

**PERAN *JOB CRAFTING* PADA PEKERJA SOSIAL DI BALAI DAN LOKA
REHABILITASI SOSIAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

***THE ROLE OF JOB CRAFTING IN SOCIAL WORKERS DURING THE COVID-19
PANDEMIC***

Sapti Wulansari

Program Studi Magister Terapan SDM & MP, Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia
Gedung Fakultas Psikologi UI, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia

Email: sapti.wulansari@ui.ac.id

Tulus Budi Sulisty Radikun

Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia
Gedung Fakultas Psikologi UI, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: tulus@ui.ac.id

Abstrak

Pekerja sosial dihadapkan pada kondisi kerja yang tidak mudah dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial pada masa pandemi COVID-19. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan sosial serta perubahan yang terjadi pada praktik pelayanan sosial mengharuskan pekerja sosial untuk responsif dan adaptif sehingga dapat berkontribusi dengan baik di dalam masyarakat. Strategi pekerja sosial untuk mengelola pekerjaannya sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dapat dilakukan melalui penerapan *job crafting*. Tulisan ini bertujuan untuk memberikan ulasan dan gambaran peran *job crafting* sebagai salah satu upaya bagi pekerja sosial terutama ketika harus dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi karena adanya pandemi COVID-19. Penulis melakukan kajian terhadap berbagai literatur ilmiah yang terkait dengan *job crafting*. Selain itu, penulis juga menggunakan sumber data berasal dari survei awal yang dibagikan kepada 103 pekerja sosial mengenai kondisi pekerjaan dan tuntutan pekerjaan selama pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil kajian dari beberapa literatur dapat disimpulkan bahwa adanya intervensi *job crafting* pada pekerja sosial yang berupa pelatihan dan peningkatan keterampilan merupakan upaya yang bermanfaat dan berdampak positif bagi pekerja terutama di bidang pelayanan.

Kata Kunci: *job crafting*, pekerja sosial, pandemi COVID-19.

Abstract

Social workers are faced with difficult working conditions in carrying out social work practices during the COVID-19 pandemic. The high need for social services and changes occurring in social service practices requires responsive and adaptive social workers to contribute well in society and the strategy to manage their work to adapt to the occurring changes through the application of job crafting. This paper aims to provide an overview of the role of job crafting as an effort for social workers, especially when faced with higher job demands due to the COVID-19 pandemic. The author conducted a study of various scientific literature related to job crafting. In addition, the author also used data sources from initial questionnaires distributed to 103 social workers regarding work conditions and job demands during the COVID-19 pandemic. Based on several literature studies, job crafting intervention on social workers in the forms of training and skill improvement is a useful effort and it has a positive impact on workers, especially in the service sector.

Keywords: *job crafting*, social workers, the COVID-19 pandemic.

PENDAHULUAN

Pekerja sosial yang melakukan praktik pelayanan kesejahteraan sosial menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan yang tidak mudah selama pandemi COVID-19. Menurut hasil survei terhadap 103 pekerja sosial di beberapa Balai dan Loka Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial pada bulan September 2020, sekitar 69 persen pekerja sosial mengalami tantangan dan kesulitan selama melakukan pelayanan langsung di masa pandemi COVID-19 (Wulansari, 2020). Beberapa tantangan dan kesulitan yang dialami pekerja sosial selama pandemi dari hasil survei tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga poin utama. Tantangan dan kesulitan pertama berkaitan dengan diterapkannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 (Indonesia, 2020) contohnya beberapa layanan sosial selama awal pandemi hanya dapat dilakukan melalui daring sehingga sulit untuk melakukan pendekatan, interaksi dan pengamatan terhadap klien. Tantangan dan kesulitan kedua berasal dari pelayanan terhadap klien yang membutuhkan perlakuan khusus, contohnya klien dengan disabilitas intelektual yang membutuhkan layanan secara tatap muka langsung sehingga mengalami keterbatasan dalam berinteraksi dan menghambat komunikasi terhadap klien secara efektif. Sementara itu, tantangan dan kesulitan ketiga adalah separuh pekerja sosial yang menjadi responden survei mengalami kesulitan menyesuaikan diri dengan metode kerja yang baru, contohnya layanan sosial secara daring sehingga kurang optimal dalam praktik pekerjaan sosial. Kurangnya keterampilan pekerja sosial tersebut dapat menyulitkannya untuk mencari kegiatan yang kreatif dan inovatif bagi klien dalam masa pandemi.

Kinerja pekerja sosial yang melakukan pelayanan secara langsung di Balai dan Loka

Rehabilitasi Sosial menjadi kurang optimal di tengah kondisi pandemi COVID-19 terutama dalam melayani kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi. Beberapa contoh kinerja pekerja sosial yang kurang optimal tersebut berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh Wulansari (2020) dapat disimpulkan dalam tiga hal. Contoh pertama kinerja yang kurang optimal adalah pekerja sosial tidak dapat melakukan pendekatan, interaksi, pengamatan bahkan intervensi yang maksimal bagi klien dikarenakan terbatasnya komunikasi dan interaksi dengan klien selama pandemi. Hal tersebut dapat disebabkan karena masalah jaringan internet yang tidak stabil di lokasi tempat tinggal klien yang terpencil, keterbatasan kuota internet serta tidak semua klien memiliki alat komunikasi seperti gawai. Contoh kedua kinerja pekerja sosial yang kurang optimal di masa pandemi adalah pekerja sosial belum dapat memaksimalkan penggunaan alat teknologi seperti aplikasi *video conference* secara maksimal saat dilakukan layanan sosial secara daring. Keterbatasan pengetahuan dan pengalaman pekerja sosial dalam menghadapi situasi pandemi mengakibatkan pekerja sosial belum dapat menciptakan kegiatan yang baru dan kreatif serta sesuai dengan kebutuhan klien saat pandemi. Contoh lainnya dari kinerja pekerja sosial yang kurang optimal di awal pandemi adalah pekerja merasa kurang produktif dan khawatir ketika bekerja di masa pandemi terutama saat harus berinteraksi secara langsung karena ketakutan akan tertular COVID-19. Sejalan dengan hal tersebut, Husmiati dkk (2020) menjelaskan bahwa sebanyak 70 persen dari 430 pekerja sosial yang ada di Balai dan Loka Rehabilitasi Sosial merasa khawatir ketika melakukan pelayanan secara langsung dengan penerima manfaat tanpa disertai dengan menjaga jarak.

Terdapat beberapa hambatan yang dapat menyebabkan kinerja pekerja sosial menjadi

kurang optimal sesuai target yang telah ditetapkan selama melakukan praktik pekerjaan sosial di masa pandemi. Tekanan dalam bekerja seperti adanya ancaman tertular COVID-19 ketika sedang melakukan praktik pekerjaan sosial dan kekhawatiran akan menularkan kepada anggota keluarganya di rumah dapat menimbulkan beban mental yang lebih besar sehingga mempengaruhi kinerja dan kesehatan mentalnya (Sofuroh, 2020). Menurut survei yang dilakukan oleh Wulansari (2020), contoh hambatan pertama yang dihadapi oleh pekerja sosial adalah adanya rasa takut tertular COVID-19 selama melakukan praktik pekerjaan sosial, yang menyebabkan kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya. Contoh hambatan kedua berupa terbatasnya interaksi langsung terhadap klien dapat mempengaruhi cara pekerja sosial untuk memantau perkembangan klien secara akurat dan menuliskannya di *file* perkembangan klien, yang menyebabkan pekerja sosial tidak dapat mengetahui perkembangan klien dengan baik sehingga berpengaruh terhadap kinerjanya. Keterbatasan interaksi langsung selama praktik pekerjaan sosial tersebut juga mencakup keterbatasan dalam melakukan pendampingan, intervensi atau pelaksanaan terapi kepada klien. Contoh hambatan lainnya yaitu hambatan dalam hal penyesuaian diri terhadap perubahan pada pekerjaannya, yang menyebabkan pekerja sosial kesulitan dalam melakukan pekerjaannya. Husmiati dkk (2020) juga menjelaskan bahwa dalam melakukan praktik pekerjaan sosial selama masa pandemi seperti *case conference*, sesi konsultasi ataupun asesmen, pekerja sosial menggunakan metode daring. Namun yang menjadi hambatannya adalah pekerja sosial belum dibekali dengan keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi kondisi yang baru seperti saat pandemi, misalnya belum tersedianya standar pelayanan dan metode yang baku disertai

dengan modul pelayanan sosial baik secara tatap muka maupun daring selama pandemi.

