

**KEJENUHAN KERJA (*BURNOUT*) PADA PEKERJA SOSIAL  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT PELAYANAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL (UPT PUSKESOS) KOTA BANDUNG**

**ABSTRAK**

Pekerja sosial sebagai suatu profesi pelayanan kemanusiaan di bidang sosial dituntut untuk memiliki kompetensi yang profesional dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Seringkali terlibat dalam situasi yang kompleks dan mengalami konflik dalam pekerjaannya sehingga rentan terhadap stres dan kelelahan yang menjadi pemicu *burnout*. Kejenuhan kerja (*burnout*) adalah suatu kondisi yang mengganggu efektivitas pekerja sosial yang dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan akibat tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji aspek-aspek *burnout*, mengkaji faktor penyebab terjadinya *burnout*, mengkaji upaya-upaya untuk mengatasi *burnout*. Serta implikasi praktis pekerjaan sosial dari kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Dengan pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi langsung dan studi dokumen. Latar penelitian dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial (UPT PUSKESOS) Kota Bandung.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kejenuhan kerja (*burnout*) pada pekerja sosial di UPT PUSKESOS dalam aspek-aspek *burnout* yaitu: (1) Kelelahan emosional meliputi: kelelahan perasaan pribadi, motivasi kerja yang menurun, tekanan dalam pekerjaan dan terjebak situasi (2) Depersonalisasi meliputi: perilaku menarik diri, perubahan suasana hati dan keterlibatan dengan penerima layanan (3) Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri meliputi: perasaan ketidakberdayaan, perasaan tidak percaya diri dan kurangnya sumber dukungan sosial. Adapun faktor penyebab terjadinya *burnout* seperti kondisi lingkungan kerja, beban kerja, tantangan dalam pekerjaan, kesulitan pekerja sosial dalam proses penanganan klien, tuntutan peran, fasilitas pelayanan yang kurang memadai, dan hambatan dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan. Upaya-upaya untuk mengatasi *burnout* adalah upaya yang dilakukan oleh pekerja sosial seperti menciptakan suasana yang menyenangkan dalam pekerjaan, mengubah pikiran menimbulkan *burnout*, saling bertukar pikiran dengan rekan kerja, kerjasama tim dan harapan pekerja sosial dalam mengatasi *burnout*. Implikasi praktis pekerjaan sosial dari hasil kejenuhan kerja (*burnout*) yaitu menjalankan tahapan proses pertolongan pekerja sosial, prinsip pelayanan pekerja sosial dan peran nilai dan etika pekerja sosial.

**Kata kunci:** Pekerja Sosial, Kejenuhan Kerja (*Burnout*)

## **ABSTRACT**

Social workers as a humanitarian service profession in the social field are required to have professional competence in carrying out service tasks and handling social problems. Social workers are often involved in complex situations and experiencing conflict in their work so vulnerable to stress and fatigue that triggers burnout. Burnout is a condition that disrupts the effectiveness of social workers that can reduce the quality of services provided due to not being able to meet the needs of work.

The purposes of this study were to examine the burnout aspects, the factors that cause burnout, and the efforts to overcome burnout. Furthermore, it was the practical implications of social work from burnouts at social workers.

This research used a qualitative approach and case study method. The researcher used in-depth interviews, direct observation, and study of documents in collecting data. The setting of the research carried out at the Technical Implementation Unit of the Social Welfare Service Center (UPT PUSKESOS) of Bandung City.

The results of the research showed that burnout at social workers in UPT PUSKESOS of burnout aspects: (1) Emotional fatigue included: personal feeling fatigue, decreased work motivation, work pressure and trapped situations (2) Depersonalization includes: withdrawal behavior, mood swings and involvement with service recipients (3) Low self-esteem includes: feelings of helplessness, insecure, and lack of sources of social support. The factors that cause burnout were working environment conditions, workloads, challenges in work, difficulties of social workers in the process of handling clients, role demands, inadequate service facilities, and obstacles in meeting the needs of service recipients. Efforts to overcome burnout were efforts made by social workers such as creating a pleasant atmosphere at work, changing minds causing burnout, exchanging ideas with colleagues, teamwork, and social worker's expectations in overcoming burnout. The practical implications of social work was a result of burnouts, namely carrying out the stages of the process of social work assistance, the principle of social worker service, and the role of values and ethics of social workers.

**Keywords:** Social Workers, Burnout

## RINGKASAN

Pagawé sosial salaku profési jasa kamanusaan dina widang sosial diwajibkeun miboga kompetensi anu profesional dina ngalaksanakeun tugas palayanan sareng nanganan masalah sosial. Sering kalibat dina kaayaan anu rumit sareng ngalaman konflik dina pagawéanana janten rentan ka setrés sareng kacapean anu micu *burnout*. *Burnout* mangrupikeun kaayaan anu ngaganggu efektivitas pagawé sosial anu tiasa nurunan kualitas palayanan anu disayogikeun kumargi henteu tiasa nyumponan kabutuhan pagawéanana.

Tujuan tina ieu panilitian nyaéta pikeun nguji aspék *burnout*, nguji faktor anu nyebabkeun *burnout*, nguji upaya pikeun ngatasi *burnout*. Kitu ogé implikasi praktis tina pagawéan sosial tina *burnout* di pagawé sosial.

Dina ieu panilitian ngagunakeun pendekatan kualitatif sareng metode studi kasus. Jeung ngumpulkeun data ngagunakeun wawancara, pangamatan langsung sareng pangajaran dokumen. Kasang tukang panilitian ieu dilakukeun di Unit Pelaksanaan Téknis Pusat Palayanan Kesejahteraan Sosial (UPT PUSKESOS) Kota Bandung.

Hasil panilitian nunjukkeun yén *burnout* pagawé sosial di UPT PUSKESOS némbongan dina sababaraha kategori aspék-aspék *burnout*: (1) kacapean emosional kalebet: kacapéan pribadi, turunna motivasi padamelan, tekenan di tempat damel sareng kaayaan anu terjebak (2) Depersonalisasi kalebet: kalakuan anu menarik diri, parobihan suasana haté, sareng hubungan panampi jasa. (3) Harga diri anu rendah kalebet: perasaan teu daya teu upaya, rarasaan teu percaya diri sareng kakurangan sumber dukungan sosial. Faktor anu nyebabkeun *burnout* sapertos kaayaan lingkungan damel, beban pagawéan, tantangan dina damel, kasusah pagawé sosial dina prosés nanganan klien, nungtut peran, fasilitas palayanan anu teu nyukupan, sareng halangan dina nyumponan kabutuhan panampi jasa. Usaha pikeun ngatasi *burnout* nyaéta usaha anu dilakukeun ku pagawé sosial sapertos nyiptakeun suasana anu pikaresepeun dina pagawéan, ngarobih pikiran nyebabkeun *burnout*, pertukaran ide sareng kolega, kerja sama tim sareng harepan pagawé sosial pikeun ngatasi *burnout*. Implikasi praktis tina pagawéan sosial salaku hasil tina *burnout*, nyaéta ngalaksanakeun tahapan prosés bantuan pagawéan sosial, prinsip palayanan pagawéan sosial sareng peran nilai sareng étika pagawé sosial.

**Kecap Konci:** Pagawé Sosial, *Burnout*