisir konflik ke dalam isu, waktu dan tempat yang spesifik.
- f. Membagi konflik kedalam beberapa isu.
- g. Memfasilitasi komunikasi dengan cara mendukung mereka agar mau berbicara satu sama lain.

#### 4. Pembela

Pekerja sosial berupaya untuk melindungi hak-hak dan kepentingan klien serta menyediakan pelayanan yang dibutuhkan, dan mengembangkan program. Beberapa model yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan peran pembela dalam pendampingan sosial menurut Rothblatt (1978) dalam Edi Suharto (2017, hlm 102):

- a. Perwakilan luas: mewakili semua palaku yang memiliki kepentingan dalam pembuatan keputusan
- b. Keadilan: memperjuangkan sebuah sistem kesetaraan atau kedamaian sehingga posisi-posisi yang berbeda dapat diketahui sebagai bahan perbandingan
- c. Informasi: menyajikan masing-masing pandangan secara bersama dengan dukungan dokumen dan analisis
- d. Pendukung: mendukung partisipasi secara luas
- e. Kepekaan: mendorong para pembuat keputusan untuk benar-benar mendengar, mempertimbangkan dan peka terhadap minat-minat dan posisi orang lain.

## 5. Pelindung

Tanggung jawab pekerja sosial terhadap masyarakat didukung oleh hukum. Hukum tersebut memberikan legitimasi kepada pekerja sosial untuk menjadi pelindung (protector) terhadap orang-orang lemah dan rentan. Dalam melakukan peran sebagai pelindung (guardian role), pekerja sosial bertindak berdasarkan kepentingan korban, calon korban, dan populasi yang berisiko lainnya.

Peranan sebagai pelindung mencakup peranan berbagai kemampuan yang menyangkut: (a) kekuasaan, (b) pengaruh, (c) otoritas, dan (d) pengawasan sosial.

Tugas-tugas peran pelindung menurut Edi Suharto (2017, hlm 103) meliputi:

- a. Menentukan siapa klien pekerja sosial yang paling utama
- b. Menjamin bahwa tindakan dilakukan sesuai dengan proses perlindungan
- c. Berkomunikasi dengan semua pihak yang terpengaruh oleh tindakan sesuai dengan tanggungjawab etis, legal dan rasional praktek pekerjaan sosial.

### 2.1.2.4 Bidang Tugas

Menurut Edi Suharto (2017, hlm 95) Pekerja sosial berpusat pada empat bidang tugas atau fungsi yang dapat disingkat dalam akronim 4P, yakni:

#### 1. Pemungkinan atau Fasilitasi

Merupakan fungsi yang berkaitan dengan pemberin motivasi. Ada beberapa tugas pekerja sosial yang berkaitan dengan fungsi ini diantaranya menjadi model (contoh), melakukan mediasi, dan negosiasi, membangun konsensus bersama, serta melakukan manajemen sumber. Dalam hal ini pekerja sosial merasa terpanggil untuk dapat melakukan mobilisasi serta mengkoordinasi sumber-sumber tersebut agar dapat di jangkau. Sumber yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang dapat digunakan oleh klien dan pekerja sosial dalam proses pemecahan masalah. Sumber ini dapat berupa sumber personal (pengetahuan, motivasi, pengalaman hidup), sumber interpersonal (sistem pendukung yang lahir dari interaksi dengan orang lain), sumber sosial (respon kelembagaan yang mendukung kesejahteraan klien maupun masyarakat pada umumnya).

Dengan demikian, tugas utama pekerja sosial dalam manajemen sumber adalah menghubungkan klien dengan sumber-sumber sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri klien maupun kapasitas pemecahan masalah lainnya.

## 2. Penguatan

Fungsi ini berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan guna memperkuat kapasitas masyarakat. Pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya serta bertukar gagasan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang di dampinginya. Adapun beberapa tugas yang berkaitan dengan fungsi penguatan membangkitkan kesadaran masyarakat, menyampaikan informasi, melakukan konfrontasi, menyelenggarakan pelatihan bagi masyarakat.

## 3. Perlindungan

Berkaitan dengan interaksi antara pendamping dengan lembaga-lembaga eksternal dengan mengatasnamakan kepentingan masyarakat yang di dampinginya. Selain itu juga bertugas mencari sumber-sumber, melakukan pembelaan, menggunakan media, meningkatkan hubungan masyarakat, serta membangun jaringan kerja. Adapun beberapa fungsi perlindungan yang juga menyangkut tugas pekerja sosial sebagai konsultan, orang yang bisa diajak berkonsultasi dalam proses pemecahan masalah. Konsultasi masalah tidak hanya berupa pemberian dan penerimaan saran-saran, melainkan merupakan proses yang ditujukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pilihan-pilihan dan mengidentifikasi prosedur-prosedur bagi tindakan-tindakan yang diperlukan.