Untuk dapat menjalankan perannya dalam melakukan pelayanan sosial kepada masyarakat, pekerja sosial harus dapat bersikap responsif dan adaptif terhadap kondisi kerja yang tidak mudah selama pandemi COVID-19. Menurut Charbonnier-Voirin & Roussel (2012) ketika pekerja dihadapkan pada situasi lingkungan yang bergejolak, maka mereka dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menangani keadaan darurat tersebut, kemampuan untuk belajar dan merespon dengan cepat serta memecahkan masalah. Dalam kondisi pandemi seperti saat ini, pertama-tama pekerja sosial harus dapat menerapkan protokol kesehatan yang ketat dalam melakukan praktik pekerjaan sosial secara langsung karena hal ini dapat mengurangi ketakutan dan kekhawatiran mereka sehingga tetap dapat optimal dalam menjalankan pekerjaannya. Kedua, Pekerja sosial perlu melakukan penyesuaian diri terhadap berbagai metode pelayanan selama pandemi karena bertambahnya kebutuhan masyarakat akan layanan sosial agar tetap dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Ketiga, Pekerja sosial juga perlu melakukan upaya proaktif untuk meningkatkan pemanfaatan keterampilan dalam menggunakan teknologi untuk beberapa jenis layanan sosial karena dapat membantunya dalam melakukan praktik pekerjaan sosial agar dapat merespon kebutuhan masyarakat mengenai layanan sosial secara efektif. Menurut Tims et al (2012) upaya proaktif ini merupakan upaya pekerja yang berinisiatif untuk merubah keadaan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi saat ini. Salah satu contohnya adalah pekerja sosial secara aktif meningkatkan keterampilan dalam praktik pekerjaan sosial maupun keterampilan baru lainnya seperti keterampilan menyusun metode yang tepat dalam layanan sosial dan penggunaan teknologi dalam praktik pekerjaan sosial.

Salah satu cara bagi pekerja sosial agar dapat bertindak responsif dan adaptif untuk menghadapi semakin tingginya tuntutan terhadap layanan sosial dan perubahan metode kerja selama masa pandemi adalah melalui kreasi kerja. Kreasi kerja adalah perilaku proaktif di mana pekerja memiliki inisiatif melakukan perubahan terhadap karakteristik pekerjaannya contohnya mengatur ulang tuntutan kerja dan sumber daya kerja yang dimilikinya agar tetap mempertahankan kinerja (Demerouti, 2014). Dimensi kreasi kerja adalah upaya dalam kreasi kerja yang terdiri dari empat hal, contohnya meningkatkan sumber daya struktural melalui pengembangan diri, meningkatkan sumber daya kerja sosial melalui dukungan rekan kerja dan atasan, meningkatkan tantangan kerja serta menurunkan tingkat tuntutan kerja yang dapat membebani pekerja (Bakker & Demerouti, 2017; Lee & Lee, 2018; Tims et al., 2012). Menurut Tims et al (2012) kreasi kerja dimensi pertama, yaitu meningkatkan sumber daya struktural, berguna untuk meningkatkan kesempatan dalam pengembangan dan otonomi diri karena akan membantu pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Kreasi kerja dimensi kedua, yaitu meningkatkan sumber daya kerja sosial, berguna untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pekerja sosial karena dapat meningkatkan sumber daya kerja sosial yang berupa relasi interpersonal dan sosial di tempat kerja. Kreasi kerja dimensi ketiga, yaitu meningkatkan tantangan kerja, berguna untuk meningkatkan tantangan pada tuntutan kerja karena melibatkan upaya mengubah tuntutan kerja yang tinggi selama pandemi menjadi pekerjaan yang menarik dan menantang. Kreasi kerja dimensi keempat, yaitu menurunkan tingkat tuntutan kerja, berguna untuk menurunkan tingkat tuntutan kerja yang dapat menimbulkan tuntutan kerja kognitif dan emosional karena dapat membantu untuk

menghindari tuntutan pekerjaan yang membebani pekerja (Lee & Lee, 2018; Tims et al., 2012).

PEMBAHASAN

Pengertian *Job Crafting* atau Kreasi Kerja

Job crafting atau kreasi kerja merupakan upaya individu untuk membuat perubahan terhadap pekerjaannya yang mencakup kegiatan meningkatkan sumber daya kerja struktural, meningkatkan sumber daya sosial, meningkatkan tantangan pada tuntutan kerja serta menurunkan tingkat tuntutan pekerjaan (Tims et al., 2012). Kreasi kerja dilakukan agar terjadi keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya kerja yang dimilikinya dengan kemampuan dan kebutuhan pribadinya, contohnya ketika dihadapkan pada banyak kasus di masyarakat yang harus direspon tetap berupaya mengerahkan kemampuannya dengan baik (Lee & Lee, 2018; Tims & Bakker, 2010). Dalam melakukan kreasi kerja pekerja sosial berupaya untuk tetap selaras antara pekerjaannya dengan apa yang menjadi pilihan, kemampuan dan motivasi mereka, contohnya pekerja sosial melakukan pekerjaannya karena menyukai pekerjaannya. Konsep dasar dari *job crafting* tersebut menekankan bahwa individu bukanlah penerima pasif melainkan memiliki upaya secara proaktif guna meningkatkan makna dari pekerjaannya (Bakker, 2017; Demerouti, 2014). Petrou et al (2015) menekankan bahwa *job crafting* atau kreasi kerja mengacu pada perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh pekerja dimulai dengan mengupayakan dirinya sendiri. Pekerja secara sukarela mencari sumber daya kerja baik struktural, contohnya bersedia mengikuti pelatihan pengembangan diri maupun sosial, contohnya meningkatkan diskusi dan tukar pendapat dengan rekan kerja dan atasan. Mencari tuntutan pekerjaan yang menantang, contohnya menawarkan diri untuk terlibat ketika

dihadapkan pada tugas pekerjaan yang baru serta mengurangi tuntutan kerja emosional dan mental untuk memperbaiki kondisi kerjanya, contohnya menghindari orang-orang yang dapat mengganggu konsentrasi saat bekerja (Petrou et al., 2015; Tims et al., 2012).

Increasing structural job resources atau meningkatkan sumber daya kerja struktural adalah upaya pekerja untuk meningkatkan kesempatannya dalam pengembangan dan otonomi diri (Lee & Lee, 2018 ; Tims et al., 2012). Pekerja berusaha mencari dan memaksimalkan potensi dan sumber dayanya sehingga dapat mengembangkan dirinya. Pekerja sosial meningkatkan kemampuan dan profesionalisme yang dibutuhkan pada praktik pekerjaan sosial, contohnya ikut serta dalam pelatihan pengembangan diri maupun pelatihan penanganan kasus terutama saat pandemi. Selain itu, pekerja sosial secara aktif meningkatkan kemajuan dan pertumbuhan dirinya melalui mempelajari keahlian baru yang dibutuhkan dalam pekerjaannya, contohnya keahlian dalam menggunakan dan memaksimalkan teknologi untuk melakukan pelayanan sosial secara daring. Pada strategi ini, pekerja juga diharapkan dapat secara mandiri melakukan perubahan terhadap pekerjaannya sesuai kebutuhan, contohnya dengan memperkaya pekerjaannya seperti menambahkan sesi berbagi pengalaman mengenai dampak pandemi pada bimbingan sosial kelompok.

Meningkatkan sumber daya kerja sosial adalah upaya pada kreasi kerja yang pekerja yang menekankan pada hubungan sosial dan interpersonal di tempat kerja (Lee & Lee, 2018 ; Tims et al., 2012). Upaya ini berkaitan dengan upaya mencari dukungan sosial di tempat kerja yang dapat berasal dari rekan kerja seperti meminta saran dan masukan kepada sesama pekerja sosial maupun dari profesi lain yang bekerja bersama seperti psikolog, pembimbing agama, dan tenaga kesehatan. Selanjutnya,

dukungan sosial ini juga dapat berasal dari atasan, contohnya pekerja sosial bersedia meminta bantuan kepada atasan apabila mengalami kendala dan kesulitan dalam melakukan praktik pekerjaan sosial. Selain itu, pekerja sosial juga dapat meminta umpan balik dari pekerjaannya kepada atasan maupun rekan kerja sehingga mengetahui sejauhmana kemampuannya dalam melakukan praktik pekerjaan sosial, contohnya meminta saran dan masukan dari pekerjaan yang telah dilakukan. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja sehingga dapat tercipta lingkungan kerja yang nyaman.

Increasing challenging job demands adalah upaya kreasi kerja di mana pekerja secara proaktif mencari dan meningkatkan tugas-tugas pekerjaannya yang lebih menantang dan menarik sehingga dapat menghindari kejenuhan (Gordon et al., 2018; Lee & Lee, 2018; Tims et al., 2012). Hal ini perlu dilakukan untuk mempertahankan kinerjanya ketika harus dihadapkan pada tuntutan kerja yang tinggi. Pekerja sosial berinisiatif mengubah tugas pekerjaannya menjadi lebih menantang sesuai dengan perannya dalam praktik pekerjaan sosial di masyarakat selama pandemi. Sebagai contoh, pekerja sosial tidak hanya menunggu rujukan dari masyarakat tetapi harus secara aktif mencari informasi kasus-kasus yang terjadi di masyarakat yang dapat ditangani oleh pekerja sosial. Pekerja juga dapat memperkaya tugas pekerjaannya sehingga lebih menarik, contohnya melakukan tugas-tugas tambahan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan seperti mengajarkan keterampilan baru misalnya *self healing* pada klien yang terdampak pandemi. Pada upaya ini, pekerja memiliki inisiatif untuk mengambil tanggung jawab yang lebih banyak terhadap pekerjaannya contohnya menawarkan diri untuk ikut lembur dan bekerja di waktu libur ketika banyak pekerjaan yang

harus dikerjakan di Balai dan Loka Rehabilitasi Sosial.

Menurunkan tingkat tuntutan pekerjaan adalah upaya pekerja untuk mengurangi tugas-tugas pekerjaan yang menuntut mental atau kognitif dan emosional secara intens (Lee & Lee, 2018 ; Tims et al., 2012). Tuntutan kognitif yaitu tuntutan kerja yang berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan upaya kognitif, contohnya ketika pekerja sosial dihadapkan pada pengambilan keputusan yang sulit terkait pekerjaannya (Zapf et al., 2014). Pekerja sosial dapat menghindari pekerjaan-pekerjaan yang menuntut pengambilan keputusan yang sulit terutama ketika pekerja sosial dihadapkan pada tuntutan kerja di masa pandemi sehingga tidak menimbulkan beban pikiran atau mental. Sementara itu, tuntutan emosional adalah tuntutan kerja yang melibatkan hubungan emosional dengan pelanggan yang biasanya dialami oleh pekerja yang bekerja di bidang pelayanan contohnya harapan masyarakat terhadap layanan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial dapat menjadi tuntutan emosional bagi pekerja sosial (Zapf, et al., 2014). Melalui upaya kreasi kerja ini diharapkan pekerja juga mampu mengelola tuntutan pekerjaannya yang tinggi sebaik mungkin contohnya, dengan cara menghindari orang atau sumber-sumber lainnya yang dapat mempengaruhi kondisi emosional pekerja sosial sehingga tetap berkonsentrasi dalam melakukan praktik pekerjaan sosial.

Dampak Pandemi pada Praktik Pekerjaan Sosial

Ruang lingkup praktik pekerjaan sosial mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 (Republik Indonesia, 2019) tentang Pekerja Sosial mencakup penyelenggaraan pertolongan profesional yang terencana, terpadu, berkesinambungan dan tersupervisi. Pertolongan profesional adalah pertolongan

yang melibatkan pengetahuan, keterampilan, nilai etika pekerjaan sosial yang dimiliki oleh pekerja sosial, contohnya pekerja sosial memiliki sertifikasi kompetensi untuk melakukan praktik pekerjaan sosial. Pertolongan terencana adalah pertolongan yang melibatkan perencanaan dengan standar prosedur yang sesuai, contohnya intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial telah direncanakan sesuai dengan kebutuhan klien. Sementara itu, pertolongan terpadu adalah adanya integrasi dengan berbagai pihak dan lembaga dalam praktik pekerjaan sosial, contohnya pekerja sosial bekerjasama dengan psikolog, dokter dan profesi lainnya dalam praktik pekerjaan sosial. Pertolongan berkesinambungan adalah pertolongan dengan upaya berkelanjutan, contohnya dalam praktik pekerjaan sosial terdiri dari tahapan yang saling terkait seperti pendekatan awal, asesmen, perencanaan intervensi serta evaluasi, rujukan dan terminasi. Pertolongan tersupervisi adalah adanya jaminan bahwa pekerja sosial dapat menjalankan pekerjaan sosial dengan baik dan benar, contohnya pekerja sosial memiliki supervisor yang memastikan bahwa pekerjaannya telah sesuai dengan prinsip dan nilai serta kode etik.

Berkenaan dengan hal tersebut, lingkup kerja yang berdasarkan pada UU No. 14 Tahun 2019 ini berupa intervensi pekerja sosial yang meliputi pencegahan disfungsi sosial, perlindungan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan pengembangan sosial pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya pencegahan disfungsi sosial merupakan bentuk intervensi sosial yang bertujuan untuk mencegah disfungsi sosial pada individu, kelompok maupun masyarakat, contohnya pekerja sosial melakukan pendampingan sosial terhadap klien dengan disabilitas intelektual agar tetap dapat berfungsi di masyarakat. Sementara itu, upaya perlindungan sosial bertujuan untuk mencegah

dan mengatasi resiko ketika terjadi guncangan dan kerentanan sosial sehingga terpenuhi kebutuhan hidupnya, contohnya upaya pekerja sosial dalam pemberian bantuan sosial saat terjadi bencana alam maupun bencana sosial. Upaya rehabilitasi sosial mengacu pada pemulihan dan pengembangan individu, keluarga, kelompok dan masyarakat yang mengalami disfungsi sosial sehingga dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik, contohnya melakukan perawatan dan pengasuhan terhadap klien yang ada di panti atau balai rehabilitasi sosial. Pemberdayaan sosial menekankan upaya intervensi pekerja sosial yang bertujuan untuk pemberdayaan contohnya, pekerja sosial berupaya agar individu, kelompok ataupun masyarakat yang mengalami masalah sosial mendapatkan akses stimulan modal, peralatan usaha dan tempat usaha sehingga dapat berdaya memenuhi kebutuhan dasarnya. Upaya pengembangan sosial mengacu pada peningkatan dan pengembangan kemampuan individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat yang sudah dapat berfungsi baik, contohnya ikut berperan dalam melakukan pengembangan kemitraan misalkan dengan dunia usaha agar semakin berkembang.

Selanjutnya, lingkup kerja praktik pekerjaan sosial yang berdasarkan pada makna pekerjaan sosial menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) mencakup aktivitas yang dilakukan secara profesional oleh pekerja sosial untuk membantu individu, kelompok atau komunitas (Kirst-Ashman, 2010). Praktik pekerjaan sosial tersebut melibatkan peningkatan dan pemulihan kapasitas individu, kelompok maupun komunitas sehingga berfungsi secara sosial dan mampu mewujudkan masyarakat yang kondusif. Pada praktiknya, pekerjaan sosial juga meliputi upaya profesional yang melibatkan prinsip, teknik dan nilai-nilai pekerjaan sosial serta memiliki tujuan seperti membantu orang lain

mendapatkan layanan yang nyata, menyediakan konseling dan psikoterapi individu, keluarga dan kelompok. Sejalan dengan pengertian tersebut, IFSW(2000) menjelaskan bahwa lingkup kerja pekerja sosial mencakup membantu mendukung perubahan sosial, memecahkan masalah yang berkaitan dengan hubungan sosial antar individu dan pemberdayaan serta kebebasan bagi individu sehingga dapat meningkatkan kesejahteraannya. Penjelasan dari pengertian tersebut menekankan bahwa pada praktik pekerjaan sosial akan melibatkan intervensi pada poin-poin penting di mana individu berinteraksi dengan lingkungannya sehingga dapat menciptakan perubahan dan pemecahan masalah. Sebagai contoh dalam praktiknya, intervensi pekerja sosial bagi klien penyandang disabilitas fisik yang berupa pelatihan vokasional untuk menghasilkan barang dan jasa sehingga meningkatkan keterampilan klien agar bermanfaat di masyarakat. Mengacu pada beberapa ruang lingkup mengenai praktik pekerjaan sosial tersebut maka pada penerapannya, akan menggunakan dan memanfaatkan berbagai macam teori yang berkaitan dengan manusia serta hubungannya dengan sistem sosial yang ada di lingkungan masyarakat. Contohnya dalam melakukan upaya intervensi, pekerja sosial harus terlebih dahulu diawali dengan proses pendekatan melalui menjalin hubungan baik dengan klien serta memahami kondisi masyarakat di sekitarnya. Pekerja sosial berperan besar untuk melaksanakan standar praktik pekerjaan sosial sesuai dengan kebutuhan lingkungannya terutama ketika terjadi perubahan dalam lingkungannya sehingga dapat bermanfaat untuk pemberdayaan dan kesejahteraan individu. Contohnya di era pandemi ini, seorang pekerja sosial dalam melakukan praktik pekerjaan sosial harus menyesuaikan dengan pembatasan interaksi sosial yang berlaku dan penerapan

protokol kesehatan yang ketat sebagai bentuk penyesuaian dengan perubahan yang terjadi.

Untuk itu, berdasarkan ruang lingkup praktik pekerjaan sosial tersebut maka pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja sosial tidak dapat dilepaskan dengan interaksi sosialnya dengan klien. Terutama pada pekerja sosial yang ada di unit pelaksana teknis seperti di Balai dan Loka Rehabilitasi Sosial. Hal ini dikarenakan pekerja sosial yang ada di unit pelaksana teknis seperti Balai dan Loka Rehabilitasi Sosial melakukan praktik pekerjaan sosial seperti pelayanan sosial melalui interaksinya secara langsung terhadap klien sehingga cukup berdampak terhadap pekerjaannya selama pandemi COVID-19. Hal ini dapat dilihat pada hasil survei terhadap 103 pekerja sosial yang ada di beberapa balai dan loka rehabilitasi sosial dengan pertanyaan terbuka mengenai beban kerja selama pandemi yang dihadapi oleh pekerja sosial (Wulansari, 2020). Terdapat beberapa temuan yang berkaitan dengan dampak pandemi pada pekerja sosial dalam melakukan pelayanan secara langsung di balai maupun loka rehabilitasi sosial. Dampak pandemi yang pertama bagi pekerja sosial adalah dihadapkannya pekerja sosial pada berbagai metode pelayanan baru dapat mempengaruhi keahlian, pengetahuan dan keterampilan pekerja sosial untuk bekerja bersama individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat (Wulansari, 2020).

Metode pelayanan yang baru pada masa pandemi mengakibatkan pekerja sosial harus dapat memaksimalkan penggunaan teknologi sebagai salah satu upaya dalam melakukan praktik pekerjaan sosial, contohnya penggunaan *video conference* dalam konseling secara daring. Hal ini akan berpengaruh pada proses pelayanan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial karena keterbatasan keterampilan penggunaan dan pemanfaatan teknologi untuk melakukan praktik pekerjaan sosial. Misalnya saja, pelaksanaan layanan bimbingan vokasional keterampilan

mebutuhkan waktu lebih lama apabila dilakukan secara daring karena keterbatasan koneksi jaringan atau kesulitan mengoperasikan alat komunikasi. Beberapa contoh lainnya, metode pelayanan yang baru selama pandemi juga mengakibatkan keterbatasan pekerja sosial untuk bekerja bersama dengan klien yang membutuhkan pendampingan (Wulansari, 2020). Selain itu, saat respon kasus, kunjungan ke rumah maupun pendampingan secara langsung harus disertai dengan protokol kesehatan yang ketat seperti jaga jarak dan memakai masker sehingga menyulitkan pekerja sosial maupun klien untuk berkomunikasi dan berinteraksi (Wulansari, 2020). Selanjutnya, perubahan tersebut menuntut pekerja sosial tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan praktik pekerjaan sosial saja melainkan juga dapat beradaptasi sesuai dengan kebutuhan di masyarakat terutama selama pandemi, contohnya saat pandemi ini banyak masyarakat yang membutuhkan pendampingan karena beban psikososial akibat pandemi sehingga pekerja sosial juga harus memiliki keterampilan seperti *self healing* untuk dapat membantu masyarakat.

Pandemi COVID-19 ini juga berdampak bagi pekerja sosial terutama berkaitan dengan berbagai peran yang harus dilakukan. Menurut Zastrow (2010) dalam melakukan praktik pekerjaan sosial baik itu terhadap individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat, pekerja sosial diharapkan memiliki pengetahuan dan terampil dalam menjalankan berbagai perannya. Whibawa, dkk (2015) juga menjelaskan bahwa peran yang ditampilkan oleh pekerja sosial ketika melakukan praktik pekerjaan sosial seperti di balai dan loka rehabilitasi sosial bervariasi tergantung pada permasalahan yang dihadapinya. Beberapa contoh peran yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial diantaranya sebagai *enabler* yaitu membantu menjelaskan dan mengklarifikasikan

kebutuhan individu atau kelompok, sebagai *educator* yang dapat menyampaikan informasi untuk kesejahteraan klien, maupun *broker* yaitu sebagai perantara antara klien dengan lembaga sosial (Sheafor & Horejsi, 2003 dalam , 2015; Zastrow, 2010). Pekerja sosial dapat berperan sebagai *enabler* dengan mengidentifikasi permasalahan di masyarakat lalu menciptakan serta menerapkan strategi agar masyarakat tetap berfungsi dengan baik, contohnya selama pandemi ini pekerja sosial tidak hanya fokus pada pelayanan terhadap masyarakat rentan saja melainkan juga terhadap masyarakat terdampak COVID-19 seperti melakukan pendampingan sosial pada penyintas COVID-19 dan keluarganya agar dapat menghadapi stigma dari masyarakat. Selain itu, pekerja sosial juga berperan sebagai *broker* yang menghubungkan antara individu atau kelompok dengan sumber layanan lainnya contohnya, membantu klien yang terpapar COVID-19 untuk mendapatkan layanan kesehatan yang tepat di rumah sakit. Peran-peran tersebut menimbulkan dampak yang tidak mudah terhadap pekerja sosial selama pandemi contohnya bertambahnya beban pekerjaan, kemampuan untuk mempelajari hal dan informasi baru serta kesulitan dan keterbatasan dalam interaksi sosial.

Dampak pandemi yang ketiga bagi pekerja sosial berhubungan dengan kelelahan dan kecemasan yang dapat dialami pekerja sosial ketika harus melakukan pekerjaannya karena adanya tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi. Hal ini dikarenakan selama pandemi, pekerja sosial tidak hanya dihadapkan pada beban kerja bertambah melainkan juga tuntutan kognitif maupun emosional dari pekerjaan, contohnya jumlah layanan sosial yang bertambah, kesulitan pelayanan secara langsung karena harus disertai dengan protokol kesehatan yang ketat serta metode pelayanan baru yang melibatkan penggunaan teknologi. Acker (2012) menjelaskan bahwa pekerja sosial merupakan

pekerjaan yang beresiko tinggi untuk mengalami stres maupun kelelahan, contohnya ketika pekerja sosial diharuskan untuk melakukan pendampingan dengan klien tetapi terkendala karena keterbatasan interaksi selama pandemi. Kecemasan pada pekerja sosial ini juga dapat berasal situasi pandemi COVID-19 seperti khawatir dan takut tertular ketika harus melakukan pelayanan sosial secara langsung terhadap klien. Tesi et al (2019) juga menjelaskan kejenuhan pada pekerja sosial dapat berasal dari tuntutan emosional pada pekerjaannya contohnya banyaknya kasus tentang COVID di masyarakat yang juga harus direspon seperti penolakan terhadap penyintas COVID sehingga membutuhkan pendampingan

Pengaruh *Job Crafting* (Kreasi Kerja) dan Manfaatnya terhadap Kinerja Pekerja Sosial

Perilaku kreasi kerja atau *job crafting* diharapkan dapat mempengaruhi peningkatan keterampilan pekerja sosial dan memiliki kontrol terhadap pekerjaannya sehingga berdampak pada kinerjanya yang optimal. Penelitian mengenai dampak dan pengaruh intervensi *job crafting* terhadap pekerja sosial secara khusus memang belum pernah dilakukan. Akan tetapi, terdapat beberapa penelitian yang menjelaskan dampak positif *job crafting* pada rumpun pekerjaan di bidang pelayanan sosial dan perawatan kesehatan seperti tenaga kesehatan profesional, pekerja pada organisasi penyandang disabilitas dan lansia, perawat dan dokter.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa intervensi *job crafting* yang diterapkan pada pekerja terutama yang bekerja di bidang pelayanan memiliki dampak dan manfaat yang positif bagi pekerja. Kreasi kerja bermanfaat bagi pekerja karena dapat menjadi salah satu solusi dan strategi kerja yang proaktif untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu, kreasi kerja mendorong pekerja berinisiatif

memodifikasi pekerjaan dan lingkungan kerjanya sehingga dapat terikat dengan pekerjaannya dan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat selama pandemi (Bacaksiz et al., 2017 ; Crawford et al, 2010; Demerouti, 2014).

Tabel 1. Beberapa penelitian mengenai intervensi job crafting dan pengaruhnya terhadap kinerja

Peneliti	Tujuan	Sampel	Hasil Temuan
Gordon et al (2015)	Mengeksplorasi kaitan antara <i>job demand</i> (tuntutan pekerjaan) dan <i>job resources</i> (sumber daya kerja) dengan <i>job crafting</i> atau kreasi kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja	Tenaga profesional perawat kesehatan di Amerika (n=70) dan Belanda (n=144)	<i>Job crafting</i> (pada strategi pencarian sumber daya) berpengaruh secara positif terhadap kinerja terutama kinerja tugas dan kreativitas. Ini berarti semakin tinggi strategi pencarian sumber daya (<i>seeking resources</i>) pada <i>job crafting</i> maka semakin tinggi kinerja tugas dan kinerja kreativitas pada pekerja. Sementara itu, strategi pengurangan tuntutan kerja (<i>reduce demand</i>) memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja tugas dan kontekstual.
Bacaksiz et al (2017)	Menyelidiki hubungan antara identifikasi organisasi, <i>job crafting</i> dan kinerja pada perawat serta kinerja karyawan	n=240 perawat di Istanbul Turki	<i>Job crafting</i> memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat dan kinerja pada karyawan. Dalam penelitian tersebut juga disimpulkan bahwa perlu mengembangkan dan menerapkan lingkungan kerja dan strategi manajerial untuk kemudian dapat diintegrasikan dengan organisasi dan meningkatkan <i>job crafting</i> perawat agar dapat meningkatkan kinerja pada perawat.
Demerouti et al (2017)	Memeriksa pengaruh <i>job crafting</i> terhadap kinerja adaptif yang dimoderasi oleh penilaian individu terhadap perubahan	Pekerja yang ada di Yunani yang terdiri dari pekerja di sektor pelayanan publik (58,4 persen), swasta (33,4 persen) dan wiraswasta (8,2 persen) dengan total sampel sebanyak n=380	<i>Job crafting</i> terutama pada pencarian tantangan (<i>seeking challenge</i>) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja adaptif atau <i>adaptive performance</i> . Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pencarian tantangan pada <i>job crafting</i> maka kinerja adaptifnya juga akan semakin tinggi. Sementara itu, penilaian pekerja terhadap perubahan dapat menjadi moderator yang penting pada hubungan antara <i>job crafting</i> dengan kinerja adaptif
Gordon et al (2018)	Menguji dampak intervensi <i>job crafting</i> secara umum dan khusus terhadap kinerja (kinerja tugas, kontekstual dan adaptif) dan kesejahteraan (keterlibatan kerja, kesehatan, dan penurunan kelelahan) serta peningkatan perilaku <i>job crafting</i>	Studi 1 untuk dokter spesialis (n=119) sedangkan Studi 2 untuk perawat (n=58)	Kelompok yang mendapatkan intervensi <i>job crafting</i> yang berupa pelatihan menunjukkan peningkatan perilaku <i>job crafting</i> , kesejahteraan (keterlibatan kerja, kesehatan dan penurunan kelelahan) dan kinerja
Kuijpers et al (2020)	Mengevaluasi hubungan antara intervensi <i>job crafting</i> dan <i>work engagement</i> (keterlibatan kerja)	Jumlah total 99 pekerja yang bekerja di organisasi perawatan kesehatan Belanda (untuk lansia dan penyandang disabilitas) yang terbagi dalam kelompok kontrol n=54 dan kelompok eksperimen n=45	Intervensi <i>job crafting</i> secara positif berhubungan dengan pekerja yang memiliki beban kerja yang tinggi sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan dedikasi. <i>Intervensi job crafting</i> dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan kerja bagi pekerja yang memiliki beban kerja yang tinggi

Menurut Lee & Lee (2018), pekerja yang melakukan *job crafting* terhadap pekerjaannya dapat menyeimbangkan antara sumber daya kerjanya dengan tuntutan kerja sebagai contoh ketika pekerja memiliki sumber daya kerja seperti dukungan rekan kerja dan kesempatan untuk mengembangkan diri maka mereka akan cenderung berkinerja dengan lebih baik. Pekerja sosial dapat memodifikasi praktik pekerjaan sosial yang dilakukannya contohnya melalui upaya pengembangan kemampuan dan kompetensi diri secara mandiri dengan pelatihan, menjalin kerjasama dan diskusi dengan rekan kerja maupun profesi lainnya,

serta menyusun metode kerja yang sesuai dengan kebutuhan saat pandemi. Contoh lainnya, pekerja sosial dapat berusaha memperkaya pekerjaannya dengan peran-peran yang dimilikinya seperti memberikan motivasi pada klien, sebagai konselor bagi klien maupun sebagai fasilitator keterampilan. Pekerja sosial berinisiatif melakukan peran-peran tersebut sesuai dengan kebutuhan klien sehingga menciptakan pertumbuhan pribadi yang positif bagi pekerja sosial seperti peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan diri.

Kreasi kerja juga bermanfaat bagi pekerja untuk menyesuaikan pekerjaannya dengan apa yang menjadi minat dan kemampuannya terutama ketika dihadapkan pada perubahan yang terjadi di tempat kerja (Peeters et al, 2016; Gordon et al, 2018). Menurut Petrou et al (2012) strategi kreasi kerja merupakan salah satu strategi bagi pekerja yang memegang peranan penting ketika terjadi perubahan di dalam organisasi atau pekerjaannya. Dalam hal ini, pekerja sosial dapat menyesuaikan konteks pekerjaannya dengan preferensi dan kemampuannya untuk menemukan makna dari perubahan yang terjadi selama pandemi sehingga dapat membantu menyesuaikan diri (Peeters et al, 2016). Contohnya, pekerja sosial selama pandemi ini dapat memaknai pekerjaannya bukan hanya sebatas melakukan layanan sosial saja melainkan juga dapat menjadi teman cerita dan berbagi pengalaman dengan klien. Program peningkatan kreasi kerja ini membantu pekerja sosial untuk menyesuaikan diri dalam kondisi yang baru contohnya dengan bersedia mencari informasi baru mengenai kebutuhan klien dan pemanfaatan teknologi dalam metode layanan sosial secara daring. Menurut Petrou et al (2012) melalui kreasi kerja, pekerja sosial juga secara aktif dan kreatif melakukan penyesuaian terhadap pekerjaannya sehingga dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri dan organisasi. Contohnya pekerja sosial yang memiliki kemampuan dalam seni lukis dapat membantu klien melakukan coping stres selama pandemi melalui kemampuannya tersebut.

Manfaat lainnya adalah kreasi kerja dapat merangsang perilaku positif bagi pekerja sehingga berkontribusi pada peningkatan produktivitas kinerja. Menurut Demerouti et al (2017) Kreasi kerja berguna bagi pekerja dapat dilakukan melalui intervensi berupa pelatihan bagi pekerja (Demerouti, 2014; Demerouti et al, 2017). Pelatihan tersebut secara efisien dapat

meningkatkan produktivitas pekerja dengan cara menumbuhkan perilaku yang positif dan dapat meningkatkan kesejahteraan kerja seperti keterlibatan kerja, kesehatan dan menurunkan kelelahan sehingga pekerja lebih produktif dalam bekerja (Demerouti et al, 2017; Gordon et al, 2018). Dalam hal ini, pekerja sosial dapat mengontrol dan memaknai pekerjaannya terutama terkait dengan fungsinya dalam praktik pekerjaan sosial melalui kreasi kerja, contohnya pekerja sosial berusaha hadir untuk mengurangi beban pikiran klien bukan hanya sebagai pekerja yang melakukan pekerjaan rutin saja. Selain itu, strategi kreasi kerja dapat melibatkan pekerja sosial untuk secara aktif mencari sumber daya yang dimilikinya contohnya dengan memetakan pekerjaannya sehingga dapat mengetahui hambatan dan kelebihan dalam pekerjaannya serta mengevaluasi diri untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam melakukan pekerjaannya. Kreasi kerja mendorong pekerja sosial untuk memiliki gambaran yang positif mengenai kemampuan dan minat yang dimilikinya serta pandangan terhadap pekerjaannya (Crawford et al, 2010; (Demerouti & Bakker, 2014). Sebagai contohnya, pandangan yang positif terhadap pekerjaan dan dirinya sendiri akan membantu pekerja sosial untuk lebih bersemangat.

Mekanisme Kreasi Kerja dalam Mengoptimalkan Kinerja

Mekanisme kreasi kerja pada dimensi 1 adalah mekanisme kreasi kerja yang melibatkan dimensi *increasing structural job resources* sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pekerja sosial. Berdasarkan teori *Job Demand-Resources* (JD-R) (Bakker & Demerouti, 2014), mekanisme kreasi kerja ini akan berfokus pada *job resources* atau sumber daya kerja yang berfungsi sebagai sumber motivasi bagi pekerja. Sumber daya kerja dapat berperan bagi pekerja baik sebagai motivasi intrinsik yaitu motivasi yang berasal dari dalam diri individu maupun

motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang berasal dari lingkungan tempat kerja contohnya lingkungan kerja (Bakker & Demerouti, 2014; Bakker & Demerouti, 2017). Pada dimensi *increasing structural job resources*, sumber daya kerja berperan sebagai motivasi intrinsik karena membantu mendorong pertumbuhan, pembelajaran dan pengembangan pada diri pekerja (Bakker & Demerouti, 2014). Contohnya, pekerja sosial mengembangkan dirinya seperti mengikuti pelatihan atau pembelajaran mengenai pemanfaatan alat teknologi untuk kebutuhan layanan sosial secara daring. Melalui pengembangan diri secara otonom ini diharapkan pekerja sosial dapat meningkatkan profesionalismenya dalam melakukan pelayanan sosial selama pandemi sehingga kinerjanya tetap optimal.

Mekanisme kreasi kerja 2 adalah mekanisme kreasi kerja dengan menggunakan dimensi peningkatkan sumber daya kerja sosial untuk mengoptimalkan kinerja pekerja sosial. Sumber daya kerja sosial ini lebih mengacu pada hubungan interpersonal dan sosial di tempat kerja contohnya, relasi dengan rekan kerja baik sesama pekerja sosial ataupun profesi lainnya dan atasan (Lee & Lee, 2018 ; Tims et al., 2012). Pada mekanisme kerja ini, dimensi peningkatan sumber daya kerja sosial memiliki peran sebagai motivasi ekstrinsik karena berkaitan dengan hal-hal yang berasal dari lingkungan kerja yang membantu dalam pelaksanaan pekerjaannya contohnya lingkungan kerja yang saling mendukung dan nyaman (Demerouti & Bakker, 2014). Menurut Gordon et al (2015) meningkatkan dan mencari sumber daya dapat membantu pekerja untuk menahan efek negatif dari tuntutan kerja yang tinggi sehingga pekerja menjadi terikat dan puas dengan pekerjaannya contohnya dengan diskusi, meminta saran dan bantuan dari rekan kerja maupun atasan dapat membuat pekerja sosial merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Contoh lainnya adalah

umpan balik yang diberikan dari rekan kerja pekerja sosial maupun profesi lainnya dan atasan mengenai pekerjaannya sehingga bermanfaat sebagai perbaikan sehingga kinerjanya tetap optimal.

Mekanisme kreasi kerja 3 dengan menggunakan dimensi *increasing challenging job demand* dalam meningkatkan kinerja pekerja sosial (Lee & Lee, 2018). Pada mekanisme kreasi kerja ini, pekerja sosial berupaya menjadikan tuntutan kerja yang tidak mudah selama pandemi sebagai tantangan dalam pekerjaannya sehingga tetap dapat meningkatkan keterampilan kerjanya contohnya kesulitan berinteraksi sosial selama pandemi diubah menjadi tantangan dalam pekerjaan. Petrou et al (2015) menjelaskan bahwa ketika pekerja memiliki upaya untuk mencari tantangan pada pekerjaannya maka mereka menjadi termotivasi untuk mengembangkan kapasitasnya contohnya tantangan dalam melakukan layanan sosial saat pandemi dijadikan motivasi untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi dalam layanan sosial secara daring. Hal tersebut dapat mengakibatkan pekerja ikut berpartisipasi dalam pembelajaran yang aktif serta mampu memanfaatkan sumber dayanya sebagai bentuk koping terhadap tuntutan kerja yang tinggi sehingga dapat mencapai tujuan kerja dan meningkatkan kinerjanya (Petrou et al, 2015). Melalui dimensi ini, pekerja sosial bersedia untuk mengambil tanggung jawab lebih dalam pekerjaannya contohnya bukan hanya menunggu kasus yang datang tetapi ikut menjemput bola merespon kasus-kasus baru terutama yang terkait dengan COVID-19. Dimensi *increasing challenging job demand* ini juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan serta kinerja adaptif, yaitu kemampuan kerja untuk beradaptasi dengan situasi kerja yang baru (Demerouti et al, 2017; Gordon et al, 2018).

Contohnya, inisiatif pekerja sosial untuk memperkaya tugas-tugas pekerjaannya dengan menambahkan sesi berbagi, permainan yang menarik, serta keterampilan coping untuk masyarakat rentan maupun yang terdampak COVID-19 sebagai bentuk adaptasi terhadap situasi kerja yang baru.

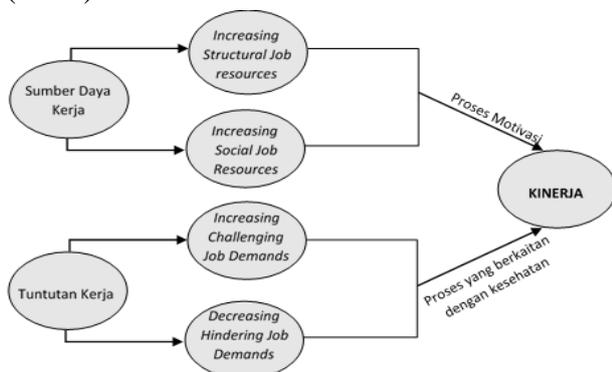
Mekanisme kreasi kerja 4 adalah dengan cara menurunkan tingkat tuntutan pekerjaan yang tinggi selama pandemi untuk menghindari adanya kelelahan, stres maupun kejenuhan. Mengacu pada konsep JD-R (*Job Demand-Resources*), mekanisme kreasi kerja pada dimensi ini melibatkan proses gangguan kesehatan yang disebabkan adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti jumlah beban kerja yang bertambah, tuntutan kognitif maupun emosional (Bakker & Demerouti, 2014). Sementara itu, menurut Demerouti dan Bakker (2011) tuntutan kerja tidak selalu berkaitan dengan hasil yang negatif, akan tetapi dapat berubah menjadi sumber stres apabila pekerja gagal untuk memenuhi tuntutan kerja yang tinggi tersebut. Misalnya, ketika pekerja sosial dihadapkan pada metode pelayanan sosial yang berubah, jumlah permasalahan sosial yang bertambah serta kesulitan ketika melakukan layanan secara langsung dapat mengakibatkan kelelahan dan semakin lama dapat mengakibatkan stres kerja. Melalui penurunan tingkat tuntutan kerja, diharapkan dapat membuat pekerja sosial terhindar dari kecemasan atau stres kerja sehingga mempengaruhi kinerjanya contohnya melalui menghindari sumber-sumber stres seperti informasi yang tidak valid tentang pandemi. Beberapa contoh lain seperti kesulitan dalam menciptakan metode layanan sosial yang sesuai serta harapan yang tinggi dari masyarakat akan layanan sosial dapat menjadi sumber tuntutan kerja yang berpengaruh terhadap kondisi pekerja sosial dalam melakukan pekerjaannya. Untuk itu, pekerja sosial perlu mengelola pekerjaannya

dan menghindari sumber-sumber stres yang mungkin muncul dari adanya tuntutan pekerjaan selama pandemi sehingga dapat berkonsentrasi dan memaksimalkan pelayanan sosial.

