

PENGARUH KONDISI ORGANISASI TERHADAP KEJENUHAN KERJA PEKERJA SOSIAL YANG BEKERJA DI PANTI SOSIAL PENYANDANG CACAT DI INDONESIA

(Influence of Organization Condition on Job Burnout Among Social Worker Who Served in Centre of Service for Disabled Peoples in Indonesia)

Husmiati Yusuf

ABSTRAK

Kajian ini menganalisis kondisi organisasi mencakup pengaruh kekaburan peranan, beban kerja, kondisi pekerjaan terhadap kejenuhan kerja. Menggunakan metode survey eksplanatory. Penentuan responden menggunakan sensus. Sejumlah 219 pekerja sosial yang bekerja di panti sosial penyandang cacat menjadi responden dalam kajian ini. Satu set instrumen digunakan untuk mengumpulkan data, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan program SPSS dan analisis jalur. Hasil kajian mendapati beban kerja berpengaruh terhadap kejenuhan kerja. Kajian ini tentunya dapat memberikan implikasi terhadap penyusunan kebijakan di Kementerian Sosial RI dan sebagai rujukan untuk penelitian lanjutan.

Kata kunci : kekaburan peranan, beban kerja, kondisi pekerjaan, pekerja sosial.

ABSTRACT

This study is to analysis influenced of organization conditions (role ambiguity, workload, work condition) on the job burnout. Survey research and method was used in this study. Two hundred and nineteen social workers who served in Centres of service for Disabled Peoples under Ministry of Social Affairs in Indonesia was participated in this study. Sets of research instrument contain several scale to gather data; then analysed using SPSS and path analysis. Result of this study showed that job burnout significant influenced only by workload. Hence, this study has implication to policy for human resource development on Ministry of Social affairs in Indonesia and for further study on burnout.

Keywords: role ambiguity, workload, work condition, job burnout, social worker.

I. PENDAHULUAN

Pekerja sosial selalu menjadi fokus utama dan dituntut untuk selalu trampil dalam setiap tugas melayani kliennya, juga diharapkan mampu melakukan tugasnya secara

profesional. Pekerja sosial juga harus dapat melaksanakan tugasnya secara kreatif dan penuh tanggungjawab. Oleh sebab itu, tuntutan tugas yang cukup bervariasi dan tekanan kerja yang terus menerus, akan menyebabkan situasi yang menjenuhkan dan sangat membebankan

pekerja sosial. Keadaan ini setidaknya akan menimbulkan masalah kepada lingkungan kerjanya, terhadap klien, rekan sekerja, pihak atasan, dan juga keluarga terdekatnya.

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.

Tidak dapat dipungkiri bila dibanding dengan praktik pekerjaan sosial seting lainnya, pekerja sosial yang menangani klien penyandang cacat memiliki tingkat kesulitannya cukup tinggi, dan masalah yang dihadapi klien umumnya cukup beragam. Fenomena kejenuhan kerja besar kemungkinannya turut dialami pekerja sosial yang bekerja di panti sosial penyandang cacat. Sejalan dengan pendapat Sheafor dan Horejsi (2003), bahwa pekerja sosial yang menangani klien cacat seringkali mengalami hambatan, terutama hambatan komunikasi. Secara umum klien yang cacat kehilangan sensori, dan pekerja sosial harus menerima apa yang dikomunikasikan oleh klien tersebut. Klien yang cacat pendengaran tidak dapat menerima komunikasi verbal dan harus menggunakan

sumber alternatif untuk mendengar dalam menerima komunikasi. Begitu pula klien tuna netra tidak dapat menerima komunikasi non verbal.

Kondisi organisasi yang tidak kondusif seperti tuntutan profesi, beban kerja dan peranan yang beragam dalam memberikan pelayanan pada kliennya menyebabkan pekerja sosial sering mengalami stres dalam pekerjaan. Stres terus menerus dalam waktu yang lama akan menyebabkan kejenuhan kerja pada pekerja sosial (Pines; 1983)).

