

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) masih menjadi persoalan yang kompleks di setiap daerah. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum menjadi penjamin untuk terselesaikannya masalah sosial tersebut, sehingga memerlukan perhatian dari berbagai kalangan masyarakat. Permasalahan sosial yang terjadi telah banyak dilakukan baik dari sisi pencegahan (*preventif*), penyembuhan (*kuratif*) maupun pemulihan (*rehabilitatif*) akan tetapi tidak mampu terselesaikan secara tuntas.

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) merupakan seseorang, keluarga atau kelompok masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosial sehingga tidak terpenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar (Kuswanda & Sundayani, 2013). Masalah kesejahteraan sosial tersebut meliputi kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, penyimpangan perilaku, korban tindak kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi yang merupakan bagian dari masalah sosial.

Untuk mengatasi permasalahan sosial tersebut Kementerian Sosial Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya didukung oleh sumber daya manusia kesejahteraan sosial yang dapat memberikan kontribusi dilandasi asas profesional. Sumber daya manusia kesejahteraan sosial adalah orang yang memiliki kompetensi secara pendidikan, pengetahuan, keahlian dan pengalaman dengan nilai-nilai pekerjaan sosial yang melandasi melakukan penyelenggaraan

kesejahteraan sosial dalam rangka perubahan, penguatan, dan memfungsikan kembali individu, keluarga, kelompok dan masyarakat agar dapat berperan dalam upaya memenuhi kebutuhan dasar, berelasi sosial, serta mengambil peran-peran sosial yang diharapkan oleh lingkungan sosial mereka (Habibullah, 2017).

Semakin kompleks dan dinamis permasalahan sosial, menuntut tanggapan terampil baik melalui pendekatan individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat yang dilakukan oleh para profesional yang memiliki basis pendidikan dan latar belakang pengetahuan terhadap permasalahan sosial tersebut.

Pekerjaan sosial salah satu profesi pertolongan kemanusiaan yang dapat dilibatkan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan semua keahlian yang dimiliki untuk membantu meningkatkan keberfungsian individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dalam melaksanakan peranan sosial, baik yang bersifat pencegahan, penyembuhan maupun pengembangan dalam sebuah permasalahan yang dihadapi. Keahlian ini bukan dari sisi objeknya saja, tetapi juga melingkupi semua sisi bagaimana permasalahan tersebut terjadi, faktor apa saja yang menyebabkannya dan lain-lain. Profesi pekerjaan sosial ini untuk dapat menunjukkan praktik nyata dan berkontribusi secara signifikan sebagai sebuah profesi (Astri, 2013). Sehingga didalamnya terdapat pekerja yang profesional yang mempunyai ilmu pengetahuan khusus dalam bidang sosial.

Pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas

pelayanan dan penanganan masalah sosial. Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu memfokuskan intervensi pada proses interaksi antara manusia dengan lingkungannya dengan menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pekerja sosial menjadi fokus utama dan dituntut untuk trampil dalam setiap tugas melayani klien, dan juga diharapkan mampu melakukan tugasnya secara profesional.

Pekerja sosial seringkali terlibat dalam situasi sosial yang kompleks menyebabkan mereka dapat mengalami suatu masalah atau konflik dalam pekerjaannya. Oleh sebab itu, tuntutan tugas yang cukup bervariasi dan tekanan kerja yang terus-menerus menyebabkan situasi yang menjenuhkan dan membebankan. Keadaan ini menimbulkan masalah pada lingkungan kerjanya, terhadap klien, rekan sekerja, pihak atasan dan juga keluarga terdekatnya.

Pekerja sosial, merupakan salah satu pekerja yang rentan mengalami stres dan kelelahan sehingga stres dan kelelahan yang dialami pekerja sosial bisa berujung pada *burnout*. Dalam bekerja, pekerja sosial tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Sebuah sumber yang diungkapkan oleh Kleiber dan Enzmann (Schaufely & Buunk, 1996) menyatakan bahwa dari 2946 publikasi mengenai *burnout*, 43% terjadi pada bidang kesehatan dan pekerja sosial <http://www.pikiranrakyat.co.id/cetak/2006/022006/17/99forumguru.html> di akses 23 Maret 2006.