Berdasarkan penjelasan dari mekanisme kreasi kerja melalui empat dimensi untuk meningkatkan kinerja pekerja sosial maka kreasi kerja pada model JD-R (*Job Demand-Resources*) melibatkan dua proses, yaitu proses yang berkaitan dengan gangguan kesehatan dan proses motivasi (Demerouti & Bakker, 2011). Proses pertama melibatkan proses gangguan kesehatan sebagai efek dari adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi yaitu jumlah kasus yang bertambah, adanya tuntutan emosional seperti harapan masyarakat yang tinggi maupun mental contohnya menciptakan ide untuk metode pelayanan sosial yang sesuai selama pandemi. Sementara itu, pada proses kedua melibatkan sumber daya kerja memiliki peran sebagai sumber motivasi kerja bagi pekerja dalam melakukan pekerjaannya contohnya berbagai pengembangan diri bagi pekerja sosial maupun dukungan dari tempat kerja. Sumber daya kerja berfungsi untuk menahan efek negatif dari tuntutan kerja yang tinggi pada pekerja sosial selama pandemi COVID-19 dan kreasi kerja ini berperan untuk menyeimbangkan antara tuntutan kerja yang tinggi dan ketersediaan sumber daya kerja pekerja sosial. Kuijpers et al, (2020) menekankan bahwa intervensi kreasi kerja menimbulkan dampak yang positif terhadap pekerja yang memiliki tingkat beban kerja yang tinggi sehingga akan mempengaruhi dedikasi dan keterlibatan kerja yang kemudian dapat meningkatkan kinerjanya.

Oleh karena itu, berdasarkan perspektif tersebut maka hubungan kreasi kerja (*job crafting*) dengan kinerja dapat digambarkan dengan mekanisme sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Mekanisme Keempat Dimensi Kreasi Kerja dengan Kinerja mengacu pada model Job Demands-Resources (JD-R)



(Sumber: Penulis, 2021)

Intervensi Kreasi Kerja (*Job Crafting*) dan Cara untuk Meningkatkan Kemampuan Kreasi Kerja pada Pekerja Sosial

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Demerouti (2014; Gordon et al, 2018) maka intervensi *job crafting* yang dapat diterapkan pada pekerja sosial dapat terdiri dari beberapa tahapan yang mencakup:

1. Melakukan *workshop job crafting* atau pelatihan mengenai *job crafting*. Selama pelatihan ini pekerja sosial akan diajarkan mengenai konsep *job crafting* dan keempat cara untuk meningkatkan kreasi kerja yang dapat dilakukan. Selain itu, pekerja sosial juga belajar untuk menyusun *Personal crafting Plan (PCP)*. *Personal crafting Plan (PCP)* yang terdiri dari serangkaian tindakan pekerja sosial untuk mengkreasikan pekerjaan dalam jangka waktu empat minggu.
2. Membuat *logbook* atau catatan mingguan terkait dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja sosial. *Logbook* ini merupakan buku catatan atau laporan rinci dari kegiatan mengkreasikan pekerjaan mereka.

3. Mengadakan pertemuan yang sifatnya refleksi yang dapat dilakukan bersama dengan rekan kerja atau atasan terkait dengan keberhasilan, masalah-masalah apa saja yang dapat timbul maupun solusi yang dapat dilakukan.

Sementara itu, sebagai bentuk lanjutan dari tahapan intervensi kreasi kerja tersebut diperlukan beberapa cara yang dapat diterapkan pekerja sosial untuk meningkatkan kemampuan kreasi kerja yang mengacu pada keempat dimensi kreasi kerja yang diungkapkan oleh Tims et al (2012). Cara meningkatkan kemampuan kreasi kerja pada *dimensi increasing structural job resources* adalah dengan berfokus pada pengembangan dan otonomi diri yang dapat mendukung profesionalitas dan keahlian pekerja sosial untuk melakukan praktek pekerjaan sosial. Pertama-tama, pekerja sosial perlu melakukan pemaknaan terhadap pekerjaannya sebagai bentuk evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan selama ini contohnya dengan mencoba untuk memahami apa yang menjadi tujuan pekerja sosial dalam melakukan praktik pekerjaan sosial. Berdasarkan hasil pemaknaan tersebut, pekerja sosial dapat menuliskannya ke dalam buku catatan mengenai apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat melakukan praktik pekerjaannya. Catatan tersebut berguna bagi pekerja sosial untuk dapat mengetahui kemampuan apa saja yang dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan yang timbul dalam pekerjaannya serta minat dan keahlian yang dimilikinya. Akibatnya pekerja sosial dapat secara mandiri mencari kesempatannya yang lebih banyak untuk kemajuan dan pertumbuhan dirinya sesuai dengan minat dan keahliannya yang berguna bagi profesionalitas pekerjaannya. Contohnya dengan mencari pelatihan-pelatihan pengembangan diri baik terkait dengan keterampilan pekerjaan sosial maupun lainnya

seperti untuk peningkatan kemampuan *self healing, problem solving* dan keterampilan lainnya.

Tims et al (2012) juga menjelaskan bahwa cara meningkatkan kemampuan kreasi kerja pada dimensi *increasing social job resources* adalah melalui peningkatan pada hubungan interpersonal dan sosial di tempat kerja. Pekerja sosial harus dapat menjalin hubungan yang baik baik secara sosial maupun interpersonal dengan rekan kerja misalnya sesama pekerja sosial maupun profesi lain yang mendukung praktik pekerjaan sosial seperti dokter, psikolog maupun perawat. Pertemuan-pertemuan dengan rekan kerja yang sifatnya reflektif dapat dilakukan untuk membahas mengenai hambatan, keberhasilan, dan solusi dari permasalahan yang dialami pekerja sosial (Demerouti, 2014). Contohnya, melalui diskusi mengenai hambatan apa saja yang dialami ketika melakukan pekerjaan sosial selama pandemi dengan rekan kerja dapat menjadi sarana pekerja sosial untuk menghasilkan ide-ide baru. Selain rekan kerja, pekerja sosial juga perlu meningkatkan relasi sosialnya dengan atasan contohnya dengan cara meminta bantuan ketika dihadapkan pada kesulitan selama melakukan pelayanan serta meminta umpan balik kinerja kepada atasan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan semangat pekerja sosial dalam bekerja karena mendapat dukungan sosial di tempat kerjanya (Lee & Lee, 2018 ; Tims et al., 2012).

Menurut Tims et al (2012) pada dimensi *increasing challenging job demand*, cara untuk meningkatkan kemampuan kreasi kerja adalah dengan mengubah tuntutan pekerjaan yang tinggi selama masa pandemi menjadi sebuah tantangan di dalam pekerjaannya sebagai pekerja sosial. Pekerja sosial berinisiatif untuk mengkreasi pekerjaannya ketika dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tinggi selama pandemi seperti beban kerja yang bertambah, kesulitan melakukan pelayanan serta perubahan

metode pelayanan menjadi tantangan baru dan pekerjaan yang menarik. Selain itu, pekerja sosial juga dapat mencari tugas-tugas tambahan yang baru dan menarik tetapi masih mendukung praktik pekerjaan sosial serta bersedia secara sukarela mengambil tanggung jawab lebih sebagai bentuk kontribusi terhadap organisasi (Tims et al., 2012). Selanjutnya, untuk meningkatkan keterampilan dalam mencari tantangan ini pekerja sosial dapat menyusun catatan pribadi mengenai pekerjaannya contohnya semacam *personal crafting plan*, yaitu rencana pekerjaan apa saja yang akan dikreasikan selama sebulan. Lalu di tiap minggunya dapat dilaporkan rincian dari pekerjaannya termasuk tantangan dan hambatan yang dihadapi sehingga dapat diketahui beban kerjanya serta solusinya. Catatan rinci mengenai pekerjaan ini juga bertujuan untuk menginventarisir pekerjaan contohnya yang termasuk dalam pekerjaan inti, pekerjaan tambahan dan pekerjaan-pekerjaan yang dapat dikreasikan dengan lebih menarik oleh pekerja sosial.