Kejenuhan kerja merupakan masalah yang serius dan keberadaannya dapat mengganggu keberhasilan pelayanan dari lembaga pelayanan sosial. Oleh karena itu Cherniss, mengulas empat alasan yang menyebabkan kejenuhan kerja dalam lembaga pelayanan sosial penting diberi perhatian. Pertama, kejenuhan kerja mempengaruhi moral kerja dan kesejahteraan psikologis pekerja. Kedua, kejenuhan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan dan perawatan yang diberikan kepada klien. Ketiga, kejenuhan kerja sangat memberi pengaruh yang kuat terhadap keberfungsian lembaga tempat pekerja sosial itu bekerja. Tingginya tahap tekanan dan kejenuhan kerja akan mengakibatkan kegagalan program yang dijalankan. Keempat, kejenuhan kerja yang dialami pekerja pelayanan sosial jarang diberi perhatian, sebab mereka selalu diharapkan dapat dan siaga memberikan pertolongan untuk mengatasi permasalahan klien dan meningkatkan kesejahteraan psikologis klien. Keragaman hal-hal yang dinyatakan itu memberi sebab yang signifikan sehingga kajian tentang kejenuhan kerja dikalangan pekerja sosial perlu dibahas lagi secara saintifik dan

empirik. Terutama kondisi organisasi yang mempengaruhi kejenuhan kerja pekerja sosial.

Perumusan Masalah

Berdasarkan pada keterbatasan penelitian yang ada mengenai isu kejenuhan kerja, dan fenomena yang terjadi, maka peneliti ingin melihat; **Pertama**, apakah kekaburan peranan yang dialami pekerja sosial tidak berpengaruh terhadap kejenuhan kerja. **Kedua**, apakah beban kerja yang dirasakan pekerja sosial tidak berpengaruh terhadap kejenuhan kerja. **Ketiga**, apakah kondisi pekerjaan yang dirasakan pekerja sosial tidak berpengaruh terhadap kejenuhan kerja.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

Pertama, kekaburan peranan yang dialami pekerja sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kejenuhan kerja. **Kedua**, beban kerja yang dirasakan pekerja sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kejenuhan kerja. **Ketiga**, kondisi pekerjaan yang dirasakan pekerja sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kejenuhan kerja

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kondisi organisasi (kekaburan peranan, beban kerja dan kondisi kerja) terhadap kejenuhan kerja yang dirasakan oleh pekerja sosial yang bekerja di panti-panti sosial penyandang cacat. Sementara manfaat penelitian, yaitu:

Pertama, diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan ataupun rujukan pada pembuatan kebijakan dalam perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia di Kementerian Sosial Republik Indonesia. **Kedua**, bagi akademisi, sebagai informasi untuk penelitian selanjutnya.

II. TEORI DAN KONSEPTUAL

Kejenuhan Kerja

Kejenuhan kerja adalah situasi emosi yang dialami oleh seseorang berupa rasa lelah secara mental ataupun fisik akibat daripada tuntutan pekerjaan yang dirasakan berlebihan (Pines; 1983). Istilah kejenuhan kerja sering dikaitkan dengan bidang pelayanan kemanusiaan diantaranya adalah dokter, guru, perawat, pekerja sosial, psikolog, dan psikiatri. Kejenuhan kerja adalah suatu proses dimana komitmen profesional sebelumnya terlepas dari pekerjaannya, karena adanya tekanan dan pengalaman yang menekan (*strain*) dalam pekerjaan (Chernis; 1980a). Kejenuhan kerja merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan mereka, mangkir dalam pekerjaan, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja yang kuat. Pengertian kejenuhan kerja juga dikemukakan oleh Maslach dan Pines, sebagai suatu sindrom kelelahan emosi, depersonalisasi, penurunan rasa kemampuan diri yang dialami oleh individu-individu yang bekerja dan selalu berhubungan dengan orang lain.