Kondisi ini menurut Maslach dan Jackson (1981) dikenali sebagai sindrom kejenuhan kerja (*job burnout syndrome*). Kejenuhan kerja juga dapat memberi pengaruh terhadap penurunan motivasi, penurunan prestasi kerja, dan secara

langsung mengakibatkan perasaan sensitif serta penurunan tahap kepuasan pekerja terhadap profesinya (Cherniss; 1980a). Kejenuhan kerja juga dapat menyebabkan klien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pendapat Fahs Beck (1987), juga menyatakan kejenuhan kerja yang dialami para pekerja sosial banyak dipengaruhi oleh perkembangan positif di antara masalah klien dan beban kasus yang tinggi, dan juga masalah kesehatan klien yang beragam.

Kejenuhan kerja merupakan salah satu masalah yang paling sering dihadapi oleh pekerja sosial, terutama dalam organisasi pelayanan manusia (*human service organization*). Di dunia kerja, istilah baru yang digunakan untuk menunjukkan satu jenis stres dalam kejenuhan kerja disebut dengan *burnout*. *Burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri disebabkan oleh penderita stres yang intens dan berkepanjangan. Dimana *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja pada pelayanan kemanusiaan (*human services*), dan bekerja erat dengan individu, keluarga, kelompok dan masyarakat di bidang sosial.

Burnout menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Mereka mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan. Mereka menemukan kesalahan pada berbagai aspek, yakni lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan bereaksi secara negatif terhadap saran yang ditujukan kepada mereka. Menurut Baron dan Greenberg (2003) terdapat dua faktor penyebab yang menimbulkan terjadinya *burnout*, yaitu faktor ekstrenal/lingkungan kerja, yaitu

kondisi pekerjaan yang buruk, kurang adanya promosi jabatan, prosedur aturan yang kaku, dan tuntutan pekerjaan, gaya kepemimpinan dan faktor internal, yaitu usia, jenis kelamin, harga diri, dan kepribadian.

Penelitian yang terkait dengan *burnout* juga dilakukan oleh peneliti melakukan pencarian terhadap beberapa penelitian yang terkait dengan *burnout* beban kerja yang dirasakan pekerja sosial, sumber tekanan utama yang dialami seorang pekerja, tantangan dalam pekerjaan itu sendiri, pekerja sosial merasakan tingkat kesulitan menangani permasalahan klien yaitu penelitian Husmiati Yusuf tahun 2010 tentang Pengaruh Kondisi Organisasi Terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial di Panti Sosial Penyandang Cacat di Indonesia. Beban kerja yang tinggi mempunyai pengaruh secara langsung dan paling kuat terhadap penurunan kinerja yang dialami pekerja sosial, sumber tekanan utama yang dialami seorang pekerja adalah perlakuan yang mereka terima dari bagian struktural. Selain itu faktor yang menjadi sumber kejenuhan pekerja sosial menurut hasil penelitian Husmiati antara lain, kurang jelasnya paduan kerja, kurangnya komunikasi dari bagian kepegawaian, tidak terlaksanakannya peraturan yang mengatur pekerjaan, terbatasnya partisipan dalam membuat keputusan, dan kekurangan dukungan dari pihak manajemen. Tantangan dalam pekerjaan itu sendiri, pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja didapati mempunyai hubungan yang signifikan dan merupakan faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan, dan pekerja sosial merasakan tingkat kesulitan menangani permasalahan klien penyandang cacat lebih tinggi dan bervariasi bila dibandingkan dengan praktik pekerja sosial di

setting lainnya. Jumlah klien yang menjadi tanggung jawab pekerja sosial juga mempunyai pengaruh terhadap beban yang dirasakan.

Keberadaan UPT Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung sebagai salah satu unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab menyelenggarakan kesejahteraan sosial di Kota Bandung. Dimana diantara upaya pemerintah dalam menyelesaikan berbagai persoalan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang tidak lepas dari peran pekerja sosial yang merupakan sumber daya manusia penggerak jalannya praktek kegiatan proses pertolongan klien yang berlangsung.

UPT PUSKESOS dapat melaksanakan tugas dan fungsi-fungsinya dengan baik meliputi pelayanan *engagement*, *intake* dan *contract*, pelayanan *assesment*, rencana kegiatan, pelayanan intervensi, pelayanan terminasi dan referal/tindak lanjut. Selain itu melaksanakan fungsi manajerial, melakukan proses pertolongan pada klien, penerimaan klien, mengkoordinasi kegiatan pelayanan berbasis rehabilitasi sosial dasar, mengkoordinir pembinaan klien dalam meningkatkan keberfungsian sosialnya serta memenuhi kebutuhan klien dalam penanganan masalah.

Tercapainya keberhasilan pelaksanaan fungsi-fungsi UPT PUSKESOS di dukung oleh pekerja sosial yang profesional dalam menangani permasalahan sosial klien, membuat pekerja sosial merasakan peningkatan beban kerja yang akan memicu timbul stres kerja yang berkepanjangan dan berdampak pada munculnya *burnout*. Pekerja sosial menjadi peranan penting dalam menyelesaikan masalah sosial di berbagai *setting*, baik dalam konteks praktik mikro, mezzo, dan

makro. Hal ini perannya perlu diimplementasikan secara tepat terutama pada masalah-masalah sosial. Kondisi kerja yang tidak kondusif seperti tuntutan profesi, beban kerja dan peranan yang beragam dalam memberikan pelayanan pada kliennya menyebabkan pekerja sosial sering mengalami stres dan kelelahan dalam pekerjaan.

Kegiatan rehabilitasi sosial dasar yang dilakukan di UPT PUSKESOS adalah berbentuk rumah singgah atau tempat sementara untuk berbagai aktivitas *daily living*, belajar, bimbingan keterampilan, atau tempat mengembangkan potensi kliennya tertentu sehingga menuntut pekerja sosial berperan aktif selama proses pelayanan berlangsung. Namun banyaknya peran yang dijalankan oleh pekerja sosial itu sendiri membuat tuntutan pekerjaannya akan menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan profesi lainnya. Pemberian pelayanan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan ketrampilan serta pengetahuan yang tinggi, apabila tidak mampu beradaptasi akan sulit melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi sehingga akan menimbulkan kejenuhan kerja disebut dengan *burnout* yang terus menerus.

Topik penelitian ini merujuk pada jenis penelitian yang berdasarkan pada: “Studi tentang hubungan antara ekspektasi, persepsi, dan evaluasi situasi pekerja-pekerja sosial” (Soehartono, 2008: 16). Berdasarkan latar belakang dan temuan di lapangan yaitu dimana peneliti memandang kejenuhan kerja (*burnout*) akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan langsung oleh pekerja sosial yaitu berhubungan dengan klien, sesama rekan kerja, pihak atasan dan dirinya sendiri sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut terutama pekerja sosial yang bekerja

di UPT PUSKESOS Kota Bandung. Melihat betapa pentingnya masalah ini untuk diangkat, maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana kejenuhan kerja (*burnout*) dapat berpengaruh terhadap pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung. Dengan sebuah skripsi yang berjudul “Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Pada Pekerja Sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kejenuhan Kerja (*Burnout*) pada Pekerja Sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung dengan mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja aspek-aspek kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung?
2. Bagaimana faktor penyebab terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung?
4. Bagaimana implikasi praktis terhadap kesejahteraan sosial dalam kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti menentukan tujuan dari penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang dapat menjawab segala bentuk pertanyaan penelitian tentang kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan aspek-aspek kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung
2. Untuk menggambarkan faktor penyebab terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung
3. Untuk menggambarkan upaya-upaya untuk mengatasi kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung
4. Untuk menggambarkan implikasi praktis terhadap kesejahteraan sosial dalam kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian dibutuhkan untuk memberi manfaat yang signifikan dalam suatu kondisi realitas kehidupan sosial. Pada penelitian ini difokuskan pada kejenuhan kerja (*burnout*) pekerja sosial. Maka dari itu kegunaan atau manfaat penelitian dapat diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Secara teoritis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan teori-teori dan konsep-konsep kesejahteraan sosial yang berkaitan dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung

b) Manfaat Praktis

Secara praktis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi sebagai bentuk pemecahan masalah-masalah yang berkaitan

dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial khususnya di UPT PUSKESOS Kota Bandung.

1.4 Kerangka Konseptual

Kesejahteraan sosial merupakan suatu konsep yang memiliki arti luas dimana diartikan sebagai suatu keadaan terpenuhinya segala kebutuhan hidup yaitu kebutuhan material, kebutuhan spiritual dan kebutuhan sosial agar dapat hidup layak. Kesejahteraan sosial menurut Friedlander 1980, yang dikutip dari Fahrudin (2012:9) adalah sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dimana yang bertujuan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan cara meningkatkan kemampuan kebutuhan individu, kelompok dan masyarakat dalam memecahkan masalahnya serta untuk mencapai standar hidup. Dengan demikian pelayanan sosial dapat membantu individu, kelompok dan masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya.

Upaya guna meningkatkan kesejahteraan didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan dan kekuatan-kekuatan manusia sehingga akan diberikan pelayanan sosial sesuai dibutuhkannya. Dalam pelaksanaan pelayanan-pelayanan tersebut diarahkan oleh pekerjaan sosial. Kebutuhan-kebutuhan ini merupakan substansi profesi pekerjaan sosial yaitu dorongan untuk kegiatan-kegiatan pekerjaan sosial.

Dan kekuatan-kekuatan manusia merupakan landasan bagi praktik pekerjaan sosial yaitu sumber energi untuk mengembangkan usaha-usaha pemecahan masalah. Definisi pekerjaan sosial menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat dalam Fahrudin (2012:60), adalah sebagai berikut:

Pekerjaan sosial adalah kegiatan professional membantu individu, kelompok atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pekerjaan sosial sebagai kegiatan profesional dengan tujuan-tujuan yang dilandasi karena adanya individu, kelompok atau masyarakat dalam meningkatkan kemampuan berfungsi sosial untuk memulihkan kondisi sosial. Sehingga fokus utama dari pekerjaan sosial adalah keberfungsian sosial.

Keberfungsian sosial merupakan ekspresi atau pernyataan interaksi antara orang dengan lingkungan sosialnya. Sehingga keberfungsian sosial merupakan hasil dari aktivitas orang dalam berelasi dengan sekelilingnya. Menurut Fahrudin (2012:62) yang dikutip dari Siporin 1975 keberfungsian sosial adalah sebagai berikut:

Keberfungsian sosial adalah merujuk pada cara individu-individu atau kolektivitas seperti keluarga, perkumpulan, komunitas, dan sebagainya berperilaku untuk dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan mereka dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa keberfungsian sosial merupakan cara dimana seseorang individu melaksanakan tugas-tugas kehidupan untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya sehingga mampu memecahkan masalah yang dihadapi dan mampu menjalankan peranan sesuai pada lingkungannya. Dalam

profesinya pekerja sosial melakukan intervensi pada situasi dimana orang berinteraksi dengan lingkungannya. Maka yang diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial dikatakan sebagai pelayanan sosial.

Pelayanan sosial disesuaikan dengan masing-masing penerima pelayanan dalam memenuhi kebutuhannya agar dapat mewujudkan taraf hidup yang wajar dan meningkatkan kemampuan orang dalam memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia. Pelayanan sosial menurut Kahn (1979), yang dikutip dari Fahrudin (2012: 52) adalah sebagai berikut:

Pelayanan sosial dapat ditafsirkan dalam konteks kelembagaan sebagai terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria selain pasar untuk menjamin tingkatan dasar dari penyediaan kesehatan-pendidikan-kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pelayanan sosial dapat meningkatkan kehidupan dan kebfungsian individu dalam memudahkan akses pelayanan dengan mengurangi jenis-jenis masalah-masalah sosial tertentu. Suatu permasalahan apabila tidak ditangani akan menimbulkan berbagai penderitaan dan kerugian baik fisik maupun nonfisik bagi kehidupan suatu individu, sehingga akan menyebabkan kehidupan sosial yang tidak sesuai.

Pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki kerangka penting dalam memberikan pelayanan kepada klien meliputi kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skills*) dan kerangka nilai (*body of values*). Sehingga definisi pekerja sosial menurut pakar profesi pekerjaan sosial Soetarso dalam Huraerah (2008: 39) adalah sebagai berikut:

Pekerja sosial sebagai suatu profesi pemberian bantuan yang dilaksanakan melalui pengembangan interaksi timbal-balik yang saling menguntungkan antara orang dan lingkungan sosialnya (perorangan, keluarga, kelompok, organisasi, komunitas, dan masyarakat) untuk memperbaiki kualitas kehidupan dan penghidupan orang tersebut sebagai suatu kesatuan harmonis yang berlandaskan hak asasi manusia dan keadilan sosial.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pekerja sosial merupakan profesi pemberian bantuan disertai adanya hubungan manusia secara timbal balik. Oleh sebab itu, relasi antar manusia merupakan inti dari profesi pekerjaan sosial. Berdasarkan definisi di atas terdapat kesimpulan menurut Soetarso dalam Huraerah (2008:39) diantaranya:

Dari pengertian tersebut, bisa disimpulkan pekerjaan sosial adalah:

- a. Berlandaskan prinsip dan metode ilmu pengetahuan
- b. Berinti pemberian bantuan
- c. Menggunakan hubungan antar manusia sebagai alat
- d. Ditujukan untuk pengembangan personal dan sosial sebagai suatu kesatuan
- e. Mencakup juga pengembangan kualitas lingkungan sosial dan fisik (lingkungan hidup)
- f. Demi tercapainya kesejahteraan sosial yang berlandaskan hak asasi manusia dan keadilan sosial.

Profesi pekerja sosial pada praktiknya mempunyai unsur-unsur mengenai metode, prinsip serta teknik yang akan digunakan dalam proses pertolongan melalui pelaksanaan jenis peranan. Peranan pekerja sosial menjadi konsep pekerjaan sosial dalam memberikan bantuan proses pertolongan pada klien, dimana menempatkan posisi yang sesuai dengan sasaran tujuan yang tepat dan mengemban tanggung jawab dalam peranan yang digunakan. Metode pekerja sosial yaitu: a) pekerjaan sosial dengan individu/keluarga (*case work*), b) pekerjaan sosial dengan kelompok (*group work*) dan c) pekerjaan sosial dengan masyarakat (*community organization/community development*). Selain itu pekerja

sosial dalam melakukan praktik pertolongan memiliki prinsip-prinsip umum meliputi penerimaan, individualisasi, pengungkapan perasaan-perasaan yang bertujuan, sikap-sikap tidak menghakimi, obyektivitas, penglibatan emosi secara terkendali, penentuan nasib sendiri, akses kepada sumber-sumber, kerahasiaan dan akuntabilitas.

Dalam profesi pertolongan terdapat situasi dimana pekerja sosial sangat terlibat dengan masalah klien sehingga menimbulkan perasaan bahwa masalah klien adalah juga masalah dirinya. Keadaan ini dapat menimbulkan frustrasi karena pekerja sosial adalah manusia biasa yang senantiasa mampu menghadapi masalah yang timbul.

Suatu kondisi dapat menjadi masalah apabila dapat mempengaruhi proses relasi sosial. Masalah individu tersebut dapat dianggap sebagai masalah kemudian berkembang menjadi isu sosial. Masalah yang paling sering dihadapi yaitu oleh pekerja dalam sebuah lembaga pelayanan manusia (*human service organization*) di bidang sosial salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dan menimbulkan stres dan kelelahan di tempat kerja.

Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara langsung. Stres akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan baik fisik, emosional maupun mental. Keadaan seperti ini disebut dengan *burnout*.

Burnout ternyata bukan saja dialami oleh pegawai pada perusahaan industri, melainkan pula sering terjadi pada mereka yang bekerja di lembaga

pelayanan kesejahteraan sosial, termasuk pekerja sosial dan psikolog (Zastrow, 1999). Definisi *burnout* menurut Maslach dan Pines yang dikutip oleh Suharto (2009:53) adalah sebagai berikut:

Burnout adalah hilangnya perhatian terhadap orang yang sedang ditolongnya. Selain ditandai oleh kelelahan fisik dan penyakit fisik, *burnout* ditandai oleh kelelahan emosional sehingga para profesional tidak memiliki perasaan-perasaan positif, simpati atau respek terhadap klien atau pasien yang ditolongnya.

Definisi diatas dapat dijelaskan bahwa *burnout* merupakan kondisi tertekan individu baik kondisi fisik yang ditandai dengan kelelahan emosional dimana berdampak pada kondisinya sehari-hari. Sehingga *burnout* adalah salah satu reaksi terhadap situasi yang sangat menegangkan (stres). *Burnout* menjadi perhatian pekerja sosial berkaitan dengan tugas-tugas yang memiliki resiko tinggi. Resiko tinggi ketika pekerja sosial berhadapan dengan realitas pekerjaan mereka, klien mereka, dan kompetensi mereka sebagai pengamat profesi.

1.5 Metode Penelitian

Peneliti berusaha untuk menggambarkan tentang bagaimana kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014:6) menyatakan bahwa:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode penelitian kualitatif biasanya memanfaatkan wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Dimana jenis penelitian yang digunakan

dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Creswell (2014: 20) menyatakan bahwa: “Studi kasus merupakan strategi peneliti di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu”.

Penelitian ini memandang realita kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial dan hasilnya akan diperoleh dengan pemahaman yang mendalam untuk memahami tentang suatu kasus. Alasan memilih studi kasus karena peneliti ingin mengetahui secara rinci dan menyeluruh terhadap suatu (kejadian) kasus.

1.6 Teknik Pemilihan Informan

Subjek yang akan diteliti pada penelitian kualitatif disebut informan. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Menurut Creswell (2014:253) mengemukakan dalam penelitian kualitatif, tidak terlalu dibutuhkan random sampling atau pemilihan secara acak terhadap para partisipan dan lokasi penelitian, yang biasanya dijumpai dalam penelitian kuantitatif.

Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga menurut Creswell (2008: 214) mengemukakan bahwa:

Dalam penelitian kualitatif obyek yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti (*purposeful sampling*) yaitu melakukan pemilihan/seleksi terhadap orang atau tempat yang terbaik yang dapat membantu kita dalam memahami sebuah fenomena.

Penentuan sampel dalam teknik *purposive sampling* ini berarti pengambilan informan secara sengaja sesuai dengan persyaratan yang diperlukan

sehingga sangat ditentukan oleh tujuan dan maksud peneliti. Sederhananya dapat dikatakan mengambil informan tertentu sesuai dengan persyaratan seperti sifat-sifat, karakteristik, ciri, dan kriteria lain yang diperlukan diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Informan yang sesuai dengan kriteria penelitian yaitu:

1. Pekerja Sosial yang bekerja di UPT PUKESOS Kota Bandung
2. Pekerja Sosial yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
3. Pekerja Sosial berdasarkan tingkat pendidikan S1 Kesejahteraan Sosial/Terapan Pekerjaan Sosial.

Kriteria informan dijadikan acuan oleh peneliti dalam memilih informan yang dapat memberikan keterangan terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial yang berada di UPT PUSKESOS Kota Bandung.

1.7 Sumber dan Jenis Data

1.7.1 Sumber Data

Suatu penelitian membutuhkan data agar hasil penelitian lebih akurat sesuai dengan fenomena sosial yang diteliti dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Menurut Lofland (dalam Moleong, 2014:157) menyatakan bahwa: “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Sumber data ini berupa survei, eksperimen, wawancara, observasi, analisis dokumen, arsip dan lainnya. Sehingga sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian terdiri dari:

1. Data primer, yaitu sumber data yang terdiri dari kata-kata dan tindakan yang diamati atau diwawancarai, diperoleh secara langsung dari para informan penelitian menggunakan pedoman wawancara mendalam (*indepth interview*). Pekerja sosial dan kepala UPT PUSKESOS adalah orang yang dimintai keterangan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.
2. Data sekunder, yaitu sumber data tambahan untuk melengkapi data primer, diantaranya:
 - a. Sumber buku tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, sumber dari arsip dan dokumen resmi lainnya.
 - b. Pengamatan keadaan fisik lokasi penelitian yaitu di UPT PUSKESOS Kota Bandung.

1.7.2 Jenis Data

Berdasarkan sumber data yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi jenis data yang akan digunakan untuk penelitian. Jenis data akan diuraikan berdasarkan identifikasi masalah dan konsep penelitian agar mampu mendeskripsikan permasalahan yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Informasi dan Jenis Data

No.	Informasi yang dibutuhkan	Jenis Data	Informan	Jumlah Informan
1.	Aspek-aspek kejenuhan kerja (<i>burnout</i>)	1. Wawancara Mendalam	<ul style="list-style-type: none"> • Pekerja Sosial 	6 orang
2.	Faktor penyebab terjadinya kejenuhan kerja (<i>burnout</i>)			

3.	Upaya-upaya untuk mengatasi kejenuhan kerja (<i>burnout</i>)	2. Observasi 3. Studi Dokumen	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala UPT PUSKESOS • Ahli Psikologi I/O 	1 orang
4.	Implikasi praktis terhadap kesejahteraan sosial dalam kejenuhan kerja (<i>burnout</i>)			1 orang

Jenis data pada tabel 1.1 tersebut yang akan digali oleh peneliti tentang kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS Kota Bandung. Sumber utama informan adalah pekerja sosial yang bekerja di UPT PUSKESOS Kota Bandung. Informan lainnya hanya sebagai pendukung agar apa yang ingin dicari dan diketahui dalam penelitian bisa terjawab.

1.8 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

1.8.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data akan menghasilkan data cukup beragam dan bervariasi. Dimana digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data. Dalam penelitian yang dilakukan ini pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, namun peneliti ikut melibatkan diri dalam kegiatan yang dilakukan oleh informan. Menurut Creswell (2014:231): “observasi kualitatif merupakan observasi yang didalamnya melakukan penelitian secara langsung turun lapangan untuk mengamati perilaku dan aktifitas individu-individu di lokasi penelitian”.
2. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti

kepada pekerja sosial dan kepala UPT PUSKESOS. Pertanyaan yang diajukan disesuaikan dengan kemampuan informan dalam memahami pertanyaan yang diajukan. Wawancara dilakukan kepada informan untuk menggali informasi yang lebih detail. Pewawancara tidak perlu memberikan pertanyaan secara urut, bisa menggunakan kata-kata yang tidak akademis atau yang dapat dimengerti atau disesuaikan.

