

Pekerja Sosial Lansia dalam Upaya Prevensi *Burnout* di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Yogyakarta Unit Abiyoso

Burnout Prevention Efforts of the Social Workers for Elderly at the Yogyakarta Tresna Werdha Social Service, Unit of Abiyoso

Hani Puspita Dewi

UIN Sunan Kalijaga, Jalan Marsda Adisucipto, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

Email:hanipuspitadewi@gmail.com,HP: 087739571010

Diterima 06 Juni 2021, diperbaiki 27 September 2021, disetujui 25 Oktober 2021

Abstract

The number of elderly people in Indonesia is always increasing every year. The government and civil society members also need to pay attention to the number of neglected elderly people. Even so, the existence of the Tresna Werdha or nursing home as a social service center to accommodate neglected elderly people has not been fulfilled compared to the number of neglected elderly people. There are only 2 nursing homes owned by the Yogyakarta Social Service and the number of neglected elderly people are 42,417 people. Moreover, the number of professionals such as social workers is less than the number of elderly people owned by the center. The comparison of this number is one of the causes of burnout syndrome which is close to geriatric social workers, but can overcome the syndrome. The purpose of this research was to determine the prevention of burnout in geriatric social workers at the Tresna Werdha Social Service Center, Abiyoso Unit. This research use descriptive qualitative approach. Data collection used the direct observation method by being directly involved in the hall activities carried out from October to December 2019 and interviews with 6 informants. Data analysis using the Miles and Huberman model was collected, reduced, displayed and concluded. In testing the validity of the data using source triangulation techniques. The results showed that the prevention of social worker burnout was through prevention at the organizational level. As a social worker, they believe that their profession is in accordance with their wishes and personality. In addition, a comfortable work environment, mutual cooperation, but still working according to main tasks and functions. This prevention strategy is the key for geriatric social workers to prevent the risk of burnout syndrome in the elderly social service process.

Keywords: *burnout; geriatric social worker; elderly people*

Abstrak

Jumlah Lansia di Indonesia setiap tahun selalu meningkat. Jumlah lansia terlantar juga banyak yang perlu menjadi perhatian pemerintah dan warga masyarakat. Keberadaan Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha atau panti jompo untuk menampung lansia terlantar belum terpenuhi dibandingkan jumlah lansia terlantar. Panti jompo milik Dinas Sosial Yogyakarta hanya sebanyak 2 tempat dan jumlah lansia terlantar sebanyak 42,417 orang. Jumlah tenaga profesional seperti pekerja sosial sedikit dibandingkan jumlah lansia yang dilayani oleh Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW). Perbandingan jumlah tersebut sebagai salah satu yang menyebabkan adanya *sindrom burnout* yang dekat dengan pekerja sosial namun pekerja sosial lansia di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Unit Abiyoso dapat mengatasi sindrom tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *prevensi burnout* pada pekerja sosial lansia di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Unit Abiyoso. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi langsung dengan terlibat langsung pada kegiatan balai yang dilakukan Oktober sampai Desember 2019 dan wawancara kepada 6 informan. Analisis data dengan model Miles dan Huberman yakni dikumpulkan, direduksi, ditampilkan dan ditarik kesimpulan. Dalam pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan tirangulasi metode dengan membandingkan informasi wawancara, observasi serta survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *prevensi burnout* pekerja sosial yakni pencegahan tingkat organisasi. Sebagai pekerja sosial meyakini bahwa profesinya telah sesuai dengan keinginan dan kepribadiannya. Selain itu, lingkungan pekerjaan yang nyaman, saling gotong royong namun tetap bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi). Strategi prevensi ini menjadi kunci jitu para pekerja sosial untuk mencegah resiko sindrom burnout dalam proses pelayanan lansia. Untuk mencegah resiko *burnout* perlu memiliki hubungan baik antar pegawai dengan meningkatkan rasa kekeluargaan dan saling membantu sesama lain.

Penelitian selanjutnya perlu memperhatikan pada resiko *burnout* pramubakti, jaminan sosial untuk pegawai dan skema pelayanan untuk mengurangi resiko ketergantungan pada lansia.

Kata Kunci: *burnout*; pekerja sosial lansia; prevensi

Pendahuluan

Merujuk pada Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2004 tentang “Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia,” lanjut usia (lansia) adalah seseorang yang berusia mencapai 60 tahun ke atas. Jumlah lansia di berbagai negara berbeda-beda. Di Indonesia, jumlah lansia masuk kedalam era penduduk menua (Pranarka, 2006). Sejak tahun 2012 Indonesia masuk era penduduk menua dengan jumlah 8,5% dari total populasi (*Ageing population in Indonesia*, t.t.). Negara yang memiliki jumlah lansia lebih dari 7% dari populasi merupakan negara dengan struktur tua (Kementerian Kesehatan, 2017).

Jumlah lansia setiap tahunnya meningkat, yakni pada 2018 sebanyak 24,49 juta sedangkan 2019 jumlah penduduk lansia naik sebanyak 25,66 juta (Maylasari dkk., 2019, hlm. 13). Beberapa tahun belakangan ini, Yogyakarta merupakan provinsi yang berpenduduk tertinggi dengan angka 14,71% dibandingkan dengan provinsi-provinsi lain di Indonesia (Sari dkk., 2020, hlm. 18).

Bonus demografi ini dapat sebagai tantangan dan peluang bagi Indonesia. Salah satu masalah yang penting untuk ditangani oleh negara, yakni banyaknya jumlah lansia. Lansia cenderung menjadi ancaman bagi bonus demografi. Hal ini dilakukan karena kecenderungan lansia yang tergantung oleh orang lain. Ketergantungan tersebut dikarenakan menurunnya kondisi fisik dan psikis (Heryanah, 2015, hlm. 3).

