

BURNOUT PENDAMPING DI PANTI SOSIAL BINA NETRA DAN RUNGU WICARA CAHAYA BATIN JAKARTA TIMUR

Kristianingsih

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, krist2998gmail.com

Dwi Yuliani

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, dwi_yuliani@poltekesos.ac.id

Dayne Trikora Wardhani

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, dayne_trikora@poltekesos.ac.id

Abstract

Accompaniment burnout at the Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin East Jakarta includes three aspects of burnout, namely physical fatigue, emotional fatigue and mental fatigue. The purpose of this study was to examine: 1) the characteristics of the companion at the Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin East Jakarta. 2) physical fatigue experienced by the companion. 3) emotional fatigue experienced by the companion. 4) mental fatigue experienced by companion and 5) companion expectations. The method used is descriptive method with a qualitative approach. The data sources used are primary and secondary data sources. Information in this study amounted to 10 people. Data collection techniques used were in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The technique of checking the validity of the data used is the credibility test, transferability test, dependency test and certainty test. The results of the study were analyzed using qualitative analysis techniques. The results showed that the companion experienced physical fatigue, emotional fatigue, and mental fatigue. The problem faced by the companion is stress in work, the low level of knowledge of companion regarding burnout and the low level of companion skills in regulating and efforts to overcome burnout experienced. In connection with this, the program is proposed "Penanganan Burnout yang Dialami oleh Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur melalui Recreational Skill Group"

Keyword :

Burnout, Companion, Recreational Skill Group.

Abstrak

Burnout pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur mencakup tiga aspek burnout yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji tentang: 1) karakteristik pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur. 2) kelelahan fisik yang dialami oleh pendamping. 3) kelelahan emosional yang dialami oleh pendamping. 4) kelelahan mental yang dialami oleh pendamping dan 5) harapan-harapan pendamping. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Informan dalam penelitian

ini berjumlah 10 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah uji kredibilitas, uji keteralihan, uji ketergantungan dan uji kepastian. Hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental. Masalah yang dihadapi pendamping adalah stress dalam bekerja, rendahnya pengetahuan pendamping berkenaan dengan *burnout* serta rendahnya keterampilan pendamping dalam mengatur dan upaya untuk mengatasi *burnout* yang dialami. Sehubungan dengan hal tersebut maka diusulkan pogram “Penanganan *Burnout* yang Dialami oleh Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur melalui *Recreational Skill Group*”.

Kata Kunci :

Burnout, Pendamping, Recreational Skill Group.

PENDAHULUAN

Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur menampung anak dengan kedisabilitas netra dan rungu wicara di daerah DKI Jakarta dan sekitarnya serta memberikan pelayanan secara terpadu kepada anak dengan kedisabilitas netra dan rungu wicara. Panti ini menampung Warga Binaan Sosial (WBS) sebanyak 128 orang terdiri dari disabilitas netra sejumlah 88 orang dan rungu wicara sejumlah 40 orang, *Day Care* disabilitas netra berjumlah 30 orang, *Home Care* disabilitas netra sejumlah 1 orang. Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur mayoritas berpendidikan SMA/ sederajat.

Pendamping tidak memiliki pengetahuan maupun keterampilan khusus dalam melayani disabilitas netra dan rungu wicara. Pendamping dihadapkan pada situasi disabilitas netra dan rungu wicara yang memiliki karakteristik individu yang unik dan mempunyai kebutuhan berbeda satu dengan yang lainnya. Tanggungjawab pendamping dalam memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan bagi disabilitas netra dan rungu wicara dilaksanakan setiap hari. Tanggung jawab tersebut meliputi memastikan kebersihan penyandang disabilitas netra dan rungu wicara, memastikan terpenuhinya makanan, membantu proses permakanan untuk penyandang disabilitas netra dan rungu wicara, memastikan tidur penyandang disabilitas netra

dan rungu wicara, pendampingan kelas serta pendampingan kepada Warga Binaan Sosial (WBS) netra pada saat ujian yang bersekolah di sekolah inklusi.