Selain kondisi individu yang dianggap sebagai penyebab kejenuhan kerja, kondisi

organisasi juga dianggap sebagai salah satu faktor yang menyebabkan kejenuhan kerja (Arches; 1997). Hasil penelitian (Zunz; 1998), mendapati situasi dan kondisi dalam organisasi seperti perubahan yang cepat dan lemahnya sistem koordinasi dapat menyebabkan kejenuhan kerja. Sementara menurut (Schulz et al; 1995). struktur organisasi, budaya, dan manajemen merupakan faktor penting yang berhubungan dengan lingkungan kerja, kepuasan kerja dan pada akhirnya kepada kejenuhan. Seperti yang telah dijelaskan dalam perumusan masalah, maka dalam kajian ini kondisi organisasi yang dimaksud adalah kekaburan peranan (*role ambiguity*), beban kerja (*work load*), dan kondisi pekerjaan (*work condition*) mempunyai pengaruh terhadap kejenuhan kerja para pekerja sosial yang bekerja di panti sosial penyandang cacat.

Kekaburan Peranan

Peranan seorang pekerja dalam organisasi sangat besar pengaruhnya bagi mental psikologis dan juga fisiknya. Struktur peranan, konflik peranan, dan kekaburan peranan dalam lembaga pelayanan sosial menurut (Cherniss; 1980a), mempunyai pengaruh besar pada stres dan kejenuhan kerja. Barrick juga menyatakan bahwa kekaburan peranan dalam pelayanan kepada klien dapat diketahui sebagai salah satu sumber yang mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Kekaburan peranan timbul apabila seorang tidak mempunyai informasi yang memadai yang berhubungan dengan peranannya dalam menjalankan tugas yang diberikan. Khan, Wolfe, Quinn, & Snock (1964) juga mengatakan konflik peranan dan ketidakjelasan peranan merupakan dua faktor yang memberi pengaruh terhadap tekanan,

ketegangan (*strain*) dan kelelahan emosi. Hal ini semua yang merupakan simptom kepada kejenuhan kerja.

Kekaburan peranan terjadi tatkala harapan untuk menampilkan peranan yang tepat bagi suatu jabatan yang dipikul tidak jelas atau tidak lengkap (Um & Harrison; 1988) Keadaan dimana seseorang dengan jabatan fungsional sebagai pekerja sosial, namun dalam kenyataannya juga melaksanakan tugas-tugas lain diluar tanggungjawab profesionalnya, termasuk rangkap jabatan dan tugas sebagai administrator, instruktur, atau pengasuh kepada klien. Situasi ini sudah semestinya akan menimbulkan kekaburan peranan, baik dia sebagai pekerja sosial atau jabatan lainnya. Kekaburan peranan maupun konflik peranan berkorelasi positif dengan kelelahan emosi dan depersonalisasi. Sedangkan kekaburan peranan secara statistik berkorelasi negatif dan signifikan dengan perasaan ketidakmampuan pribadi (Acker; 2003). Um dan Harrison juga mendapati kejenuhan kerja akan meningkat apabila konflik peranan juga meningkat, dan menurut Lambert et al (2001). jika terjadi konflik peranan maka cenderung memberi dampak negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, kekaburan peranan dalam kajian ini diartikan sebagai suatu keadaan yang terjadi karena ketidakpastian yang dirasakan oleh seorang pekerja sosial dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam organisasi. Ketidakpastian akan apa yang menjadi harapan organisasi terhadap pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut.

Beban Kerja

Beberapa kajian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja merupakan salah satu sumber stres yang paling konsisten dikalangan pekerja (Greenglass et al; 2001). Greenglass et al., mendapati bahwa tidak hanya beban kerja yang menyebabkan masalah pada kesehatan mental, ketidakpuasan kerja, dan kejenuhan kerja, tapi juga persepsi mengenai peningkatan beban kerja mempengaruhi secara langsung kepada kelelahan emosi. Koeske dan Kelly (1995) juga menyatakan bahwa peningkatan beban kerja yang besar, beresiko menimbulkan tekanan kerja bagi seorang pekerja. Greenglass et. al (2001). dalam kajiannya mendapati adanya hubungan antara beban kerja dengan efikasi profesional, dan efikasi profesional pula berhubungan negatif dengan keluhan somatik yang merupakan simptom dari kejenuhan. Barber dan Iwai juga mendapati bahwa jumlah klien yang ditangani oleh seorang pekerja dan jumlah waktu yang disediakan untuk klien berhubungan positif dengan kejenuhan pekerja.