Tingginya komposisi lansia dalam struktur demografi mengundang penanganan sosial yang komprehensif. Di Yogyakarta, sebanyak 42,417 lansia mengalami keterlantaran yang tercatat pada Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Dinas Sosial Provinsi Yogyakarta (Dinas Sosial DIY,

2019). Dinas Sosial Provinsi hanya memiliki 2 unit Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW) untuk memberikan pelayanan bagi lansia terlantar. Balai pelayanan ini menangani masalah-masalah lansia yang tidak memiliki keluarga atau sebatang kara maupun rujukan dari berbagai pihak. Program-program yang ada di balai pun untuk mengembalikan keberfungsian sosial lansia dengan memberikan pelayanan kesehatan, senam, bimbingan sosial, psikososial, keterampilan dan kerohanian serta rekreasi. Dalam menangani 135 kelayan lansia, terdapat 2 pekerja sosial di balai pelayanan untuk menjalankan program-program tersebut.

Pekerja sosial di balai ini bertanggung jawab terhadap 135 kelayan lansia. Tanggung jawab yang dibebankan pada pekerja sosial cukup berat, menimbang kompleksitas masalah yang dialami lansia. Menurut Riskesdas dalam infodatin Kementerian Kesehatan bahwa banyaknya penyakit yang muncul pada lansia, yakni hipertensi, artritis, stroke, penyakit paru, diabetes melitus dan jantung koroner (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi dan Analisis Lanjut Usia, 2013, hlm. 5). Gejala atas banyaknya penyakit yang menyerang lansia disebut dengan *multipatologi*, yakni terserang berbagai penyakit (Siti Setiati, 2013, hlm. 236).

Masalah yang dialami oleh lansia ini tentu berpengaruh pada kondisi dan kegiatan lansia selama di balai. Kompleksnya masalah dan *multipatologi* yang dimiliki lansia memicu penambahan beban kerja pada pekerja sosial (Haryanto F. Rosyid, 1996, hlm. 19). Pada praktik di lapangan terdapat perbandingan yang besar antara jumlah pekerja dengan tugas pekerjaan bagi pekerja sosial. Beban lain juga diakibatkan oleh tingginya orientasi pada perkembangan kelayan lansia untuk

menyelesaikan masalahnya. Kompleksnya faktor masalah yang terjadi pada setiap kelayan lansia mengundang penanganan yang tidak kalah rumit. Pekerja sosial berisiko kelelahan pada fisik dan emosional, karena dipicu oleh perasaan terbebani.

Beban berat dan banyaknya pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja sosial ini dapat memicu sindrom kelelahan emosional serta sinisme dalam psikologi disebut *burnout*. *Burnout* adalah reaksi antara pelaku di dalam lingkungan dengan sindrom kelelahan emosional. Selain itu, dapat menurunkan kualitas kerja dan penurunan kesehatan fisik yang dapat berpengaruh pada psikologi (Maslach & Leiter, 2016, hlm. 351). Faktor utama terjadinya *burnout*, yakni adanya beban kerja berlebihan, kurangnya kontrol kerja dan sistem imbalan yang kurang memadai. Maslach juga menambahkan bahwa ketidakcocokan antara pekerja dan pekerjaan juga sebagai pemicu sindrom tersebut (Matthew Robb, 2004).

Resiko adanya *burnout* pada pekerja sosial ini memang ada. Menurut Maslach dan Pines bahwa pekerja sosial, perawat, psikiatris, psikolog, sipir penjara, pengasuh anak, guru dan konselor adalah profesi yang memiliki resiko tinggi mengalami *burnout* (Maslach & Pines, 1977, hlm.103; Ainur Rosidah, 2019, hlm. 86). 1196 responden menunjukkan adanya sindrom *burnout* pada pekerja sosial lansia. Temuan lainnya dari survey ini menunjukkan tingkat resiko *burnout* pekerja sosial lansia lebih rendah daripada pekerja sosial anak. Pekerja sosial geriatri mengalami tingkat kecemasan tinggi dan merasa sendirian serta rentang sakit (Poulin & Walter, 1993, hlm. 305).

Faktor seseorang dapat mengalami resiko *burnout* yang utama adalah beban kerja yang tinggi. Menurut penelitian dari *Community Care* dan UNISON pada tahun 2014 bahwa sebanyak 82% responden menanggapi memiliki rata-rata menangani 20 kasus (Community Care and UNISON, 2017, hlm. 6). Menurut Dewan Akreditasi dari *The Child Welfare*

League of America merekomendasikan hanya memiliki 18 kasus per pekerja sosial (National Association of Social Workers, 2004, hlm. 15). Menurut Koeske dan Kelly bahwa peningkatan beban kerja ini menimbulkan resiko tekanan pada pekerja sosial (Husmiati Yusuf, 2011, hlm. 181). Apalagi dalam penelitian ini memiliki fakta bahwa ada perbandingan yang jauh antara jumlah 135 kelayan ditangani oleh 2 pekerja sosial.