3. Studi Dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek peneliti. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumentasi, arsip, koran, artikel-artikel dan bahan-bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik-teknik di atas merupakan teknik yang akan digunakan peneliti untuk mempelajari dan mendeskripsikan secara mendalam tentang kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial. Teknik penelitian menyesuaikan dengan kebutuhan saat peneliti melakukan penelitian agar dapat mencapai target yang diinginkan.

1.8.2 Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata bukan angka-angka. Data dikumpulkan dengan teknik seperti observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, dimana peneliti memilah-milah menjadi satuan data yang dapat dikelola. Transkrip hasil wawancara dan observasi digunakan oleh peneliti dalam penelitian adalah dengan koding dan kategorisasi. Menurut Saldana (2009:12) menyatakan sebagai berikut:

Koding adalah langkah yang dilakukan seorang peneliti untuk mendapatkan gambaran fakta sebagai satu kesatuan analisis data kualitatif dan teknik mengumpulkan serta menarik kesimpulan analisis psikologis terhadap data yang diperoleh. Koding dimaksudkan sebagai cara mendapatkan kata atau frase yang menentukan adanya faktor psikologis yang menonjol, menangkap esensi fakta, atau menandai atribut psikologi yang muncul kuat dari sejumlah kumpulan bahasa atau data visual. Data tersebut dapat berupa transkrip wawancara, catatan lapangan observasi partisipan, jurnal, dokumen, literatur, arsip, fotografi, video, website, korespondensi email dan lain sebagainya. Kode dengan demikian merupakan proses transisi antara koleksi data dan analisis data yang lebih luas.

Koding merupakan hal yang sangat membantu peneliti dalam penelitian untuk menemukan makna utama atau inti dari informasi yang diberikan oleh informan. Hal itu membantu mempermudah dalam melakukan tafsir terhadap informasi data yang telah dilakukan seleksi atau sortir melalui proses koding. Menurut Strauss dan Corbin (2015:51) menyatakan proses koding terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut:

1. *Open coding (initial coding)*
Pendataan awal, dengan proses menguraikan, memeriksa, membandingkan, mengkonsepkan dan mengkategorikan data yang selanjutnya menghasilkan suatu poros data yang dinamai pengkodean aksial.
2. *Axial coding*
Prosedur penempatan data kembali dengan cara-cara baru, dengan membuat kaitan antar kategori dan sub kategori yang akan menghasilkan fenomena inti (*core phenomenon*). Pengkodean difokuskan pada kategori berdasarkan kondisi yang memunculkan: 1) Konteks, sejumlah sifat khusus dari kategori (faktor-faktor menyebabkan fenomena inti) 2) Proses merupakan aksi atau tindakan untuk menangani mengelola dan melakukan penyusunan kategori 3) Konsekuensi adalah hasil atau akibat dari tindakan dan interaksi.
3. *Selective coding (theoretical coding)*
Proses seleksi kategori inti, menghubungkannya dengan kategori yang lain secara sistematis, memvalidasi hubungan tersebut, serta mengisi kategori-kategori yang memerlukan penghalusan dan pengembangan.

Kategorisasi merujuk pada pengelompokan data-data atau temuan dalam kategori-kategori. Kategorisasi data merupakan teknik analisis data kualitatif yang perlu dilakukan untuk melengkapi teknik-teknik yang digunakan dan klasifikasi konsep yaitu menggolongkan dan mengelompokkan data sesuai dengan jenis, sifat, substansi, atau hal-hal lain yang sesuai dengan maksud penelitian. Dalam kategorisasi menyederhanakan data-data verbal yang kurang beraturan sehingga data yang berkaitan bermakna dan memudahkan penyimpulan.

Analisis data yang dilakukan dengan koding dan kategorisasi saling melengkapi satu sama lain, dimana komponen-komponen dari konsep penelitian yang telah dikoding dicari data dan informasinya selama penelitian di lapangan. Hasil penelitian yang diperoleh di lapangan dimaksudkan dalam kategori yang telah ditentukan dalam proses kategorisasi atau pengelompokan data atau temuan yang sudah diberi kode untuk kemudian dikategorikan sesuai dengan kelompoknya yang ditentukan.

1.8.3 Keabsahan Data

Keabsahan data membuktikan penelitian yang dilakukan merupakan penelitian ilmiah untuk menguji data yang diperoleh. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi untuk membuat data yang didapatkan menjadi valid temuan di lapangan. Pengertian triangulasi menurut Creswell (2014: 269) menyatakan sebagai berikut:

Mentriangulasi (*triangulate*) sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validasi data.

Penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data tentang kejenuhan kerja (*burnout*), dari berbagai sumber-sumber dan berbagai teknik-teknik pengumpulan data sehingga dapat diperoleh data dengan adanya kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial. Peneliti melakukan penyilangan informasi dari sumber sehingga hanya data yang absah yang digunakan untuk mencapai hasil penelitian.

Teknik mengecek ulang atau *member checks* merupakan teknik analisis data digunakan peneliti untuk memperkuat dan menambah validitas atau keabsahan data penelitian. Dikemukakan menurut Creswell (2014:269) menyatakan sebagai berikut: “Mengetahui akurasi hasil penelitian, *member checking* ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi atau tema spesifik kehadiran partisipan untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa laporan atau deskripsi atau tema tersebut sudah akurat. Hal ini tidak berarti bahwa peneliti membawa kembali transkrip mentah kepada partisipan untuk mengecek akurasi. Sekalinya, harus dibawa peneliti adalah bagian dari hasil penelitian yang sudah dipoles, seperti tema, analisis kasus, *grounded theory*, deskripsi kebudayaan, dan sejenisnya”.

Peneliti melakukan pengecekan ulang kepada informan dengan membawa data-data yang telah di analisis oleh peneliti dari hasil wawancara dan observasi dengan hasil tafsiran yang ditunjukkan. Sehingga dapat meminimalisir terjadinya ketidaksesuaian data dari informan dengan tafsiran peneliti dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi data yang *rich and thick description*. Menurut Creswell (2014: 270) sebagai berikut:

Deskripsi yang kaya dan padat (*rich and thick description*) merupakan deskripsi yang menggambarkan ranah (*setting*) penelitian dan membahas

salah satu elemen dari pengalaman-pengalaman partisipan. Ketika para peneliti kualitatif menyajikan deskripsi yang detail mengenai setting misalnya atau menyajikan banyak perspektif mengenai tema, hasil bisa jadi lebih realistis dan kaya. Prosedur ini tentu saja akan menambah validitas hasil penelitian.

Definisi diatas menunjukkan bahwa deskripsi yang kaya dan padat menggambarkan *setting* penelitian terdapat berbagai gagasan, pemikiran dari pengalaman yang dilalui oleh informan sehingga data yang didapat beraneka ragam, terinci, lengkap dan mampu menambah keabsahan data untuk menghasilkan data yang realistis dalam hasil penelitian.

Peneliti dalam menyajikan deskripsi mengenai *setting* penelitian, menyajikan perspektif mengenai tema, sehingga akan menambah validitas untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Proses ini dapat mereview mengenai keseluruhan penelitian dengan mengajak seorang auditor. Menurut Creswell (2014:271) menyatakan sebagai berikut:

Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk mereview keseluruhan proyek penelitian. Berbeda dengan *peer debriefer*, auditor ini tidak akrab dengan peneliti atau proyek yang diajukan. Akan tetapi, kehadiran auditor tersebut dapat memberikan penilaian objektif, mulai dari proses hingga kesimpulan penelitian. Peran auditor ini sebenarnya mirip peran auditor fiskal; begitu pula dengan karakteristik pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh keduanya.

Definisi diatas menunjukkan bahwa menambah validitas penelitian diperiksa oleh seorang auditor untuk menunjukkan tingkat interpretasi yang dapat memberikan penilaian objektif. Hal ini mencakup banyak aspek dalam penelitian seperti keakuratan data untuk menyesuaikan, mendeskripsikan, dan memaknai ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian sehingga menghindari bias atas hasil temuan penelitian.

1.9 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Kota Bandung tepatnya di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial (UPT PUSKESOS). Peneliti memilih lokasi ini karena peneliti tertarik untuk meneliti kejenuhan kerja (*burnout*) khususnya pada pekerja sosial.

1.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah diperhitungkan. Perhitungan waktu dibuat kedalam tabel agar memudahkan untuk melihat target penelitian yang harus dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		2019-2020					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Tahap Pra Lapangan							
1	Penjajakan	■					
2	Studi Literatur	■	■				
3	Penyusunan Proposal	■	■				
4	Seminar Proposal		■				
5	Penyusunan Pedoman Wawancara		■	■			
Tahap Pekerjaan Lapangan							
6	Pengumpulan Data			■	■	■	■
7	Pengelolaan dan Analisis Data			■	■	■	■
Tahap Penyusunan Laporan							
8	Bimbingan Penulisan	■	■	■	■	■	■
9	Pengesahan Hasil Penelitian Akhir						■
10	Sidang Laporan Akhir						■