Dalam kajian ini, beban kerja dilihat sebagai jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pekerja sosial dalam jangka waktu tertentu, yang telah dipersiapkan atau dirancang oleh pihak atasan atau manajemen untuk dilaksanakan. Beban kerja tersebut terdiri dari pekerjaan administrasi maupun proses pelayanan pada klien yang harus dilaksanakan bersamaan.

Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan merupakan keadaan lingkungan kerja baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial yang dipersepsi sebagai positif atau negatif oleh seorang pekerja,

dan yang akan mempengaruhinya dalam bekerja. Beberapa kajian terdahulu ada yang membahas bagaimana keadaan pekerjaan dapat mempengaruhi kejenuhan kerja. Dalam kajian yang dilakukan oleh Powell mendapati bahwa mengasingkan diri berhubungan erat dengan kejenuhan kerja. Hal ini berarti bahwa ketika kebutuhan manusia untuk memperoleh arti dalam kehidupan, dan ketika seseorang bekerja mulai kehilangan makna, maka kejenuhan akan lebih mudah muncul (Powell; 1964). Winefield dan Barlow juga mendapati bahwa banyak pekerja sosial yang masih mengekspresikan perasaan keterasingan tersebut secara profesional dalam melaksanakan pelayanan sosial. Hal ini terjadi karena tidak ada informasi yang jelas dan tidak ada prosedur kerja yang menjadi acuan bagi semua pihak dalam organisasi kerja. Selain itu, jumlah jam kerja dan fleksibelnya jam kerja juga merupakan variabel yang berpotensi mempengaruhi kejenuhan (Dyer & Quine; 1998).

Kondisi pekerjaan yang tidak menyediakan sumber-sumber yang tepat dapat menyebabkan pekerja sosial mengalami kekecewaan (Winefield & Barlow; 1994). Pekerja sosial seringkali bekerja sesuai dengan standard 40 jam seminggu. Namun adakalanya mereka bekerja pada malam hari dan dipenghujung minggu untuk melakukan proses pertolongan dengan klien, menghadiri perjumpaan dengan masyarakat, dan mengurus hal-hal yang bersifat darurat. Pekerja sosial seringkali menghabiskan sebagian besar waktu di kantor atau di asrama klien. Mereka juga melakukan perjalanan untuk menemui klien (*home visit*), mengadakan pertemuan dengan penyedia pelayanan, atau menghadiri rapat. Kondisi pekerjaan yang sedemikian ditambah

lagi dengan kekurangan staf serta beban kasus yang besar menambahkan lagi ketegangan atau tekanan mereka dalam bekerja.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dalam kajian ini kondisi pekerjaan diartikan sebagai keadaan lingkungan fisik dan lingkungan sosial yang mempengaruhi pekerjaan yang dipersepsi positif atau negatif oleh pekerja sosial. Jika pekerja sosial mempersepsi kondisi pekerjaan mereka negatif, maka mereka cenderung akan mengalami tekanan, ketidakpuasan dan bahkan kejenuhan kerja.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey eksplanasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket. Angket ini diisi sendiri oleh responden dengan berdasarkan petunjuk yang terdapat didalamnya. Metode survei ini sesuai dijalankan kedalam kelompok responden yang agak banyak, dan lokasi penelitian yang luas. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk variabel beban kerja menggunakan *Workload Scale*, variabel kekaburan peranan menggunakan *Role ambiguity scale*, dan variabel kondisi kerja menggunakan *work Condition Scale*. Untuk kejenuhan kerja menggunakan *Burnout Inventory*.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dijalankan di panti-panti sosial penyandang cacat fisik (cacat tubuh, bisu, tuli, dan buta), cacat mental, dan cacat ganda (cacat fisik dan mental). Panti-panti sosial ini milik Kementerian Sosial Republik Indonesia

yang tersebar di wilayah Republik Indonesia (Bandung, Bali, Bekasi, Makasar, Manado, Palu, Bogor, Palembang, Solo, dan Temanggung).

Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah para pekerja sosial yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kementerian Sosial Republik Indonesia yang bekerja di panti-panti sosial penyandang cacat. Berdasarkan data dari Biro Kepegawaian Kementerian Sosial Republik Indonesia, pada tahun 2008 terdapat 246 orang pekerja sosial yang bekerja di panti-panti sosial penyandang cacat di seluruh Indonesia.

Keseluruhan pekerja sosial dilibatkan sebagai responden dalam penelitian ini. Artinya pemilihan responden menggunakan sensus. Akan tetapi setelah pengumpulan data, hanya 219 setara 89.02 persen responden saja yang mengembalikan alat ukur. Hasil yang didapat memuaskan sebab tetap memenuhi prosedur dan tujuan penganalisaan.

Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Sebelum melakukan pengumpulan data, dilakukan uji reliabilitas dan validitas instrumen. Setelah didapat hasilnya (kekaburan peranan $\alpha = .820$, beban kerja $\alpha = .896$, kondisi pekerjaan $\alpha = .712$, kejenuhan kerja $\alpha = .774$), instrumen layak (*reliable*) untuk digunakan dalam penelitian ini sebab hasilnya ada diantara $\alpha = 0.70-1.00$. Kemudian instrumen diedarkan pada responden untuk diisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Jangka waktu yang diberikan selama tujuh hari untuk pengisian instrumen. Apabila lebih dari waktu yang

ditetapkan, maka responden dianggap gagal untuk terlibat dalam penelitian. Data kajian ini ada yang bersifat nominal dan ordinal. Analisis ujian statistik yang digunakan adalah path analysis.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 dibawah menjelaskan karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, status perkawinan, umur, tahap pendidikan, dan status dalam pekerjaan. Sejumlah 219 orang pekerja sosial yang menjadi responden penelitian ini. Terdiri dari 125 orang (57.1 persen) perempuan, dan 94 orang (42.9 persen) laki-laki. Sedangkan berdasarkan agama yang dianut, Islam 182 orang (83.1 persen), Protestan 15 orang (6.8 persen), Katolik 14 orang (6.4 persen), Hindu 6 orang (2.7 persen), dan Budha 2 orang (0.9 persen). Berdasarkan status perkawinan, telah kawin sebanyak 200 orang (91.3 persen), belum kawin 10 orang (4.6 persen), dan berstatus duda/janda 9 orang (4.1 persen). Umur responden yang berada antara 41-50 tahun, sebanyak 132 orang (60.3 persen). Umur >51 tahun sebanyak 56 orang (25.6 persen), 31-40 tahun 26 orang (11.9 persen), dan <31 tahun lima orang (2.3 persen). Mean umur responden kajian 42.99 artinya rata-rata umur responden 43 tahun. Mayoritas responden lulusan sarjana dan pasca sarjana 104 orang (47.5 persen), sarjana muda 30 orang (13.7 persen), lulusan SLTA 85 orang (38.8 persen). Berdasarkan status jabatan fungsionalnya, terdapat 122 orang (55,71 persen) pekerja sosial jenjang ahli, dan 97 orang (44,29 persen) pekerja sosial jenjang trampil.