Hasil observasi menunjukkan banyak pekerja sosial melakukan hal-hal yang diluar tugas, pokok dan fungsi. Pekerja sosial biasanya menyebutnya *tupoksi*. Pekerja sosial melayani kelayan dalam kondisi apapun dari mulai masuk menjadi kelayan, saat di balai dan hingga saat kelayan meninggal dunia. Proses penjemputan kelayan para pekerja sosial harus *home visit* memastikan keberadaan kelayan hingga perizinan-perizinan yang diperlukan. Perlunya pengumpulan data awal ini untuk melihat kebutuhan yang diperlukan kelayan selama di balai dan sebagai informasi awal untuk diberikan intervensi. Setelah kelayan berada di balai lalu pekerja sosial berusaha untuk memberikan kenyamanan bagi kelayan dalam situasi balai. Selain itu, berbagai kegiatan balai pun dilakukan oleh pekerja sosial yang dibantu staf seksi perlindungan dan jaminan sosial.

Pekerja sosial harus pulang lebih larut dan atau dapat sewaktu-waktu ke balai. Hal ini tampak biasa karena berbagai urusan lansia yang perlu diselesaikan. Dari mulai memisahkan antarlansia saling mengamuk hingga lansia meninggal dunia pun pekerja sosial harus mengurus segala hal yang dibutuhkan. Beban kerja ini yang dapat menyebabkan resiko *burnout* ini muncul pada pekerja sosial lansia.

Setiap kelayan memiliki keunikan masing-masing juga menjadi pemicu resiko *burnout* pada pekerja sosial. Tidak hanya memiliki penyakit secara fisik, tetapi beberapa dari lansia juga mengalami penyakit psikis seperti depresi, stres dan kesepian (Rusmiyati, 2020, hlm. 176). Lansia di balai tersebut memiliki karakter

masing-masing. Perbedaan karakter tersebut tetap dilayani dengan sabar meskipun dengan kondisi lansia yang menyebalkan.

Penelitian ini penting karena melihat jumlah pekerja sosial yang hanya 2 dengan perbandingan jumlah kelayan lansia selama di balai menjadi tidak seimbang. Perbandingan jumlah tersebut dapat menyebabkan resiko *burnout* lebih tinggi dibanding perbandingan yang sedikit. Resiko lainnya, yakni tugas pekerja sosial lansia yang banyak dan dapat terbebani dengan berbagai kasus kelayan yang kompleks. Penelitian ini penting dilakukan agar pekerja sosial lansia dapat mencegah *burnout* dalam proses pelayanan lansia.

Penelitian sebelumnya belum banyak yang fokus pada prevensi *burnout* pada pekerja sosial. Faktanya resiko *burnout* di kalangan pekerja sosial dapat terjadi. Sedikitnya studi mengenai pekerja sosial lansia menjadikan penelitian ini mendesak karena semakin berkembangnya profesi pekerja sosial di Indonesia. Pekerja sosial lansia perlu diperhatikan dan diteliti lebih lanjut.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa rata-rata penelitian yang dihasilkan, yakni upaya penanganan *burnout*, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada prevensi *burnout* atau pencegahan. Selain itu, subjek yang diteliti pun sedikit yang membahas tentang pekerja sosial lansia dan metode yang digunakan banyak menggunakan pendekatan kuantitatif. Topik ini menjadi menarik untuk mengetahui bagaimana prevensi *burnout* pada pekerja sosial lansia di BPSTW Unit Abiyoso.

Metode Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah bagaimana prevensi *burnout* pada pekerja sosial lansia di BPSTW unit Abiyoso, peneliti melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi partisipan untuk mendapatkan data melalui wawancara dan ikut serta kegiatan sehari-hari pekerja sosial.

Peneliti melakukan kegiatan observasi selama 3 bulan sejak Oktober hingga Desember 2019. Informan pada penelitian ini, yakni 2 pekerja sosial, 2 pegawai yang terlibat langsung pada pekerja sosial, kepala balai sebagai pengawas dan kelayan lansia. Triangulasi digunakan untuk memberikan validitas dan reliabilitas pada penelitian dengan teknik triangulasi sumber data, triangulasi peneliti, triangulasi metodologis dan triangulasi teoritis. Teknik yang digunakan pada penelitian ini, yakni triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan informasi wawancara, observasi serta survei.

Hasil dan Pembahasan

Masalah *Burnout*

Resiko *burnout* sangat dekat dengan beberapa profesi pelayanan manusia salah satunya, yakni pekerja sosial. Pekerja sosial beresiko mengalami sindrom tersebut karena banyak beban kerja yang dapat menjadikan stres. Hal ini tidak dapat dihindari karena banyak beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai khususnya pekerja sosial.

Pekerja sosial profesional adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan nilai praktik dalam pekerjaan sosial. Praktik tersebut merupakan pertolongan profesional yang terencana untuk memulihkan atau meningkatkan keberfungsian kelayan. Dalam skema pelayanan di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW), tugas seorang pekerja sosial membantu meningkatkan keberfungsian sosial dan memenuhi kebutuhan lansia yang berada di balai. Hal tersebut merupakan peran penting seorang peksos dan balai pelayanan dalam membantu lansia agar lebih sejahtera.

Salah satu pekerja sosial sudah sejak 9 tahun lalu di BPSTW dan pekerja sosial lainnya baru 1 tahun bekerja. Pengalaman kerja keduanya sama-sama pernah bekerja pada kegiatan sosial, yakni di Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Program Keluarga Harapan (PKH). Keduanya juga lulusan dari ilmu sosial dan

salah satunya dari ilmu kesejahteraan sosial yang sangat relevan dengan pekerjaan sosial. Selama bekerja keduanya memiliki pengalaman yang sama, yakni pernah mendapat pendidikan dan pelatihan dari dinas sosial untuk menunjang profesi mereka. Dalam buku *handbook on Prevention of Burnout and Control* (2014) menunjukkan pengalaman kerja ini dapat sebagai prevensi *burnout* karena individu akan lebih fokus pada pengalaman masa sebelumnya (Iasi dkk., 2014, hlm. 1).