Tanggung jawab tersebut dilaksanakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur setiap hari dan dengan rutinitas yang sama. Rutinitas kerja yang sama tanpa ada variasi dapat menimbulkan masalah bagi pendamping. Pendamping dapat mengalami kelelahan fisik diikuti dengan kelelahan mental dan adanya emosional yang tidak terkontrol. Lebih lanjut permasalahan tersebut didalam keilmuan disebut keadaan *burnout*. Menurut Arden B. John (2006) mengatakan bahwa padamnya semangat kerja bisa diakibatkan oleh kurangnya variasi atau tantangan pada jenis pekerjaan diakibatkan oleh perasaan bahwa pekerjaan itu hambar, mungkin membosankan, tidak membangkitkan semangat, tidak menarik, dan yang bersangkutan telah mengemban tanggung jawab kerja yang sama selama bertahun-tahun tanpa rotasi.

Gejala *burnout* yang diperhatikan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur yaitu, pendamping akan mencoba menghindari klien ketika mengalami kelelahan fisik, hal tersebut dilakukan oleh pendamping sebagai bentuk mempertahankan diri dari lingkungan sosialnya ketika merasa tidak nyaman

terhadap kondisi kelelahan bagi fisik maupun emosionalnya. Selain itu, pendamping mempunyai pandangan negatif terhadap kritikan dan teguran dari pendamping lain. Pendamping menjadi lebih mudah marah dan tidak menunjukkan perilaku ceria kepada sesama pendamping maupun penyandang disabilitas netra dan rungu wicara. Perilaku yang ditunjukkan pendamping tentu akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas netra dan rungu wicara, karena pelayanan yang diberikan tidak lagi setulus hati. Hal tersebut juga akan mengganggu diri dari pendamping itu sendiri.

Penyandang disabilitas netra maupun rungu wicara merasa tidak ada kedekatan emosional dengan pendamping. Hal tersebut dikarenakan antara pendamping dan WBS hanya bertemu dikamar pada saat malam hari. WBS menjadi sungkan untuk bercerita terkait dengan perasaan-perasaan yang sedang dialaminya. WBS menjadi takut terkena marah dari pendamping ketika akan meminta bantuan kepada pendamping untuk mengerjakan tugas sekolah. Kondisi tersebut akan dilihat dari aspek kelelahan fisik, kelelahan mental, serta kelelahan emosional dari pendamping. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur karena beberapa faktor penyebab, yaitu: pendamping di panti tersebut yang berjumlah 18 orang dan harus memberikan pelayanan kepada 128 anak di

Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur.

Pendamping dalam melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas netra dan rungu wicara akan dihadapkan pada tugas kemanusiaan inilah yang dapat memicu gejala kejenuhan pada pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur yang ingin diteliti lebih jauh. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk dapat melihat lebih jauh bagaimana kejenuhan yang dialami oleh pendamping dengan beban pelayanan di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur.

Pengertian mengenai *burnout* selanjutnya diutarakan oleh Pines dan Arosen dalam Maslach dan Christina (2016) sebagai suatu keadaan pikiran yang disertai beragam gejala seperti kelelahan emosi, fisik dan psikologis; perasaan putus asa serta hilangnya semangat kerja dan bahkan semangat hidup. Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) bahwa komponen atau aspek *burnout* berjumlah tiga yaitu: kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental. Secara lebih jelasnya ketiga komponen tersebut dijabarkan melalui gejala yang sering timbul, antara lain: 1) Kelelahan fisik, yaitu suatu kelelahan yang bersifat fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan

terhadap penyakit, tegang pada otot-otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah. 2) Kelelahan emosional, yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan emosi ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli terhadap orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, tertekan dan tidak berdaya. 3) Kelelahan mental, yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depresionalisasi. Kelelahan mental dicirikan antara lain merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya.