## 4. Pendukung

Mengacu pada keterampilan yang bersifat praktis yang dapat mendukung terjadinya perubahan positif pada masyarakat. Pekerja sosial di harapkan mampu melaksanakan tugas-tugas teknis sesuai dengan berbagai keterampilan dasar, seperti melakukan analisis sosial, mengelola dinamika kelompok, menjalin relasi, bernegosiasi, berkomunikasi, mencari dan mengatur sumber dana.

## **2.1.3 Pelayanan Sosial**

### **2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Sosial**

Menurut KKBI pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan sosial adalah pelayanan yang di berikan pada suatu waktu yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Menurut Walter Friedlander dalam Wibhawa dkk (2010, hlm 24) menyatakan bahwa pelayanan sosial juga disebut sebagai kesejahteraan sosial. Kesejahteraan sosial adalah sistem dengan struktur yang baik, sebagai bagian dari usaha-usaha dan lembaga sosial yang ditujukan untuk membantu individu ataupun kelompok dalam mencapai hubungan baik antar perseorangan maupun kelompok sehingga dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuannya secara penuh, serta mempertinggi kesejahteraan selaras dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Pelayanan sosial dapat diartikan menjadi dua macam:

- a. Pelayanan sosial dalam arti luas adalah pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan, tenaga kerja dan lainnya.
- b. Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut juga dengan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang tidak beruntung seperti pelayanan sosial bagi anak terlnatar, keluarga miskin, cacar, tuna sosial dan lainnya.

### **2.1.3.2 Tahapan Dalam Pelayanan Sosial**

Pekerjaan sosial pada dasarnya memiliki tujuan dan kewajiban untuk membantu atau menolong individu, kelompok dan masyarakat unyuk dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi sehingga mereka nantinya mampu mencari jalan keluar sendiri. Menurut Max Siporin dalam Iskandar (2013, hlm 65) menjelaskan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap *engagement intake* dan kontrak

Ini merupakan tahap awal, dimana pekerja sosial bertemu dengan klien yang kemudian melakukan tukar informasi yang dibutuhkan yang mengenai jenis

pelayanan apa yang bisa diberikan untuk klien dalam pemecahan masalah, kemudian terjadi saling mengenal dan terciptalah kontrak.

#### 2. Tahap *assesment*

Di tahap ini terjadi pendalaman dan pemahaman masalah yang dihadapi klien. Dengan demikian akan terlihat bentuk masalahnya, dan kemudian dapat menyimpulkan faktor penyebab dan akibat serta pengaruh masalah.

#### 3. Tahap *planning*

Planning merupakan tahap dimana menyusun rencana proses pemecahan masalah yang dihadapi oleh klien. Rencana ini meliputi tujuan pemecahan masalah, sasaran serta cara memecahkan masalah.

#### 4. Tahap *intervention*

Tahap pelaksanaan pemecahan masalah, dalam pelaksanaan kegiatan ini klien diharapkan mengikuti proses pemecahan masalah secara aktif. Agar segala rencana yang disusun dapat berjalan dengan baik serta pemecahan masalah yang dilakukan tidak membutuhkan waktu yang lama.

#### 5. Tahap evaluasi

Setelah melakukan tahap pemecahan masalah atau *intervention*. Hal ini bertujuan untuk melihat tingkat keberhasilan, serta hambatan yang dialami oleh klien.

#### 6. Tahap terminasi

Ini merupakan tahap terakhir yang dilakukan dalam memberikan pelayanan sosial. Dalam tahap ini dilakukan kegiatan pemutusan dari kegiatan intervensi, hal ini dilakukan guna mengetahui tujuan intervensi telah tercapai atau permintaan klien itu sendiri atau karena faktor-faktor tertentu.

### **2.1.3.3 Pelayanan Sosial Berbasis Panti**

Dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) yaitu organisasi atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum.