“Sebelumnya jadi peksos Napza tahun 2015 lalu berjalan satu tahun. Kemudian ada pembukaan pendamping PKH dengan pertimbangan peksos Napza jaraknya jauh jadi saya mendaftar. Akhirnya PKH diterima di tahun 2016 sampai sebelum jadi PNS. Dulu juga pernah jadi supervisor kampus praktikum pekerja sosial tahun 2015 di BPSTW Budi Luhur. Di sana mengetahui gambaran BPSTW. Karena sudah ada gambaran jadi sudah siap.”

Salah satu pekerja sosial mengatakan karena bayangan pekerjaannya sudah diprediksi sebelumnya sehingga segala resiko pekerjaannya mudah diperhitungkan.

Masalah *pertama* yang dialami, yakni stres akibat beban kasus. Kendati demikian, resiko *burnout* tidak dapat dipungkiri dan dihindari. Dalam pelayanan di balai tentu pekerja sosial mendapat berbagai beban kasus. Beban kasus terus menjadi salah satu sumber stres bagi setiap pekerja sosial. Beban kerja dapat dilihat dari beban kasus yang ditangani oleh pekerja sosial. Beban kasus tersebut dilihat dari jumlah banyaknya kelayan. Beban kasus kelayan lansia sama dengan kompleksnya beban kasus pada anak sehingga beban kasus rata-rata untuk ditangani oleh 1 orang pekerja sosial, yakni 24-31 kasus saja (*Community Care and UNISON*, 2017, hlm. 6). Kenyataan di lapangan memiliki perbandingan banyak antara beban kerja dan jumlah pekerja sosial. Rasio tersebut jauh dari kata ideal untuk seorang pekerja sosial yang menangani kelayan lansia.

Fenomena yang sama, yakni di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Unit Abiyoso memiliki 2 orang pekerja sosial dengan

jumlah kelayan 135 lansia setiap tahun. Balai ini belum cukup ideal dibandingkan dengan beberapa pernyataan terkait rasio pekerja sosial dan beban kasus. Perbandingan antara jumlah pekerja sosial dan beban kasus pun sangat tidak memenuhi idealisme rasio beban kerja. Apalagi dengan rasio sekitar 1:65 jumlah kelayan.

Dari hasil wawancara dapat didapatkan bahwa beban kerja yang diberikan memang tidak seimbang dengan sumber daya manusia yang ada. Perbandingan tersebut membuat pekerja sosial lansia akan bekerja lebih keras dalam memberikan pelayanan intervensi. Seharusnya pekerja sosial lansia dapat memenuhi idealitas sebanyak 3-5 pekerja sosial untuk 100 kelayan. Hal tersebut direkomendasikan oleh sejumlah informan karena dapat memberikan intervensi yang maksimal dan setiap ada permasalahan segera ditindaklanjuti. Menurut salah satu pegawai staf yang membantu pekerja sosial mengatakan terkait jumlah pekerja memang tidak ideal.

“Kalau saya merasa sih tidak imbang dalam artian jumlah peksos. Lansia disini 135 peksosnya cuma 2. Kalau bisa lebih jadi simbah bisa tertangani semua dalam artian setiap ada permasalahan kita hanya 2 itupun kalau ada dinas keluar tinggal 1. Bahkan, saat keluar semuanya itukan butuh pendampingan permasalahan dan segala macam walaupun disini kita bagi-bagi tugas”

Masalah *kedua*, yakni adanya ketimpangan beban kerja. Dalam sistem pelayanan sosial dan penyelesaian masalah, pekerja sosial tentu membantu kelayan untuk berfungsi sosial kembali (Triwanti dkk., t.t., hlm. 135). Pekerja sosial juga membantu dan memenuhi kebutuhan lansia. Setiap lansia memiliki karakter dan masalah yang kompleks. Pekerja sosial mendapat beban kasus yang berbeda dan kompleks. Beban kasus tersebut seperti saat proses penggalan data awal kelayan, pencarian data-data kelayan, konflik antar lansia hingga pemulangan jenazah. Peristiwa tersebut dapat menjadi beban karena dilihat dari kompleksnya permasalahan dan jumlah banyaknya kelayan yang tidak sebanding dengan pekerja sosial.

Setiap permasalahan di balai cenderung akan ditindaklanjuti tergantung pada penggalan data (*assesment*) pertama kali. Contohnya, yakni pada kasus beberapa lansia yang sedang mencari pekerja sosial. Biasanya lansia cenderung selalu menghafal pekerja sosial tersebut untuk membantunya. Apapun tindakan dan permintaan bantuan biasanya lansia akan cenderung kepada pekerja sosial itu-itu saja. Hal tersebut disebabkan karena adanya proses penggalan data yang dilakukan oleh 1 pekerja sosial. Efeknya bahwa pada hari-hari seterusnya akan meminta bantuan kepada pekerja sosial tersebut.