Pendamping dalam konteks ini merupakan salah satu profesi yang berhubungan dengan kemanusiaan. Cherniss, Cary (1980) menggunakan sebutan *helper* dan *human services* untuk merujuk kepada pekerja sosial, terapis, dan konseling yang bekerja secara terorganisir pada organisasi kemanusiaan. Kondisi kejenuhan yang kerap

terjadi pada pekerja kemanusiaan dalam hal ini disebut *helper* atau pendamping merupakan permasalahan yang telah menjadi perhatian oleh para praktisi pekerja sosial di dunia. Mereka sadar bahwa pekerjaan yang berhubungan dengan kemanusiaan menuntut pekerja terlihat prima setiap saat dan menunjukkan dampak.

Kejenuhan kerja (*Job burnout*) adalah sesuatu yang lazim dialami dunia pekerjaan apalagi tugas yang dilakukan berurusan dengan manusia (*human services*). Pelayanan manusia (*human service*) merupakan aktivitas pertolongan profesional yang tersusun dan diberikan kepada orang-orang yang memerlukan pelayanan khusus seperti kebutuhan akan perawatan kesehatan, kesehatan mental, kecacatan perkembangan, kecacatan fisik, kecacatan mental, kesejahteraan sosial, *criminal justice*, pendidikan dan perlindungan anak-anak

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Sugiyono (2014: 3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, dan suatu data yang memiliki makna. Maka dalam hal ini adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai yang tampak. Oleh karena itu, data dalam penelitian kualitatif tidak dapat di generalisasikan, tetapi menekankan kepada

makna. Informan merupakan orang yang memberikan informasi atau data sebagai bahan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh penulis dari informan. Informan dalam penelitian ini merupakan pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas netra dan rungu wicara di panti tersebut yang berjumlah 5 (lima) orang. Informan dalam penelitian selain pendamping, penulis juga melakukan wawancara mendalam kepada rekan kerja pendamping yang merupakan sistem sosial terdekat yang biasanya dijangkau oleh pendamping ketika ada masalah berjumlah 5 (lima) orang yaitu 2 (dua) orang pekerja sosial, 1 (satu) orang kepala Sub Bagian Tata Usaha, 1 (satu) orang kepala sub bagian pembinaan dan 1 (satu) orang kepala sub bagian pelayanan yang mengetahui aturan bagi pendamping, tupoksi pekerjaan dan kondisi tingkat pelayanan pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer. Data tersebut diperoleh dari hasil studi dokumentasi. Studi dokumentasi tersebut berupa profil dan data jumlah pendamping

Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur tahun 2018.

Sugiyono (2014: 63) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*Participant Observation*), wawancara mendalam (*in dept interview*) dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk membuktikan data secara benar dan akurat. Menurut Sugiyono (2016: 269) mengemukakan bahwa pemeriksaan data menggunakan uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Proses memperoleh data atau informasi pada setiap tahapan (deskripsi, reduksi dan seleksi) tersebut dilakukan secara sirkuler, berulang-ulang dengan berbagai cara dan sumber.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terkait dengan *burnout* pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Penelitian

NO	ASPEK	HASIL PENELITIAN
1	Kelelahan fisik yang dialami oleh pendamping di Panti Sosial	Hasil yang diperoleh peneliti terkait kelelahan fisik yang dirasakan oleh pendamping di Panti

	Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur	Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan wawancara dan observasi yaitu mengantuk, sakit kepala, sakit punggung, susah tidur, dan pola makan tidak teratur. Kelelahan fisik ini terjadi karena rutinitas kerja yang tinggi di panti.
2	Kelelahan emosional yang dialami oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur	Hasil yang diperoleh peneliti terkait kelelahan emosional pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan wawancara dan observasi yaitu gelisah, rasa bosan, dan tertekan dengan keadaan yang ada. Kelelahan emosional yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur terjadi karena kurangnya koordinasi yang dilakukan baik antara sesama rekan pendamping dan juga dengan ASN.
3	Kelelahan mental yang dialami oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur	Hasil yang didapatkan oleh peneliti berkaitan dengan kelelahan mental pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan hasil wawancara dan observasi yaitu merasa tidak berharga, timbul sikap kurang bersimpatik dengan

		orang lain dan sekitarnya dan merasa bodoh dalam menangani masalah. Kelelahan mental yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur karena beban kerja yang tinggi dengan tidak adanya kerjasama yang baik dengan rekan sesama pendamping maupun ASN di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur.
--	--	---

Temuan lain terkait *burnout* yang ditunjukkan oleh pendamping di PSBNRW Cahaya Batin Jakarta Timur, sebagai berikut:

1. Pendamping mengalami *burnout* dikarenakan *double job* yaitu pendamping yang seharusnya mengerjakan tugas pokok pendampingan langsung pada WBS harus juga mengurus administrasi panti.
2. Pendamping mengalami *burnout* dikarenakan latar belakang pendidikan pendamping yang mayoritas SMA/sedeajat sehingga pendamping mengalami kesulitan dalam menghadapi karakteristik WBS netra dan rungu wicara yang berbeda-beda.
3. Pendamping mengalami *burnout* dikarenakan manajemen panti yang masih kurang baik terkait penerapan tugas pokok dan fungsi dari masing masing

pegawai baik itu ASN maupun pendamping.

PEMBAHASAN

Burnout yang dirasakan oleh pendamping sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pines dan Arosan dalam Maslach dan Christina (2016) sebagai suatu keadaan pikiran yang disertai beragam gejala seperti kelelahan emosi fisik, psikologis dan perasaan putus asa serta hilangnya semangat kerja bahkan semangat hidup. Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) mengungkapkan bahwa faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan *burnout* antara lain buruknya pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerjasama dengan orang lain secara efektif, tidak adanya tujuan hidup yang jelas, serta ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang mungkin akan datang. Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur merasakan hal yang sama yaitu kelelahan yang disebabkan karena kurangnya koordinasi antara sesama rekan kerja yaitu pendamping maupun dengan ASN yang berada di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur. Selain itu, pendamping merasakan kelelahan karena peraturan jam kerja yang kurang jelas dimana pendamping harus tetap memiliki tanggung jawab terhadap WBS walaupun saat itu sudah lepas jam kerja

maupun saat hari libur kerja sesuai dengan jadwal yang telah ada. Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) mengemukakan bahwa komponen atau aspek *burnout* berjumlah tiga yaitu: kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental. Kelelahan-kelelahan tersebut dapat terlihat dari ciri-ciri yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental sebagai berikut:

1. Kelelahan Fisik yang Dialami Oleh Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur

Hasil yang diperoleh peneliti terkait kelelahan fisik yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan wawancara dan observasi yaitu mengantuk, sakit kepala, sakit punggung, susah tidur, dan pola makan tidak teratur. Kelelahan fisik ini terjadi karena rutinitas kerja yang tinggi di panti. Hasil yang diperoleh peneliti terkait kelelahan fisik sejalan dengan pendapat dari Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) yang mengatakan bahwa kelelahan fisik yaitu suatu kelelahan yang bersifat fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot-otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan

makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah .

Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur merasakan kelelahan fisik namun pada gejala yang berbeda. AS mengalami kelelahan fisik berupa mengantuk. Kelelahan fisik dirasakan AS sejak tahun 2014 dikarenakan pengalaman yang kurang mengenakan. Kelelahan fisik juga dirasakan oleh HR mengalami kelelahan fisik berupa lelah karena perjalanan yang ditempuh dari rumah menuju panti cukup jauh. Kelelahan fisik mulai dirasakan oleh pendamping sejak 2 tahun belakangan selama HR sudah bekerja 7 (tujuh) tahunan. Kelelahan fisik yang terus menerus ini menyebabkan HR kurang bersemangat dalam bekerja. Kelelahan fisik juga dialami oleh sesama pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur yaitu KK. KK mengalami kelelahan fisik berupa susah tidur. Susah tidur ini sebenarnya terjadi dengan fisik yang sudah sangat lelah tetapi mata belum mau untuk tidur. Akibat yang ditimbulkan apabila susah tidur akhirnya badan menjadi pegal-pegal semua. KK mengalami kelelahan fisik sejak 2 (dua) tahun kerja yaitu memasuki tahun ketiga mulailah rasa lelah sering muncul. Selain itu, rutinitas kerja yang sama dan harus diulang setiap hari semakin membuat pendamping merasakan kelelahan fisik.

Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) mengungkapkan bahwa faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan *burnout* antara lain buruknya pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerjasama dengan orang lain secara efektif, tidak adanya tujuan hidup yang jelas, serta ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang mungkin akan datang. Berbeda dengan pendapat Pines, Maslach melihat faktor pencetus keadaan *burnout* dari sisi tipe klien yang dihadapi berpotensi menimbulkan *burnout* adalah klien dengan masalah *depresi* atau gangguan emosional, klien yang memiliki masalah sulit disembuhkan (gangguan mental/psikotik). Kelelahan fisik tersebut seperti yang dialami oleh pendamping NK yaitu sakit yaitu pola makan juga berubah menjadi tidak teratur. NK mengalami kelelahan fisik sejak mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan di bulan Agustus 2018 yaitu WBS hilang, WBS mencuri, WBS melakukan kegiatan seks dengan sesama WBS. Pendamping merasakan kelelahan fisik karena *double job* yaitu bekerja sebagai pendamping yang harus melaksanakan tugas sebagai pendamping untuk berinteraksi secara langsung dengan WBS dan juga harus ikut serta membantu pekerjaan kantor terkait dengan administrasi. Selain itu karena beban kerja yang berat, dan pendamping saya juga bertanggung jawab terkait data WBS dan juga untuk menjadi supir apabila ada kegiatan

tertentu. Tanggungjawab yang tinggi pendamping yaitu harus selalu *stand by* dipanti walaupun itu hari libur. Selain itu, kelelahan fisik terjadi dikarenakan tuntutan untuk menyelesaikan tugas yang tinggi dan kurang merasakan kekeluargaan serta kurang adanya rangkulan dari para rekan kerja yang lain yang sudah lama bekerja terlebih dahulu. Kelelahan fisik yang dirasakan oleh pendamping bila dibiarkan berlarut-larut akan berdampak pada kelelahan-kelelahan lainnya sehingga dapat mengurangi semangat kerja dari pendamping.

2. Kelelahan Emosional yang Dialami Oleh Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur

Hasil yang diperoleh peneliti terkait kelelahan emosional pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan wawancara dan observasi yaitu gelisah, rasa bosan, dan tertekan dengan keadaan yang ada. Kelelahan emosional yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur terjadi karena kurangnya koordinasi yang baik antara sesama rekan pendamping dan juga dengan ASN. Sesuai dengan pendapat menurut Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) yang mengatakan bahwa kelelahan emosional, yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang

ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan emosi ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli terhadap orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, tertekan dan tidak berdaya.