Tabel 1

Karakteristik Responden (n=219)		
Item pertanyaan	jumlah	persentase (persen)
Jenis kelamin		
Laki-Laki	94	42.9
Perempuan	125	57.1
Status perkawinan		
Belum kawin	10	4.6
Kawin	200	91.3
Duda/janda	9	4.1
Umur		
< 31 tahun	5	2.3
31 – 40 tahun	26	11.9
41 – 50 tahun	132	60.3
>51 tahun	56	25.6
Tahap pendidikan		
Sekolah Lanjutan Tingkat Atas	85	38.8
Sarjana muda/D3	30	13.7
Sarjana/pasca sarjana	104	47.5
Status pekerjaan		
Pekerja Sosial Terampil	122	55.71
Pekerja Sosial Ahli	97	44.29

Sumber: Husmiati (2010)

Tabel 2 dibawah menjelaskan data deskriptif variabel penelitian. Ringkasan mean dan standar deviasi variabel bebas (kekaburan peranan, beban kerja, kondisi pekerjaan) dan variabel terikat (kejenuhan kerja) ditunjukkan dalam tabel 2 dibawah ini. Dari hasil uji statistik variabel kekaburan peranan menggunakan skala yang terdiri dari 4 item. Mean (M) 14.47 dan standar deviasi (SD) 2.65 (skor rank 4-20). Berdasarkan hasil uji statistik, didapati pekerja sosial mengalami kekaburan peranan pada tahap sedang. Sedangkan variabel beban kerja menggunakan skala yang terdiri dari 4 item juga. Mean (M) 9.93 dan standar deviasi (SD) 2.25 (skor rank 4-20). Berdasarkan uji statistik didapati pekerja sosial mengalami beban kerja

pada tahap sedang. Variabel kondisi pekerjaan menggunakan skala yang terdiri dari 8 item. Mean (M) yang didapat 26.56 dan standar deviasi (SD) 3.60 (skor rank 8-40). Berdasarkan uji statistik didapati pekerja sosial menghadapi kondisi pekerjaan pada tahap sedang. Variabel kejenuhan kerja menggunakan skala yang terdiri dari 22 item. Mean (M) yang didapat 77.38 dan standar deviasi (SD) 5.35 (skor rank 22-110). Berdasarkan uji statistik didapati pekerja sosial menghadapi kejenuhan kerja pada tahap sedang.

Tabel 2

Data Deskriptif Variabel Penelitian				
Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	SD
Kekaburan peranan	4	20	14.47	2.65
Beban kerja	4	20	9.93	2.25
Kondisi pekerjaan	8	40	26.56	3.60
Kejenuhan kerja	22	110	77.38	5.35

Sumber: Husmiati (2010)

Tabel 3 dibawah adalah hasil tes analisis jalur (*path analysis*). Hasil yang didapat t hitung sebesar 2.78 dengan t tabel 1.96, artinya faktor beban kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan paling kuat terhadap kejenuhan kerja.

Hasil yang didapat hanya beban kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan paling kuat terhadap kelesuan kerja yang dialami pekerja sosial yang bekerja di panti-panti sosial penyandang cacat. Maknanya apabila seorang pekerja mengalami beban kerja yang tinggi, maka kejenuhan kerja yang mereka rasakan adalah tinggi. Hasil penelitian ini ternyata sama dengan hasil penelitian UmM dan Harrison (1998) yang mendapati bahwa beban kerja dapat menyebabkan kejenuhan kerja. Juga sama dengan hasil penelitian Maslach yang menyatakan bahwa pekerjaan yang bersifat klinis menjadikan beban terhadap profesi, dan sangat mungkin mereka akan meninggalkan pekerjaan mereka dan pindah kerja ke bagian lain. Demikian juga yang dinyatakan oleh Himle, Jayaratne dan Chess (1987), bahwa ketidaknyaman dalam bekerja berhubungan dengan peningkatan depersonalisasi. Hasil kajian Wright (1993), juga mendapati proses terjadinya kejenuhan kerja menjadi lengkap ketika individu tidak dapat mengatasi masalah pekerjaannya, merasakan beban dalam bekerja, menjadi apatis, sinis, dan kaku.