Pekerja sosial merasakan permintaan bantuan yang banyak dari kelayan. Banyak tugas yang dikerjakan oleh pekerja sosial selama di balai. Meskipun beban kerja begitu banyak dan beresiko mengalami stres kerja karena menghadapi lansia, resiko tersebut tidak dirasakan. Menurut hasil wawancara bahwa pekerja sosial tidak memiliki tanda-tanda stres kerja tinggi meskipun memiliki beban kerja. Pekerja sosial menjelaskan bahwasanya banyak hal yang dapat membuat lebih baik dan tidak merasa stres. Salah satu pekerja sosial mengatakan “*Belum pernah stres, tetapi sering pusing karena bingung menghadapi para lansia.*”

Masalah *ketiga*, yakni stres karena kasus konflik dan masalah yang dialami antarlansia. Kasus yang sering terjadi, yakni banyak lansia yang sering berkonflik satu sama lain. Hal tersebut memang tidak bisa dipungkiri dalam balai pelayanan karena para lansia yang tinggal bersama dengan watak berbeda, latar belakang berbeda, menghadapi permasalahan yang berbeda dan tentu psikologis perkembangan lansia yang semakin mudah emosi membuat sering terjadi konflik antarlansia. Dalam bekerja pun kejadian konflik tidak hanya 1-2 kali saja selama seminggu, tetapi akan lebih sering sehingga dapat membuat pekerja sosial merasa pusing menghadapi kasus yang sama.

Kedua pekerja sosial lansia di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha mengatakan

hal yang sama, yakni belum merasakan stres kerja. Menurut hasil observasi memang tidak ada tanda-tanda *burnout* yang signifikan seperti tidak melayani para lansia atau marah-marah dengan kelayan. Pekerja sosial mengatakan tidak merasakan stres, tetapi ada beberapa hal yang belum disadari oleh mereka soal stres kerja. Fakta di lapangan terdapat kebingungan dan pusing terkait proses pelayanan juga sebagai salah satu gejala stres di tempat kerja. Sehingga pekerja sosial ini merasakan stres, tetapi tidak menyadari bahwa hal tersebut merupakan indikasi resiko mengalami *burnout*.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu kepala seksi pelayanan dan jaminan sosial bahwa yang dirasakan stres, yakni menghadapi lansia yang mengalami gangguan jiwa. Memang tidak semua lansia sehat secara mental, tetapi kelayan yang ada di balai ini juga terdapat yang gangguan jiwa. Meskipun gangguan jiwa yang diderita tidak separah pasien yang dirujuk ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ), hal tersebut juga menambah beban pekerja sosial. Beberapa lansia yang juga sebagai Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) tentu sering kali akan tantrum bahkan berlari dan membuat keributan. Contoh kasusnya, yakni sering terjadi dengan lansia yang mencoba kabur. Saat salah satu lansia mencoba kabur tentu pekerja sosial mengejanya dan menyuruhnya kembali. Dalam suatu kasus lansia yang kabur pernah menodongkan arit (alat pertanian tani berkebun) kepada pekerja sosial dan satpam yang saat itu sedang mengajak lansia kembali ke balai. Ajakan pekerja sosial dan satpam pun tidak berhasil sehingga perlu bantuan oleh pegawai lain, seperti Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha. Jadi, lansia yang secara mental tidak sehat menjadi beban tersendiri oleh pekerja sosial sehingga dapat menimbulkan resiko *burnout*.

Strategi Pencegahan

Berdasarkan masalah-masalah tersebut, terdapat strategi pencegahan *burnout* yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial, yaitu:

1. Meminimalisir ketidakcocokan antara pekerja dengan pekerjaannya

Pekerja sosial merasakan kecocokan yang sesuai dengan minat dan latar belakang pendidikannya. Selain 2 hal itu, alasan lain yakni pekerja sosial bekerja di lapangan dan tidak membosankan. Pekerja sosial juga sering mendapatkan relasi dan dapat berjejaring kepada orang lain. Menurut salah satu pekerja sosial, menyatakan “Cocok, alasan pertama kalau peksos itu pekerjaan lapangan jadi pekerjaannya tidak membosankan, dapat bertemu orang lain, dapat kenalan, dapat berjejaring.”

Menurut Maslach (1988), yakni *burnout* bukan pertanda kelemahan dari pribadi melainkan ketidakcocokan antara pekerja dan pekerjaannya. Semakin besar ketidakcocokan semakin besar potensi kelelahan kerja (Matthew Robb, 2004, hlm. 1).

Lingkungan kerja yang nyaman dan atmosfer yang baik membuat pekerja sosial pada kondisi baik. Dalam wawancara para pekerja sosial mengatakan bahwa kondisi kerja di balai mendukung dan merasa tidak ada konflik serius antarpegawai. Selama di *balai* memang tidak terjadi konflik serius melainkan ada beberapa hal terkadang diluar kondisi atau tugas pekerja.

2. Tupoksi, antisipasi konflik antarpekerja

Tugas, pokok dan fungsi (tupoksi) ini penting untuk diperhatikan selama bekerja di suatu lembaga. Kesesuaian tupoksi sebagai pekerja sosial untuk mencegah adanya sindrom *burnout* juga dikatakan oleh pekerja sosial lainnya. Pekerja sosial mengatakan tupoksi pekerja sosial sudah sesuai. Selama ia bekerja untuk tupoksi sudah sesuai. Ada beberapa tupoksi orang lain yang harus dikerjakan oleh pekerja sosial atau sebaliknya tupoksi pekerja sosial yang dikerjakan oleh staf. Bagi pekerja sosial, praktik ini menjadi hal yang biasa dilakukan selama di lingkungan kerja.

Ada tugas masing-masing, tetapi tidak hanya bekerja di bagian tertentu saja. Hal ini sebenarnya menimbulkan resiko *burnout* karena

terbebani yang bukan tupoksi pekerja sosial. Temuan lain menunjukkan bahwa dalam dunia kerja memang ada banyak yang mengalami gesekan antarpegawai terkait tupoksi ini. Contoh suatu kasus, yakni terdapat kelayan baru, kelayan tersebut memiliki riwayat sakit yang harus menjalankan kontrol untuk mengambil obat-obatannya tersebut. Seharusnya segala persoalan terkait kesehatan dilimpahkan sesuai tugas dan fungsi perawat. Nyatanya pekerja sosial ikut serta kontrol kelayan lansia ini. Kejadian tersebut, terdapat salah komunikasi antara pekerja sosial dan perawat terkait kontrol. Setelah terdapat kerancuan soal pengambilan dan pengurusan obat lalu dibantu oleh kepala balai untuk mengembalikan persoalan tersebut dari pekerja sosial kepada perawat agar sesuai tupoksinya masing-masing. Dari kejadian tersebut sebenarnya dapat memicu sindrom *burnout* pada pekerja sosial karena terdapat beban kerja berlebih, ketidaksesuaian tupoksi dan konflik antarpegawai. Oleh sebab itu, penting untuk membatasi beban kerja, mengurangi konflik (Jackson & Schuler, t.t., hlm. 65–66) dan menghindari situasi yang tidak penting (Valcour, 2016, hlm. 100).

3. Mengoptimalkan koordinasi antarpekerja/pegawai dalam penanganan kasus

Lembaga perlu penegasan kembali terkait tupoksi yang diberikan oleh pegawai agar tidak tumpang tindih. Dalam mengkoordinasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan. Skema lembaga tentu tidak dapat dihindari dari kinerja antarpegawai dengan pegawai lainnya. Koordinasi antarpegawai tentu membuat lingkungan kerja menjadi lebih kondusif dan sistematis. Hal tersebut dapat mengurangi resiko stres kerja yang diakibatkan dari ketidakjelasan dalam pengkoordinasian pekerja. Minimnya resiko sindrom *burnout* bagi pekerja sosial di BPSTW Unit Abiyoso, yakni pada interaksi antarpegawai, kesesuaian tupoksi pekerja dan hubungan pekerjaan yang baik. Koordinasi dalam pelayanan antarpegawai memang penting

dilakukan. Atmosfer kerja yang nyaman berarti semua yang berada didalam skema tim kerja tersebut harus sesuai dan berkoordinasi satu sama lain. Atmosfer tersebut diciptakan dengan membangun hubungan baik antarpegawai.

Pekerja sosial dan pramubakti memiliki hubungan pekerjaan yang sangat dekat. Contoh kasus yang ditangani, yakni adanya lansia yang kebingungan atau mulai demensia. Terkadang lansia tersebut melakukan hal-hal aneh dan tidak dapat diingatkan. Adanya lansia yang sangat bingung dan melakukan hal-hal aneh lalu pramubakti melaporkan kasus tersebut kepada pekerja sosial. Setelah mendapatkan laporan terkait lansia yang mulai demensia lalu pekerja sosial segera menindaklanjuti kasus tersebut. Contoh kasus lainnya adanya laporan terkait salah satu lansia yang sering melakukan adu pendapat dengan lainnya. Lansia ini hampir setiap hari membuat wisma tidak kondusif. Akhirnya, pramubakti lapor kepada pekerja sosial. Setelah itu, pekerja sosial bersama pramubakti mengumpulkan para lansia dan menanyakan soal keributan yang ada di wisma. Satu persatu lansia ditanya dan khususnya lansia yang sering menjadi kunci dari keributan. Meskipun lansia tersebut tidak mengakui, pekerja sosial mempunyai saksi, yakni dari pramubakti.

Kasus yang berhubungan dengan hubungan dekat antara pegawai ini dapat dicontohkan, yakni adanya kasus kematian yang melanda lansia. Intensitas meninggal para lansia ini sangatlah tinggi. Selama 1 bulan bisa ditemui kasus sebanyak 2-5 lansia meninggal dunia. Biasanya lansia yang meninggal ini diketahui pertama kali oleh pramubakti. Setelah itu pramubakti lapor kepada pegawai lain khususnya pekerja sosial karena ini merupakan terminasi dalam pelayanan di lembaga. Pekerja sosial melakukan proses terminasi dengan mencari data kelayan lalu mengurus persoalan pemakaman atau jenazah dikembalikan kepada keluarga dibantu oleh staf seksi pelayanan dan jaminan sosial. Tidak hanya itu, terkadang

pekerja sosial membantu pramubakti dan satpam dalam menyucikan jenazah. Kerja sama antarpegawai khususnya pekerja sosial guna penanganan tentu sangat penting. Dalam pelayanan kepada kelayan di dalam skema organisasi tentu harus saling berhubungan dengan baik guna menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung satu sama lain. Hubungan baik antarpegawai ini dapat dilihat dari kejelasan dalam berinteraksi di dalam lembaga.

4. Rasa kekeluargaan

Meskipun terdapat struktur organisasi yang memisahkan pekerja yang di kantor dengan pekerja yang di wisma seperti pramubakti, satpam, ataupun tukang bersih-bersih sekalipun tetap berbaur satu sama lain. Sesekali beberapa tokoh tersebut bercerita satu sama lain saat jam-jam istirahat ataupun saat kosong dari kegiatan. Lingkungan kerja yang seperti itu tentu dapat dikatakan mendukung dalam segi psikologi pekerja sosial. Lingkungan kerja ini sebagai salah satu cara mengurangi ketidaksesuaian dalam bekerja (Iaşi dkk., 2014, hlm. 1). Hal ini penting diperhatikan untuk meningkatkan keterlibatan kerja dengan memaksimalkan pekerjaan dan tugasnya.

Manfaat dan rasa lebih nyaman bekerja didapat karena rekan kerja dan rasa kekeluargaan yang dibangun (Leiter & Maslach, 2005, hlm. 17). Menurut salah satu informan bahwa rasa kekeluargaan tersebut dibangun oleh hubungan antarpegawai yang saling bantu membantu. Hasil observasi menunjukkan adanya *gap* struktur antara atasan dengan bawahan.. *Gap atas* (pekerja sosial dan staf seksi) dengan *gap bawah* (satpam dan pramubakti). Meskipun demikian, dalam pekerjaannya tetap terjadi baik dan tidak menimbulkan jarak yang terlalu jauh. Hal tersebut dibangun karena dalam melayani lansia perlu banyak kebutuhan dan tenaga kerja sama.

Fakta dilapangan menunjukkan meskipun ada *gap* secara struktural, para pegawai tetap

menjalankan dengan rasa kekeluargaan. Contoh saja ketika di wisma-wisma akan sering melihat kepala balai duduk bersama pramubakti dan lansia. Sering kali ketika jam makan lalu pramubakti harus mengambil makanan ke dapur sedangkan wisma khusus (berbayar) harus ditunggu membuat para pegawai termasuk kepala balai ikut menemani menjaga lansia sejenak. Hal-hal seperti itu sudah tampak biasa meskipun pegawai-pegawai ini paham betul batasan-batasannya dalam berperilaku.

Selain contoh tersebut masih banyak hal yang dilakukan antarpegawai. Hal lainnya, yakni seperti mengurus jenazah bersama hingga menggantikan rekan kerjanya yang tidak dapat hadir saat itu. Selain itu, saat sedang banyak tamu tentu semua akan memiliki tugas masing-masing dan setelah tugas tersebut selesai lalu ikut membantu pegawai lainnya. Dekatnya antarpegawai dan saling membantu ini sebagai kunci untuk keharmonisan dan menjaga kekeluargaan di balai.

Contoh kasusnya, yakni saat ada lansia kabur atau tantrum. Biasanya para lansia ini takut dengan bapak kepala jika ditegur pekerja sosial tidak berfungsi secara maksimal dan harus langsung bapak kepala. Saat ada masalah seperti salah satu lansia kabur dan tidak mau kembali tentu pekerja sosial lapor ke kepala balai. Saat itupun ditindaklanjuti dengan intervensi bersama, yakni menjemput lansia tersebut bersama pekerja sosial dan kepala balai.

5. Menyediakan ruang bercerita di antara kalangan pekerja sosial

Pekerja sosial dapat bercerita dengan *supervisor* agar dapat mencegah stres dalam bekerja. Menurut Baron dan Greenberg (1990), gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh para penyelia dan supervisor akan mempengaruhi resiko *burnout*. Mereka menjelaskan sebaiknya *supervisor* memperhatikan kesejahteraan pekerja di bawahnya dengan mendukung

para pekerja (Haryanto F. Rosyid, 1996, hlm. 24; Morse dkk., 2012, hlm. 348) Dalam skema lembaga pelayanan sosial di BPSTW bahwasanya *supervisor* dijabat sekaligus oleh kepala balai. Jadi, kepala balai memiliki tupoksi sama dengan *supervisor*, yakni mengawasi kinerja pekerja sosial. Apa yang diungkapkan salah satu pekerja sosial tersebut tentu sama dengan apa yang dirasakan oleh kepala balai. Kepala balai berusaha menjadi teman bagi bawahannya dan meminimalisir adanya *gap* struktural.

Tidak sampai hanya itu, pada observasi memang kepala balai terlihat turun langsung dalam kegiatan di balai. Tidak segan bapak kepala balai ikut keliling ke setiap wisma dan berbincang dengan para lansia. Situasi pekerjaan seperti itu harapannya kepala sebagai role model pegawainya. Dari hasil observasi ini memang kepala balai sangat memiliki jiwa *leadership* dengan bukan menyuruh melainkan memberikan contoh. Jiwa mengayomi dan mendengarkan cerita pegawainya pun benar-benar dilakukan oleh kepala balai.

Pekerja sosial mengakui juga bahwa sering curhat terkait masalah-masalah lansia yang berada di balai. Biasanya sesi curhat ini tidak langsung melainkan awalnya berbincang santai biasa lalu lama kelamaan akan ada sesi berbagi cerita terkait para lansia. Saat berbincang santai pun bisa diawali dengan kepala balai ataupun dari pegawai. Menurut pekerja sosial bahwa kepala balai sudah menjadi seperti teman sendiri. Jadi, tidak ada rasa tegang ataupun takut saat berbincang santai dan cerita terkait lansia. Meskipun menganggap seperti teman, menurutnya tetap menjaga kehormatan seperti atasan dan bawahan. “*Sekarang ini Pak Kepala memang dekat dengan lansia-lansia. Dia dekat sekali dengan simbah-simbah. Kita terbantu karena jumlah peksos yang minim*” menurut salah satu pekerja sosial.

Penutup

Kesimpulan

Pekerja sosial lansia beresiko mengalami *burnout*. Resiko *burnout* ini terjadi karena banyaknya tupoksi yang dikerjakan oleh pekerja sosial. Untuk mencegah sindrom tersebut perlu banyak strategi yang dapat dilakukan. Pekerja sosial memiliki hubungan yang baik antaranggota pegawai, hal tersebut sebagai salah satu prevensi *burnout*. Selain itu, rasa kekeluargaan yang diberikan pada antaranggota membuat atmosfer lingkungan kerja yang baik.