Cara meningkatkan kemampuan kreasi kerja dimensi *decreasing hindering job demand* adalah dengan menurunkan tingkat tuntutan pekerjaan yang tinggi selama pandemi pekerjaan-pekerjaan yang dapat membebani secara kognitif maupun emosional (Lee & Lee, 2018). Pekerja sosial dapat berupaya untuk mengurangi tingkat pekerjaan yang menuntut secara kognitif contohnya pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan pengambilan keputusan yang sulit serta ide-ide baru yang membutuhkan upaya pemikiran. Selain itu, pekerja sosial juga dapat menghindari sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja yang mungkin dapat meningkatkan tuntutan kerja baik secara emosional contohnya, lingkungan kerja yang tidak nyaman, jumlah beban kerja yang banyak dan sulit serta harapan masyarakat yang tinggi terkait layanan sosial. Selanjutnya, pekerja

sosial mengelola pekerjaannya dengan menuliskan setiap minggu pekerjaan yang telah dilakukannya, dan pekerjaan yang akan dikreasikannya sehingga memudahkan untuk fokus dan berkonsentrasi pada target pekerjaannya. Berdasarkan hasil catatan rinci yang telah dibuat oleh pekerja sosial mengenai pekerjaannya maka dapat dibuat daftar pekerjaan mana saja yang memiliki beban kerja tinggi dan apa saja kendala yang dihadapi. Dengan melihat kemampuan dan kapasitas yang dimiliki pekerja sosial maka dapat ditentukan bagian dari pekerjaan mana saja yang akan diubah untuk kemudian diturunkan tingkat tuntutan pekerjaannya.

PENUTUP

Berdasarkan penjelasan di atas maka kreasi kerja dapat menjadi strategi yang membantu pekerja sosial untuk mengatasi efek negatif tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi selama pandemi COVID-19 dan meningkatkan sumber daya kerja yang tersedia. Kreasi kerja tidak hanya bermanfaat bagi pekerja sosial sebagai individu melainkan juga berguna bagi organisasi sehingga organisasi perlu memfasilitasi penerapan strategi *job crafting* contohnya dengan mengadakan *workshop* dan pelatihan tentang *job crafting* yang berkelanjutan dengan menggunakan pendekatan pembelajaran dari hasil pengalaman sebagai pekerja sosial. Selain itu, diperlukan juga peningkatan keterampilan kreasi kerja bagi pekerja sosial melalui empat strategi yaitu pertama meningkatkan sumber daya kerja struktural contohnya melakukan pengembangan diri secara mandiri seperti meningkatkan keterampilan dan keahlian melalui pelatihan. Strategi kedua meningkatkan sumber daya sosial contohnya meningkatkan dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan sehingga lingkungan kerja menjadi nyaman di tempat kerja. Strategi ketiga yaitu meningkatkan tantangan pada tuntutan kerja contohnya bersedia untuk bekerja lembur ketika

dihadapkan pada tingginya kasus yang harus dilayani serta strategi keempat yaitu menurunkan tingkat tuntutan pekerjaan yang menimbulkan efek negatif contohnya dengan menghindari pekerjaan yang membutuhkan upaya pengambilan keputusan yang sulit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Redaksi Jurnal Sosio Informa yang telah memberikan kesempatan mempublikasikan karya tulis kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Acker, G. M. (2012). Burnout among mental health care providers. *Journal of Social Work, 12*(5), 475–490.
<https://doi.org/10.1177/1468017310392418>
- Bacaksiz, F. E., Tuna, R., & Seren, A. K. H. (2017). The relationships between organisational identification, job performance, and job crafting: A study among nurses. *International Journal of Caring Sciences, 10*(1), 251–259.
Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/1896833120?accountid=17242>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward Job Demands – Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. 22(September 2018), 273–285.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources Theory. In C. . Chen, P.Y & Cooper (Ed.), *Work and Wellbeing* (pp. 37–58). Willey Blackwell.
- Bakker, A. B. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational Dynamics, 46*(2), 67–75.
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.002>

- Charbonnier-Voirin, A., & Roussel, P. (2012). Adaptive performance: A new scale to measure individual performance in organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 29(3), 280–293. <https://doi.org/10.1002/CJAS.232>
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834–848. <https://doi.org/10.1037/a0019364>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2014). Job Crafting. In T. W. Peeters, M.C.W., de Jonge, J., Taris (Ed.), *An Introduction To Contemporary Work Psychology* (pp. 414–433). Willey Blackwell. Retrieved from https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=DXVGAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=an+introduction+to+contemporary+work+psychology&ots=CPI_ES1EUm&sig=ee0ix3wYTCTAOo0p6pPKkwj7drl
- Demerouti, E. (2014). Design your own job through job crafting. *European Psychologist*, 19(4), 237–243. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000188>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands?Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1–10. <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>
- Demerouti, E., Xanthopoulou, D., Petrou, P., & Karagkounis, C. (2017). Does job crafting assist dealing with organizational changes due to austerity measures? Two studies among Greek employees. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 574–589. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1325875>
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Bipp, T., & Verhagen, M. A. M. T. (2018). Individual job redesign: Job crafting interventions in healthcare. *Journal of Vocational Behavior*, 104(June 2017), 98–114. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.07.002>
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., & Bipp, T. (2015). Job crafting and performance of Dutch and American health care professionals. *Journal of Personnel Psychology*, 14(4), 192–202. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000138>
- Husmiati, dkk. (2020). *Laporan Penelitian Kompetensi Pekerja Sosial dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial Di Balai/Loka Pada Era Tatanan Baru*. Jakarta. Retrieved from Diunduh dari laman puslit.kemosos.go.id
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2000). *Definition of social work: English version* (p. IFSW General Meeting). p. IFSW General Meeting. <https://doi.org/diakses tanggal 10 Februari 2021>
- Kirst-Ashman, K. K. (2010). *Introduction to Social Work & Social Welfare*.
- Kuijpers, E., Kooij, D. T. A. M., & van Woerkom, M. (2020). Align your job with yourself: The relationship between a job crafting intervention and work engagement, and the role of workload. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 1–16. <https://doi.org/10.1037/ocp0000175>
- Lee, J. Y., & Lee, Y. (2018). Job Crafting and Performance: Literature Review and Implications for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 17(3), 277–313.

- <https://doi.org/10.1177/1534484318788269>
- Peeters, M. C. W., Arts, R., & Demerouti, E. (2016). The crossover of job crafting between coworkers and its relationship with adaptivity. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 25*(6), 819–832. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1160891>
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Hetland, J. (2012). Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior, 33*(8), 1120–1141. <https://doi.org/10.1002/job.1783>
- Petrou, P., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2015). “Job crafting in changing organizations: Antecedents and implications for exhaustion and performance” *Journal of Occupational Health Psychology, (2015) Vol 20, No. 4*, pp. 470-480. *Journal of Occupational Health Psychology, 21*(3), 283. <https://doi.org/10.1037/a0039003>
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial*. Jakarta: Kementerian Sosial.
- Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Sofuroh, F. U. (2020). Mensos Ingatkan Para Pekerja Sosial Jaga Keselamatan Kerja Saat Pandemi. *Detiknews.Com*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-5056374/mensos-ingatkan-para-pekerja-sosial-jaga-keselamatan-kerja-saat-pandemi>
- Tesi, A., Aiello, A., & Giannetti, E. (2019). The work-related well-being of social workers: Framing job demands, psychological well-being, and work engagement. *Journal of Social Work, 19*(1), 121–141. <https://doi.org/10.1177/1468017318757397>
- Tims, M., & Bakker, A. B. (2010). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *SA Journal of Industrial Psychology, 36*(2). <https://doi.org/10.4102/sajip.v36i2.841>
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior, 80*(1), 173–186. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.05.009>
- Whibawa, B., Raharjo, S.T., Santoso, M. B. (2015). *Pengantar Pekerjaan Sosial*. Bandung: UNPAD Press.
- Wulansari, S. (2020). *Survei Awal Pekerja Sosial di Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (Balai dan Loka Rehabilitasi Sosial) Kementerian Sosial Selama Pandemi COVID-19*.
- Zapf, D., Semmer, N.K., & Johnson, S. (2014). Qualitative Demand at Works. In T. W. Peeters, M.C.W., de Jonge, J., Taris (Ed.), *An Introduction To Contemporary Work Psychology* (pp. 144–164). Willey Blackwell.
- Zastrow, C. (2010). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. USA: Cengage Learning.