Lembaga pelayanan sosial sebagai salah satu wujud organisasi pelayanan manusia mempunyai berbagai jenis pelayanan sosial yang diberikan kepada kliennya. Jenis pelayanan yang diberikan dalam pelayanan berbasis panti sosial adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pengasramaan yaitu pelayanan pemberian tempat tinggal sementara pada klien.
- b. Pelayanan kebutuhan pangan yaitu pelayanan pemberian makan, minum dengan berbagai menu yang telah ditetapkan agar tingkat gizi klien terjamin kualitasnya.
- c. Pelayanan konseling yaitu pelayanan bimbingan untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain, menjalankan peran sosial, memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah.
- d. Pelayanan kesehatan yaitu pelayanan pengontrolan dan pengecekan kesehatan klien oleh tenaga medis, agar diketahui tingkat kesehatan klien.
- e. Pelayanan pendidikan yaitu pelayanan pemberian kesempatan kepada klien untuk mengikuti pendidikan baik formal maupun non formal.
- f. Pelayanan keterampilan yaitu pelayanan bimbingan keterampilan kerja, seperti pertukangan, perbengkelan, kerajinan tangan, komputer, pertanian, peternakan dan sebagainya.
- g. Pelayanan bimbingan mentak yaitu pelayanan keagamaan dengan menjalankan aktivitas agama masing-masing klien dan mengikuti ceramah-ceramah keagamaan.
- h. Pelayanan rekreasi dan hiburan yaitu pelayanan yang ditunjukkan untuk memberikan rasa gembira dan senang melalui permainan, musik, media, dan kunjungan kesuatu tempat rekreasi.

#### **2.1.4 Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar**

##### **2.1.4.1 Pengertian Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar**

Menurut Undang – undang RI No. 18 Tahun 2014 menjelaskan bahwa orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) adalah orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang terwujud dengan sekumpulan bentuk gejala

dan perbuahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi sebagai manusia pada umumnya.

Menurut Gangguan jiwa menurut Depkes RI (2000) dalam Nadira Lubis, dkk (2015, hlm 388) adalah adanya suatu perubahan pada fungsi jiwa yang dapat mengakibatkan adanya gangguan pada fungsi jiwa lainnya, sehingga menimbulkan penderitaan pada individu atau terjadi hambatan dalam melaksanakan peran sosial..

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa orang dengan gangguan jiwa terlantar adalah seseorang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang diakibatkan dari penyampaian emosi yang kurang baik sehingga ditemukan perilaku yang tidak wajar, semua ini terjadi karena semua fungsi kejiwaan yang menurun. Orang dengan gangguan jiwa terlantar adalah orang yang memiliki tanda-tanda di atas yang kemudian secara sengaja maupun tidak sengaja pergi dari rumah dan menelusuri jalan, tidak bisa pulang, dan jauh dari keluarga yang kemudian disebut dengan terlantar.

#### **2.1.4.2 Faktor Yang Menyebabkan Gangguan Jiwa**

Menurut Fris (Ed) tahun 2016 faktor-faktor penyebab gangguan jiwa yang paling mendasar adalah sebagai berikut:

a. Usia

Pada usia menginjak dewasa, dimana pada usia ini masalah semakin kompleks, bukan hanya masalah diri sendiri tetapi juga harus memikirkan masalah keluarganya, belum lagi adanya masalah yang muncul dari lingkungan rumah dan lingkungan pergaulan.

b. Tidak bekerja

Tidak mempunyai pekerjaan mengakibatkan seseorang memiliki penghasilan dan gagal dalam menunjukkan aktualisasi dirinya, sehingga memungkinkan merasa harga diri yang rendah yang berdampak pada gangguan jiwa.

c. Kepribadian yang tertutup

Seseorang yang memiliki kepribadian yang tertutup cenderung menyimpan permasalahannya sendiri sehingga masalah yang dihadapi akan semakin menumpuk. Hal ini membuat seseorang tidak bisa menyelesaikan permasalahannya

dan enggan untuk mengungkapkannya sehingga menimbulkan depresi dan mengalami gangguan jiwa.

d. Pengalaman yang tidak menyenangkan

Pengalaman yang tidak menyenangkan yang dialami misalnya adalah kekerasan seksual, kekerasan fisik, dikusilkan oleh masyarakat atau kejadian lain yang akan memicu seseorang untuk mudah mengalami gangguan jiwa.

e. Konflik dengan teman atau keluarga

Seseorang yang mempunyai konflik dengan keluarga misalnya karena harta warisan juga dapat membuat seseorang mengalami gangguan jiwa. Konflik yang tidak terselesaikan dengan teman atau keluarga akan memicu stres yang berlebihan. Apabila seseorang mengalami stres yang berlebihan namun cara pencegahannya buruk, maka kemungkinan besar seseorang akan mengalami gangguan jiwa.