Pendamping merasakan kelelahan emosional namun pada gejala yang berbeda. Pendamping AS mengalami kelelahan emosional yaitu gelisah karena *double job*. AS mengalami kelelahan emosional sejak dipanti kedatangan WBS rungu wicara, karena antara disabilitas netra dan disabilitas rungu wicara memang termasuk kedalam disabilitas sensorik, akan tetapi keduanya membutuhkan penanganan yang berbeda. Komunikasi yang digunakan keduanya berbeda. HR juga mengalami kelelahan emosional yaitu gelisah karena *double job*. Kelelahan emosional yang dirasakan oleh HR disebabkan karena rekan kerja yang susah untuk diajak kerjasama dan sulit untuk berbaur dengan teman-teman yang lain. HR mengalami kelelahan emosional sehingga menyebabkan kelelahan-kelelahan yang lainnya seperti kelelahan fisik. Pendamping KK mengalami kelelahan emosional berupa rasa bosan karena setiap hari karena harus melakukan kegiatan yang sama dan tinggal di dalam Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya

Batin Jakarta Timur jadi pendamping harus melakukan aktifitas dari bangun tidur, makan, mandi dan semua kegiatan juga didalam panty. Setiap saat pendamping harus bertemu dengan WBS sehingga pendamping merasa bekerja setiap hari. Selain itu, pendamping susah juga untuk keluar dari Panty Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur. Pendamping KK mengalami kelelahan emosional sejak masuk tahun ketiga karena mulai bosan dengan rutinitas dan kelakuakn WBS yang selalu membuat masalah yang sama tetapi terus dilakukan sehingga pendamping selalu terkena teguran dari ASN di Panty Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur. Pendamping NK mengalami kelelahan emosional yaitu perasaan tertekan dengan keadaan yang ada. Pendamping mengalami kelelahan emosional sejak banyak omongan yang keluar dari rekan kerja yang selalu mengawasi setiap gerak-gerik pendamping.

Pendamping LW mengalami kelelahan emosional berupa suka marah karena biasanya terdapat pihak lain yang membuat perasaan pendamping menjadi kurang menyenangkan. Pendamping LW mengalami kelelahan emosional sejak rutinitas setiap hari tetap sama dan dengan beban kerja yang semakin berat dengan anak anak WBS runggu wicara yang semakin banyak tingkah anehnya. Sejalan dengan pendapat dari Masclah melihat faktor pencetus keadaan *burnout* dari sisi tipe klien

yang dihadapi berpotensi menimbulkan *burnout* adalah klien dengan masalah *depresi* atau gangguan emosional, klien yang memiliki masalah sulit disembuhkan (gangguan mental/ psikotik). Pines dan Aronson dalam Masclah dan Christina (2016) mengungkapkan bahwa faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan *burnout* antara lain buruknya pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerjasama dengan orang lain secara efektif, tidak adanya tujuan hidup yang jelas, serta ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang mungkin akan datang. Pendamping di Panty Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur merasakan kelelahan emosional karena sudah diberikan tanggung jawab yang besar sehingga harus dapat menjaga amanat itu dengan sebaik mungkin. Selain itu juga karena WBS susah diatur dan terus ingin kabur untuk WBS runggu wicara. Pendamping di Panty Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur merasakan kelelahan emosional karena sikap curiga antar sesama teman pendamping, karena tuntutan kerja tinggi tetapi kurang disiplin diberlakukannya peraturan kepada semua pekerja yang ada, karena ASN kurang baik dan membedakan diantara satu pendamping dengan pendamping lainnya tergantung dengan kedekatan yang dimiliki. Selain itu, karena merasa tertekan dan selalu diawasi oleh siapa saja dengan apapun yang dilakukan, tidak

adanya kebebasan atau privasi dengan diri sendiri serta tidak adanya koordinasi dengan sesama rekan kerja menjadikan beban kerja semakin berat dan merasakan kelelahan secara emosional.

3. Kelelahan Mental yang Dialami Oleh Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur

Hasil yang didapatkan oleh peneliti berkaitan dengan kelelahan mental pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan hasil wawancara dan observasi yaitu merasa tidak berharga, timbul sikap kurang bersimpatik dengan orang lain dan sekitarnya dan merasa bodoh dalam menangani masalah. Kelelahan mental yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur karena beban kerja yang tinggi dengan tidak adanya kerjasama yang baik dengan rekan sesama pendamping maupun ASN di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat menurut Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) mengatakan bahwa kelelahan mental, yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depresionalisasi. Kelelahan mental dicirikan antara lain merasa tidak berharga,

rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya.

Pendamping merasakan kelelahan mental namun pada gejala yang berbeda. Pendamping AS mengalami kelelahan mental yaitu merasa tidak berharga, timbul sikap kurang bersimpatik dengan orang lain dan kadang merasa tidak diakui keberadaannya. Pendamping AS mengalami kelelahan mental sejak diberikan tanggung jawab yang lebih banyak akan tetapi masih saja terdapat kesalahan-kesalahan. Pendamping KK mengalami kelelahan mental berupa merasa tidak berharga karena kurang dihargai, kadang merasa bodoh dalam menangani masalah dan kurang bersimpatik dengan orang lain. Pendamping KK mengalami kelelahan mental sejak belum dapat menyesuaikan dengan kondisi di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur. Pines dan Aronson dalam Maslach dan Christina (2016) mengungkapkan bahwa faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan *burnout* antara lain buruknya pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerjasama dengan orang lain secara efektif, tidak adanya tujuan hidup yang jelas, serta ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang mungkin akan datang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin

Jakarta Timur bahwa pendamping merasakan kelelahan mental karena tanggungjawab yang telah dilaksanakan dengan sebaik mungkin tidak mendapatkan penghargaan dari pihak lain. Pendamping merasakan beban kerja dan tekanan yang diberikan sangat besar sehingga merasa tidak diberguna dan merasa bodoh. Pendamping juga memiliki tanggung jawab yang besar yaitu apabila terjadi sesuatu kepada WBS maka yang akan dipanggil dan bersalah adalah pendamping kamarnya terlebih dahulu. Pendamping juga merasakan kelelahan mental karena merasa tidak adanya hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja sehingga tidak mencapai kerjasama kerja yang baik dengan semua pihak.

Pembahasan hasil terkait dengan *burnout* pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur berdasarkan wawancara mendalam dan observasi partisipatif diperoleh kesimpulan bahwa pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur mengalami *burnout* yang mencakup tiga aspek *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental. Kelelahan-kelelahan yang ditunjukkan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur sangat berkaitan dimana pendamping yang mengalami kelelahan fisik dapat pula mengalami kelelahan emosional maupun kelelahan

mental. Dampak dari *burnout* menurut Maslach dan Christina (2016) yang dapat diamati dan dilihat oleh orang di lingkungan sosialnya dari seseorang yang sedang mengalami kejenuhan adalah pekerja yang mengalami *burnout* akan merasa stress, *overwhelmed*, dan *exhausted*. Pekerja juga akan sulit tidur, menjaga jarak dengan lingkungan. Hal ini mempengaruhi kinerja performa dari pekerja. Produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun. Kelelahan-kelelahan yang ditunjukkan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur dikarenakan *double job* yaitu pendamping yang seharusnya mengerjakan tugas pokok pendampingan harus juga mengurus administrasi panti. Pendamping mengalami kelelahan dikarenakan latar belakang pendidikan pendamping yang mayoritas SMA/sedeajat sehingga pendamping mengalami kesulitan dalam menghadapi karakteristik WBS netra dan rungu wicara yang berbeda-beda. Selain itu, manajemen panti yang masih kurang baik terkait pembagian tugas pokok dan fungsi dari masing masing pegawai baik itu ASN maupun pendamping semakin membuat beban kerja pendamping bertambah sehingga menyebabkan pendamping mengalami *burout*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang *burnout* pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur mencakup tiga aspek *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental menunjukkan bahwa pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur mengalami kelelahan tersebut.

Kelelahan fisik yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur yaitu mengantuk, sakit kepala, sakit punggung, susah tidur, dan pola makan tidak teratur. Kelelahan fisik ini terjadi karena rutinitas kerja yang tinggi di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur.

Kelelahan selanjutnya adalah kelelahan emosional pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur yaitu gelisah, rasa bosan, dan tertekan dengan keadaan yang ada. Kelelahan emosional yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur terjadi karena kurangnya koordinasi yang baik antara sesama rekan pendamping dan juga dengan ASN. kelelahan emosional yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara

(PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur merupakan kelelahan yang menjadi sumber terjadinya kelelahan-kelelahan lain seperti kelelahan fisik maupun kelelahan mental. Perasaan tertekan yang dialami pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur tidak boleh dibiarkan berlarut-larut begitu saja karena akan memunculkan dampak dan berbagai masalah baru lainnya.

Kelelahan mental yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur yaitu merasa tidak berharga, timbul sikap kurang bersimpatik dengan orang lain dan sekitarnya dan merasa bodoh dalam menangani masalah. Kelelahan mental yang dirasakan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur karena beban kerja yang tinggi dengan tidak adanya kerjasama yang baik dengan rekan sesama pendamping maupun ASN di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur.

Kelelahan-kelelahan yang ditunjukkan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur dikarenakan *double job* yaitu pendamping yang seharusnya mengerjakan tugas pokok pendampingan harus juga mengurus administrasi panti. Pendamping mengalami kelelahan dikarenakan latar

belakang pendidikan pendamping yang mayoritas SMA/sedeajat sehingga pendamping mengalami kesulitan dalam menghadapi karakteristik WBS netra dan rungu wicara yang berbeda-beda. Selain itu, manajemen panti yang masih kurang baik terkait pembagian tugas pokok dan fungsi dari masing masing pegawai baik itu ASN maupun pendamping semakin membuat beban kerja pendamping bertambah sehingga menyebabkan pendamping mengalami *burout*.

Harapan pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur yaitu agar kelelahan fisik dapat diatasi dengan baik yaitu adanya *rolling* pekerjaan. Selain itu, pendamping juga berharap agar diberikan tanggung jawab sesuai dengan kemampuan dan kapasitas orang tersebut. Harapan pendamping agar kelelahan emosional dapat diatasi dengan baik yaitu dengan adanya hiburan atau liburan agar semuanya dapat lebih akrab lagi. Liburan ini semakin menambah kedekatan diantara para pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur. Harapan pendamping agar kelelahan mental dapat diatasi dengan baik yaitu ASN di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur lebih mendengarkan lagi laporan pendamping

DAFTAR PUSTAKA

- Arden B John. (2006). *Bekerja Tanpa Stress*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Cherniss, Cary. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Dage Publications.
- Edi Suharto. (2009). *Pekerjaan Sosial di Dalam Industri*. Cetakan kedua. Bandung: Alfabeta.
- Farber, Barry. (1991). *Stress and Burnout in the Human Service Professionals*. New York: Pergamon Press.
- Glossaries 1 Pekerjaan Sosial (Konsep-Konsep Dalam Pekerjaan Sosial), Jurusan Rehabilitasi Sosial. STKS Bandung.
- Maslach, C. And Schaufeli, W.B. (1993). "Historical and Conceptual Development of Burnout", in Schaufeli, W.B., Maslach, C. And Merek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor & Francis, Washington, DC, pp 1-16.
- Maslach, Christina and Mischael P. Leiter. (2016). *Understanding The Burnout Experience: Recent Research and Its Implications for Psychiatry*. *Journal World Psychiatry*, 52, 103-111.
- Sugiyono. (2014). *Memahami penelitian kualitatif*. Cetakan sembilan. Bandung: Alfabeta.

INTERNET

Republika. (2018). *Tenaga Ahli Autisme di Indonesia Masih Terbatas*. Diakses melalui:

www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/04/02/p6jzow284-tenaga-ahli-autisme-di-indonesia-masih-terbatas.

Pada Tanggal: 10 Agustus 2018 pukul: 19.05 WIB.

Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2016
Tentang Penyandang Disabilitas