Sumber tekanan utama yang dialami seorang pekerja adalah perlakuan yang mereka

Tabel 3

Hasil Uji Path Analysis						
No	Arah pengaruh	Koefisien jalur	t hitung	t tabel	Hasil	Kesimpulan
1	Kondisi pekerjaan tidak berpengaruh thdp kejenuhan kerja	-0.13	-1.69	1.96	Tidak Signifikan	Tidak Ada Pengaruh
2	Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kejenuhan kerja	0.18	2.78	1.96	Signifikan	Ada Pengaruh
3	Kekaburan peranan tidak berpengaruh terhadap kejenuhan kerja	0.12	1.64	1.96	Tidak ada pengaruh	Tidak Ada Pengaruh

Sumber: Husmiati (2010)

terima dari bagian struktural (Brodsky; 1982). Sumber tekanan tersebut antara lain; kurang jelasnya panduan kerja, kurangnya komunikasi dari bagian kepegawaian, tidak terlaksananya peraturan yang mengatur pekerjaan, terbatasnya partisipasi dalam pembuatan keputusan, dan kekurangan dukungan dari pihak manajemen (McLaurine & Pines, A; 1978). Keadaan yang sama juga dialami pekerja sosial yang khusus bekerja di panti-panti sosial penyandang cacat dan panti-panti sosial lainnya. Pedoman kerja yang tidak jelas, kurangnya komunikasi, aturan yang tidak jelas mengenai bidang tugas, terbatasnya partisipasi dalam pembuatan keputusan dan kurangnya dukungan dari pihak manajemen telah menjadi faktor yang memberi tekanan kepada mereka dalam bekerja. Hal ini bisa dilihat dari gejala-gejala yang berupa isu akuntabilitas jabatan yang menjadi tanggungjawabnya, dan profesinya.

Tantangan dalam pekerjaan itu sendiri, pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja didapati mempunyai hubungan yang signifikan dan merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini bermakna jika tantangan dalam pekerjaan itu berat dan berlebihan, sedangkan pemahaman bidang pekerjaan dikalangan pekerja sosial tidak memadai, maka tujuan pelayanan tidak akan tercapai. Artinya tantangan dalam kerja dan pemahaman pekerjaan perlu seimbang agar pelayanan yang memuaskan dapat diberikan kepada klien.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian didapati beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kejenuhan kerja. Hal ini disebabkan karena

pekerja sosial merasakan tingkat kesulitan menangani permasalahan klien penyandang cacat lebih tinggi dan bervariasi bila dibandingkan dengan praktik pekerjaan sosial di seting lainnya. Jumlah klien yang menjadi tanggungjawabnya juga mempunyai pengaruh terhadap beban yang dirasakannya.

Walau bagaimanapun hasil penelitian juga perlu mempertimbangkan beberapa limitasi antara lain: 1) Penelitian ini hanya melibatkan pekerja sosial yang bekerja di Panti sosial penyandang cacat Kementerian Sosial Republik Indonesia. 2) Penelitian ini terbatas ruang dan waktu, karena responden tersebar di wilayah Republik Indonesia.

Oleh karena itu saran yang bisa direkomendasikan berdasarkan penelitian ini yaitu;

1. Perlu dilakukan lagi penelitian lanjutan dengan menggunakan metode penelitian lainnya agar dapat memberikan solusi bagi mengantisipasi dan meminimalisir kejenuhan kerja yang dialami oleh pekerja sosial. Selain itu pengukuran kejenuhan kerja dalam penelitian ini mungkin saja tidak menggambarkan kejenuhan kerja pekerja sosial secara utuh, oleh sebab itu diperlukan teknik pengumpulan data yang lain, misalnya dengan observasi dan wawancara lebih mendalam (*indepth interview*).
2. Dari segi organisasi perlu pengaturan beban kerja. Diantaranya berupa jumlah klien yang menjadi tanggungjawab pekerja sosial, jam kerja, tugas rangkap yang dibebankan pada pekerja sosial agar ditinjau kembali, sebab tingkat kesulitan bekerja dengan klien cacat lebih tinggi berbanding bekerja dengan klien yang bukan penderita cacat.