## **2.2 Hasil Penelitian yang Relevan**

Pada setiap penelitian tentunya memiliki penelitian terlebih dahulu. Bagian ini dilakukan sebagai perbandingan antara peneliti dengan peneliti sejenis yang sebelumnya dan sebagai referensi untuk lebih baik kedepannya. Disini peneliti menggunakan 5 penelitian sejenis sebagai berikut:

1. Amanda Nofira Putri (2020) dengan judul “Peran Pekerja Sosial Dalam Rehabilitasi Sosial Gangguan Jiwa Di Unit Rehabilitasi RSJ Radjiman Wedoidiningrat Lawang”. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses rehabilitasi sosial serta mengetahui peran pekerja sosial terhadap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di Unit Rehabilitasi RSJ dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Proses pelayanan rehabilitasi sosial di Unit Rehabilitasi RSJ dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dengan menggunakan sistem paket, yang terdiri dari: pelaksanaan seleksi, okupasi terapi, latihan kerja percobaan, latihan kerja pengarahan, dan evaluasi. (2) Peran pekerja sosial sebagai (a) pembimbing perseorangan dan kelompok,

- (b) pendorong atau motivator, (c) penghubung atau broker, dan (d) konsultan.
2. Eka Wahyuni (2019) dengan judul “Peran K.H Supono Mustadjab Dalam Proses Penyembuhan Klien Gangguan Jiwa”. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa: penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui peran K.H. Supono Mustadjab terhadap proses penyembuhan klien gangguan jiwa di Yayasan An-Nur Balai Pengobatan / Wisma Rehabilitasi Sosial Mental dan Narkoba Desa Bungkel, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Purbalingga. Metode pengumpulan data yang di gunakan yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran K.H Supono Mustadjab sebagai terapis terhadap proses penyembuhan klien gangguan jiwa menggunakan metode ilmiah, alamiyah, dan ilahiyah. Faktor yang menghambat proses penyembuhan klien diantaranya sumber daya manusia, kurangnya perhatian dan dukungan serta sarana prasarana.
  3. Hikmah Nunki Mayshinta (2017) dengan judul “Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dewanata Kabupaten Cilacap”. Dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa peran pekerja sosial adalah memberikan pelayanan seperti melayani lansia saat melakukan kegiatan, melayani lansia jika ada konflik, dan menginformasikan kepada pihak keluarga tentang kondisi lansia di panti, dan kondisi panti. Pekerja sosial dan pegawai panti sebaiknya tetap menjaga dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan panti kepada semua lansia, dengan selalu memberi dukungan yang positif kepada lansia agar ketika sudah keluar dari panti akan menjadi lebih baik.
  4. Fitriyah (2011) dengan judul “Peran Pekerja Sosial Terhadap Pendidikan Anak-anak Terlantar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengtahu peran pekerja sosial terhadap pendidikan Warga Binaan Sosial (WBS) dan untuk mengetahui pelayanan pendidikan yang diperoleh Warga Binaan Sosial (WBS) PSAA PU 03 Tebet Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah peran pekerja

sosial/pengasuh di PSAA PU 03 Tebet Jakarta Selatan yang lebih dominan dimainkan yaitu sebagai pendidik/pekerja sosial berperan dalam membina, mengawasi, serta memberikan perlindungan untuk WBS di dunia pendidikan.

5. Umi Amalia (2015) dengan judul “Peran Pekerja Sosial Melalui Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA) Di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) BIMO Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berlokasi di PSAA BIMO Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah pekerja sosial memiliki peran untuk melakukan pendampingan, monitoring, dan evaluasi. PSAA sendiri memberikan pelayanan berupa fasilitas pendidikan, support kebutuhan harian anak, pendampingan pengasuhan, dan memonitoring perkembangan anak. Yang menjadi penghambat dalam adalah lokasi yang jauh, keterbatasan waktu, dan beban tugas pekerja sosial, serta kurangnya pekerja sosial yang profesional.

### **2.3 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan hubungan logis dari landasan teori dan kajian empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2011, hlm 6) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian kualitatif adalah penelitian yang berguna untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya dengan menggunakan konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode.

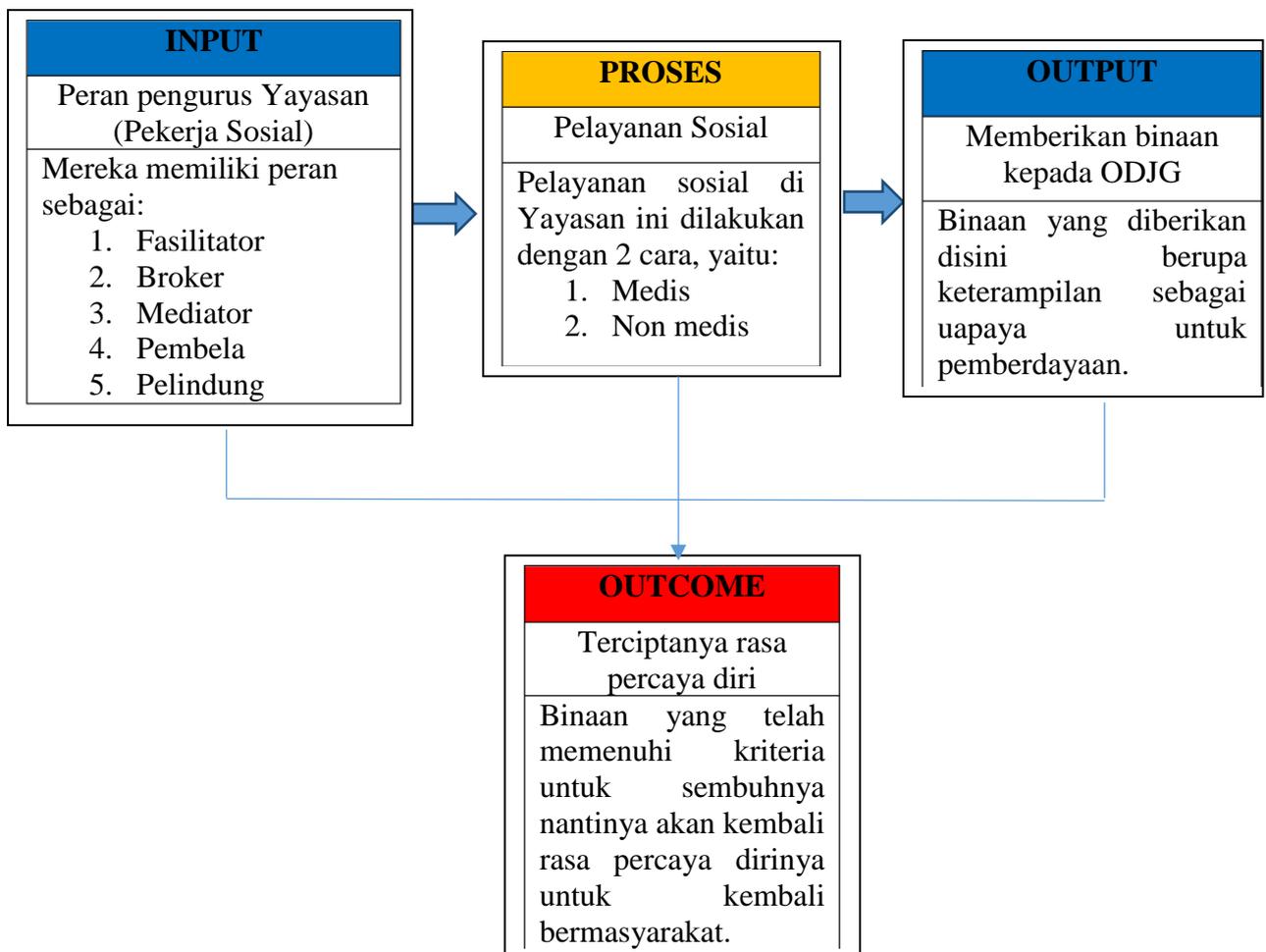
Maka kerangka konseptual penelitian ini di tunjukkan pada bagan di bawah ini. Dengan keterangan sebagai berikut:

Kerangka berfikir dibawah menjelaskan bahwa input dari kerangka ini adalah peran pengurus yayasan mentari hati (pekerja sosial) mereka memiliki peran sebagai fasilitator, broker, mediator, pembela, dan pelindung.

Prosesnya yaitu pelayanan sosial, pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan medis dan pelayanan non medis. Pelayanan medis dilakukan dengan memberikan beberapa obat-obatan serta vitamin yang dapat menunjang kesembuhan pasien serta meningkatkan kekebalan tubuh agar selalu tetap sehat. Sedangkan pendekatan non-medis dilakukan dengan cara melakukan senam pagi, berinteraksi dengan orang baru, melakukan kegiatan rekreasi ke tempat wisata, serta pendekatan keagamaan.

Outputnya dengan memberikan binaan kepada orang dengan gangguan jiwa terlantar. Setelah dilakukan pelayanan sosial dan pasien telah menunjukkan ciri-ciri jika dirinya sudah normal maka dilakukan pemberdayaan kepada pasien ODGJ binaan tersebut.

Sehingga outcome yang didapatkan adalah terciptanya kepercayaan diri untuk kembali bermasyarakat.



## Gambaran 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Peneliti (2021)

### **2.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat diajukan pertanyaan penelitian, yang diharapkan mampu menjawab masalah yang diteliti. Bagaimana peran pekerja sosial dalam pelayanan orang dengan gangguan jiwa terlantar di yayasan Mentari Hati ?