Secara struktur organisasi terdapat *gap* antara pegawai kantor dan pegawai nonkantor seperti pramubakti dan satpam. Meskipun ada *gap*, secara lapangan *gap* tersebut tidak terlihat jelas. Hal ini terjadi karena dalam pelayanan sosial lansia perlu banyak aktor yang ikut serta membantu. Selain itu, kepala balai turun langsung dengan membantu para pegawai di bawahnya. Dari hal tersebut dapat mencegah resiko sindrom dan membantu pekerja sosial dalam menghadapi beban kerja yang banyak.

Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat beberapa hal yang penting dan perlu diperhatikan. Pertama, bagi akademisi penting untuk melanjutkan penelitian selanjutnya dengan fokus pada resiko *burnout* pramubakti. Hal ini penting karena pramubakti juga ikut serta dalam pelayanan sosial lansia bahkan terlibat langsung di lapangan. Kedua, perlu adanya fokus pada jaminan sosial seperti gaji atau imbalan pekerja sosial dan pramubakti. Ketiga, soal skema pelayanan yang lebih baik untuk mengurangi resiko ketergantungan lansia pada pekerja sosial.

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini bagian dari penelitian skripsi untuk mendapat gelas Strata-1 di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih untuk dosen pembimbing

beserta dosen lainnya dan mentor dalam kegiatan *Journal Publishing Workshop – Composing Bachelor and Master Thesis into Journal Article in the Field of Humanities and Social Sciences* yang diselenggarakan oleh Nuffic Neso - ISAIS UIN Sunan Kalijaga.

Pustaka Acuan

Jurnal Artikel

- Ainur Rosidah. (2019). Pengaruh Keadilan Organisasi dengan Mediasi Strategi Coping Terhadap Burnout pada Pekerja Sosial Dinas Sosial. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*.
- Heryanah, H. (2015). Ageing Population dan Bonus Demografi Kedua di Indonesia. *Populasi*, 23(2), 1–16. <https://doi.org/10.22146/jp.15692>
- Husmiati Yusuf. (2011). Pengaruh Kondisi Organisasi Terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial yang Bekerja di Panti Sosial Penyandang Cacat di Indonesia. *Informasi*, 16. <https://media.neliti.com/media/publications/52842-ID-pengaruh-kondisi-organisasi-terhadap-kej.pdf>
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1983). Preventing employee burnout. *Personnel*, 60(2), 58-68.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Chapter 43 - Burnout. Dalam G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (hlm. 351–357). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child care quarterly*, 6(2), 100-113.
- Morse, G., Salyers, M. P., Rollins, A. L., Monroe-DeVita, M., & Pfahler, C. (2012). Burnout in mental health services: A review of the problem and its remediation. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 39(5), 341-352.
- Poulin, J. E., & Walter, C. A. (1993). Burnout in Gerontological Social Work. *Social Work*, 38(3), 305–310. JSTOR.
- Pranarka, K. (2006). Penerapan geriatrik kedokteran menuju usia lanjut yang sehat. *Universa Medicina*, 11.
- Rusmiyati, C. (2020). Kebutuhan Pelayanan Sosial bagi Lanjut Usia Terlantar. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 19(2), Article 2. <https://doi.org/10.31105/jpks.v19i2.1946>
- Triwanti, S. P., Ishartono, I., & Gutama, A. S. (2015). Peran Panti Sosial Tresna Werdha dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Lansia. *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(3).

Valcour, M. (2016). Beating burnout. *Harvard Business Review*, 94(11), 98-101.

Website

Ageing population in Indonesia. (t.t.). Diambil 13 Mei 2019, dari [http://ageingasia.org/ageing-population-indonesia/Dinas Sosial DIY](http://ageingasia.org/ageing-population-indonesia/Dinas_Sosial_DIY). (2019, Maret 21). *Dinas Sosial*. <http://dinsos.jogjapro.go.id/?wpdmpo=data-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-pmks-di-diy>

Dokumen website

Analisi Lansia di Indonesia 2017. (2017). Kementerian Kesehatan. www.depkes.go.id

Community Care and UNISON. (2017). *A Day in the Life Of Social Work*. https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/03/CC-SocialWorkWatch_report_web.pdf

Haryanto F. Rosyid. (1996). Burnout: Penghambat Produktivitas Yang Perlu Dicermati. *Buletin Psikologi*.

Iaşi, Bucharest, & İÇEL. (2014). *Handbook on Prevention of Burnout and Control*. Grundtvig project. http://www.burnoutproject.net/wp-content/uploads/2014/Hand_prev_burnout_control.pdf

Matthew Robb. (2004). Burn Out - and at Risk. *The NASW Insurance Trust*. https://naswassurance.org/pdf/PP_Burnout_Final.pdf

Maylasari, I., Yeni Rachmawati, Wilson, H., & Sigit Wahyu Nugraha. (2019). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2019*. Badan Pusat Statistik.

National Association of Social Workers. (2004). *If You're Right for the Job, It's the Best Job in the World*. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=Mr2sd4diMUA%3D&portalid=0>

Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi dan Analisis Lanjut Usia. (2013). Kementerian Kesehatan. <https://pusdatin.kemkes.go.id/download.php?file=download/pusdatin/infodatin/infodatin-lansia.pdf>

Sari, N. R., Maylasari, I., Dewi, F. W. R., Rhiska Putrianti, Nugroho, S. W., & Hendrik Wilson. (2020). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2020*. Badan Pusat Statistik.

Siti Setiati. (2013). *Geriatric Medicine, Sarkopenia, Frailty, dan Kualitas Hidup Pasien Usia Lanjut: Tantangan Masa Depan Pendidikan, Penelitian dan Pelayanan Kedokteran di Indonesia*. <http://journal.ui.ac.id/index.php/eJKI/article/view/3008/2467>

Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia (2004). Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia: Pemerintah Pusat