3. Pekerja sosial yang bekerja di panti-panti sosial penyandang cacat harus mendapatkan latihan yang relevan dan bersifat khas sesuai dengan bidang tugasnya. Terutama yang berkaitan dengan pelayanan dan keterampilan diri.

DAFTAR PUSTAKA

- Acker, G, 2003. *Role Conflict and Ambiguity: Do They Predict Burnout Among Mental Health Service Providers*. *Social Work in Mental Health*, 1(3), 63-80
- Arches, J.L, 1997. Burnout and social action. *Journal of Progressive Human Services*, 8(2), 51-62.
- Barber, C.E., & Iwai, M, 1996. "Role conflict and role ambiguity as predictors of burnout among staff caring for elderly dementia patients". *Journal of Gerontological Social Work*, 26, 101-116.
- Barrick, R.K, 1987. *The Role of Local Vocational Education Supervisors as Perceived by Superintendents, Teachers, and State and Local Supervisors (summary of research, no. SR. 38)*. Columbus; The Ohio State University, Department of Agricultural Educations.
- Brodsky, C, 1982 . "Work stress in correctional institution". *Journal of Prison and Jail Health*, 2, 74-102.
- Cherniss, C, 1980a. *Professional Burnout in human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Cherniss, C, 1980b. *Staff Burnout*. Beverly Hills: Sage.
- Dyer, S., & Quine, L, 1998. "Predictors of job satisfaction and burnout among the direct care staff of a community learning disability service". *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11 (4), 320-332.
- Fahs Beck. D, 1987. "Counselor burnout in family service agencies. *Social Casework*, 68, 3-15.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J., & Fiksenbaum, L, 2001. "Work Load and Burnout in Nurses". *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Himle, D.P., Jayaratne, S.D., & Chess, W.A., 1987. *Gender Differences in Work Stress Among Clinical Social Workers*. In D.F. Gillespie (Ed), *Burnout among social workers*. 41-56.
- Khan, R.H., Wolfe, D.M., Quinn, R.P. & Snock. J.D, 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. London: Wiley.
- Koeske, G.F., & Kelly, T, 1995. *The Impact of Overinvolvement on Burnout and Job Satisfaction*. *American Journal of Orthopsychiatry*, 65(2), 282-292
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., & Barton, S.M, 2001. "The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers". *Social Science Journal*, 38(2), 233-251.
- Maslach, C, 1976. "Burned-out". *Human Behavior*, 5(9), 16-22.

- Maslach, C., & Jackson, S.E, 1981. "The measurement of burnout". *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Maslach, C. , & Pines, A, 1978. "Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Setting". *Hospital dan Community Psychiatry*, 29 (4), 233-237.
- McLaurine, W.D, 2008. *A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment Among Correctional Officers*. (Unpublished PhD Dissertation), Capella University.
- Pines, A, 1983. "On Burnout and The Buffering Effects of Social Supports". In B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions*. Elmsford, N.Y: Pergamon Press.
- Powell, W, 1994. "The Relationship Between Feelings of Alienation and Burnout in Social work". *Families in Society*, 75 (4), 229W235.
- Schulz, R., Greenley, J.R., & Brown, R, 1995. "Organization, Management, and Client Effects on Staff Burnout". *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 333-345.
- Sheafor, B.W. & Horejsi, C.R, 2003. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston. Allyn and Bacon.
- Um, M., & Harrison, D.F, 1998. "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test. *Social Work Research*, 22(2), 100-116.
- Winefield, H.R., & Barlow, J.A, 1994. "Client and Worker Satisfaction in a child Protection Agency". *Child Abuse & Neglect*, 19(8), 897-905.
- Wright, T, 1993. "Correctional Employee Turnover. A Longitudinal study". *Journal of Criminal Justice*, 21,131-142.
- Zunz, S, 1998. "Resiliency and Burnout: Protective Factors for Human Service Managers". *Administration in Social Work*, 22(3), 39-54.

Biodata Penulis

Husmiati Yusuf. Staf pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial.