



UNIVERSITAS INDONESIA

**MEMBANGUN DUKUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA
MELALUI PELATIHAN *EMPATHIC LISTENING SKILL* DAN
CONSTRUCTIVE FEEDBACK SKILL SEBAGAI UPAYA
MENURUNKAN *BURNOUT* PADA PENGASUH PANTI
SOSIAL MARSUDI PUTRA (PSMP) 'X' JAKARTA**

***BUILDING SOCIAL SUPPORT AT WORKPLACE THROUGH
EMPATHIC LISTENING SKILL AND CONSTRUCTIVE FEEDBACK
SKILL TRAINING TO REDUCE BURNOUT OF FOSTER PARENT
AT PANTI SOSIAL MARSUDI PUTRA (PSMP) 'X' JAKARTA***

TESIS

**GINI TOPONINDRO
1006742365**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
PROGRAM STUDI ILMU PSIKOLOGI
PEMINATAN TERAPAN PSIKOLOGI INTERVENSI SOSIAL
DEPOK
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**MEMBANGUN DUKUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA
MELALUI PELATIHAN *EMPATHIC LISTENING SKILL* DAN
CONSTRUCTIVE FEEDBACK SKILL SEBAGAI UPAYA
MENURUNKAN *BURNOUT* PADA PENGASUH PANTI
SOSIAL MARSUDI PUTRA (PSMP) 'X' JAKARTA**

***BUILDING SOCIAL SUPPORT AT WORKPLACE THROUGH
EMPATHIC LISTENING SKILL AND CONSTRUCTIVE FEEDBACK
SKILL TRAINING TO REDUCE BURNOUT OF FOSTER PARENT
AT PANTI SOSIAL MARSUDI PUTRA (PSMP) 'X' JAKARTA***

TESIS

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi
Terapan pada Program Studi Ilmu Psikologi Peminatan
Terapan Psikologi Intervensi Sosial**

**GINI TOPONINDRO
1006742365**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
PROGRAM STUDI ILMU PSIKOLOGI
PEMINATAN TERAPAN PSIKOLOGI INTERVENSI SOSIAL
DEPOK
JUNI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Gini Toponindro

NPM : 1006742365

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Gini Toponindro

NPM : 1006742365

Program Studi : Ilmu Psikologi Peminatan Terapan Psikologi Intervensi Sosial

Judul Tesis : Meningkatkan Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Melalui Pelatihan *Empathic Listening Skill* dan *Constructive Feedback Skill* Sebagai Upaya Menurunkan *Burnout* Pada Pengasuh Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Terapan pada Program Studi Ilmu Psikologi Terapan Peminatan Psikologi Intervensi Sosial, Universitas Indonesia, pada hari Jum'at 29 Juni 2012.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono

Pembimbing II : Nurlyta Hafiyah, S.Psi, M.Psi

Penguji I : Dra. Amarina Ariyanto, Ph.D

Penguji II : Dra. Tri Iswardani M.Si.

(Signature)

(Signature)

(Signature)

(Signature)

Depok, 29 Juni 2012

Ketua Program Studi
Ilmu Psikologi Peminatan Terapan

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Indonesia

(Signature)

Dr. Alice Salendu, MBA, M.Psi
NUP. 080605140



(Signature)

Dr. Wilmas Dahlan Mansoer, M.Org.Psy
NUP. 19490403 197603 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt yang senantiasa mencurahkan kasih dan sayangnya tanpa batas. Terlebih dalam proses penulisan tesis ini hingga saya dapat menyelesaikan tepat waktu sebagai syarat memperoleh gelar Magister Psikologi Terapan peminatan Intervensi Sosial, Fakultas Psikologi UI.

Tentunya banyak peran berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan yang indah ini izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono, selaku dosen pembimbing pertama, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya.
2. Nurlyta Hafiyah, S.Psi, M.Psi, selaku dosen pembimbing kedua, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya.
3. Dra. Amarina Ariyanto, Ph.D dan Dra. Tri Iswardani M.Si selaku dosen penguji, yang telah memberikan saran dan masukan sehingga semakin menyempurnakan tesis ini.
4. mgr. Erita Narhetali, S.Psi. selaku koordinator Insos yang telah banyak memberikan perhatian dan dukungan.
5. Seluruh jajaran pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi UI, khususnya di bagian sosial untuk semua bimbingan dan bantuannya selama proses perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu di Peralang yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya menyelesaikan kuliah. Adiku Ida segera selesaikan kuliahmu dan segera dampingi bapak & ibu di rumah. Dee Zesi untuk *packing doorprize*-nya, perhatian "*cerewetnya*" dan doanya selama penyelesaian tesis ini.
7. Kepala Panti dan seluruh stakeholder PSMP atas izin, dukungan dan kerjasama selama penelitian berlangsung. Semoga PSMP semakin baik dalam pelayanan.
8. *Insos-ers* 2010, Kakak Sari atas bantuannya dalam implementasi program intervensi dengan segala diskusi dan inspirasinya, Kang Budi dan Mama Jeva "Eci" untuk semua diskusi dan perjuangan bersamanya. Dengan kebersamaan kita 2 tahun terasa singkat.

Akhir kata, semoga Allah Swt senantiasa membalas kebaikan dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Depok, 28 Juni 2012

Gini Toponindro

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gini Toponindro
NPM : 1006742365

Program Studi : Ilmu Psikologi
Peminatan : Terapan Psikologi Intervensi Sosial
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Tesis


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Membangun Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Melalui Pelatihan Empathic Listening Skill Dan Constructive Feedback Skill* Sebagai Upaya Menurunkan *Burnout* Pada Pengasuh Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta.

Beserta instrument/ desain/ perangkat. Berdasarkan Persetujuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, serta mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Dibuat di: Depok
Pada Tanggal : 29 Juni 2012

Yang membuat pernyataan



Gini Toponindro

ABSTRAK

Nama : Gini Toponindro
NPM : 1006742365
Program Studi : Ilmu Psikologi Peminatan Terapan Psikologi Intervensi Sosial
Judul Tesis : Meningkatkan Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Melalui Pelatihan *Empathic Listening Skill* dan *Constructive Feedback Skill* Sebagai Upaya Menurunkan *Burnout* Pengasuh Di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta.

Penelitian ini bertujuan menurunkan *burnout* pengasuh di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta yang merehabilitasi anak berkebutuhan khusus *juvenile delinquency* dengan meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja melalui pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*. Desain penelitian menggunakan *one group pre test – post test*. Hasil analisis data menunjukkan intervensi *pelatihan empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* belum berhasil meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja dan belum berhasil menurunkan seluruh dimensi *burnout*. Namun pelatihan *empathic listening skill* saja yang telah berhasil menurunkan dimensi *depersonalization* dari *burnout*.

Kata kunci: dukungan sosial di tempat kerja, *burnout*, pengasuh PSMP, *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*

ABSTRACT

Name : Gini Toponindro
Major : Applied Psychology for Social Intervention
Title : Building Social Support At Workplace Through Empathic Listening Skill And Constructive Feedback Skill Training To Reduce Burnout Foster Parent In Panti Sosial Marsudi Putra (Psm) 'X' Jakarta

This research aims to reduce foster parent burnout in Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta which is rehabilitating children with special needs "juvenile delinquency" by improving social support at work through empathic listening skill training and constructive feedback skill training. The research design using the analysis result one group pre test – post test. The data analysis result shows that intervention by empathic listening skill and constructive feedback skill training has not succeeded in improving social support at workplace and have not managed to reduce a whole dimension of burnout. However, empathic listening skill training has been successful in reducing the dimension of depersonalization of burnout.

Keyword: social support at work, burnout, foster parent of PSMP, empathic listening skill and constructive feedback skill.

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Orisinalitas	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir Untuk Kepentingan Akademis	v
Abstrak	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Topik/Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Klaim Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Intervensi.....	8
1.5. Manfaat Intervensi.....	8
1.6. Sistematika Laporan.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori-teori Tentang Topik Masalah.....	10
2.1.1. <i>Burnout</i>	10
2.1.1.1. Pengertian <i>Burnout</i>	10
2.1.1.2. Model <i>Job Demands – Job Resources</i> dari <i>Burnout</i>	11
2.1.1.3. Karakteristik Individu dan <i>Burnout</i>	13
2.1.1.4. Penyebab <i>Burnout</i>	14
2.1.1.5. Dampak <i>Burnout</i>	15
2.1.2. Dukungan Sosial Di Tempat Kerja.....	17
2.1.2.1. Pengertian Dukungan Sosial	17

2.1.2.2. Fungsi Dukungan Sosial	18
2.1.2.3. Sumber Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	19
2.1.2.4. Pengukuran Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	20
2.1.3. Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) ‘X’ Jakarta.....	21
2.1.3.1. Definisi, Fungsi dan Tujuan	21
2.1.3.2. Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia (SDM)	22
2.1.3.3. Tahap Kegiatan Pelayanan	23
2.1.3.4. Indikator Keberhasilan Pelayanan	24
2.1.4. Pengasuh di PSMP ‘X’ Jakarta.....	24
2.1.4.1. Definisi dan Batasan Pengasuhan	24
2.1.4.2. Prinsip-prinsip Pengasuh Sebagai Pekerja Sosial di PSMP..	24
2.1.4.3. Pengasuhan Pada <i>Juvenile Delinquency</i>	25
2.1.4.4. Dimensi Pengasuhan	26
2.1.4.5. Prasyarat Operasional Pengasuh	28
2.2. Teori-teori Tentang Teknik Intervensi.....	29
2.2.1. <i>Lewin’s Three-Step Change Model</i>	29
2.2.2. Pelatihan	32
2.2.3. <i>Empathic Listening</i>	35
2.2.3.1. Pengertian <i>Empathic Listening</i>	35
2.2.3.2. Prasyarat <i>Empathic Listening</i>	37
2.2.3.3. Halangan Dalam <i>Empathic Listening</i>	38
2.2.4. <i>Constructive Feedback</i>	40
2.2.4.1. Pengertian <i>Feedback</i>	40
2.2.4.2. Jenis <i>Feedback</i>	41
2.2.4.3. Tujuan <i>Feedback</i>	42
2.2.4.4. Keterampilan dalam Memberikan <i>Feedback</i>	43
2.2.4.5. Faktor Penghalang <i>Feedback</i>	44
2.3. Model Konseptual Penelitian	44

BAB III STUDI BASELINE

3.1. Metode Studi <i>Baseline</i>	47
3.1.1. Lokasi Studi <i>Baseline</i>	47

3.1.2. Pendekatan Penelitian	48
3.1.3. Responden Studi <i>Baseline</i>	48
3.1.4. Narasumber Studi <i>Baseline</i>	48
3.1.5. Variabel-variabel Penelitian	48
3.1.6. Hipotesa Penelitian	49
3.2. Pengambilan Data <i>Baseline</i>	50
3.3. Alat Ukur Penelitian	51
3.3.1. <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	51
3.3.2. Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	54
3.3.3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian	58
3.3.3.1. Hasil Uji Validitas	58
3.3.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	62
3.4. Pelaksanaan Studi <i>Baseline</i>	62
3.5. Hasil Studi <i>Baseline</i>	63
3.5.1. Gambaran Umum Responden	63
3.5.2. Gambaran <i>Burnout</i> Pengasuh Berdasarkan Survei MBI	65
3.5.3. Gambaran Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	67
3.5.4. Gambaran <i>Burnout</i> Pengasuh Berdasarkan Wawancara Responden.....	69
3.5.5. Gambaran <i>Burnout</i> Pengasuh Berdasarkan Wawancara Narasumber	77

BAB IV PROGRAM INTERVENSI

4.1. Analisa SWOT	81
4.2. Perencanaan dan Persiapan Intervensi	83
4.3. Metode Intervensi	84
4.4. Rincian Materi Pelatihan	86
4.5. Rincian Kegiatan Intervensi	89

BAB V HASIL PELATIHAN DAN EVALUASI PROGRAM

5.1. Proses Intervensi	92
5.2. Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Dua Hari (23-24 Mei 2012).....	93

5.3. Evaluasi Kualitatif Efektivitas Pelatihan.....	96
5.4. Evaluasi Kuantitatif Efektivitas Pelatihan (Pre & Post test)	99
5.5. Monitoring Hasil Intervensi	100
5.6. Evaluasi Pelatihan Meningkatkan Dukungan Sosial di Tempat Kerja dan Menurunkan <i>Burnout</i>	102

BAB VI KESIMPULAN, DISKUSI DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	105
6.1.1. Efektifitas Program Intervensi	105
6.1.2. <i>Burnout</i> Pengasuh PSMP 'X' Jakarta	106
6.1.3. Perbedaan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Sebelum dan Sesudah Intervensi.....	107
6.2. Diskusi	108
6.3. Saran	110
6.3.1. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	110
6.3.2. Saran Bagi PSMP 'X' Jakarta.....	111

DAFTAR PUSTAKA	112
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Panduan Wawancara Responden dan Narasumber (<i>Baseline Study</i>)
Lampiran 2 : Kuesioner <i>Try-out</i>
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian <i>Pre</i> dan <i>Post-test</i>
Lampiran 4 : Agenda dan Modul Pelatihan
Lampiran 5 : Kisi-kisi dan Kuesioner Evaluasi Pelatihan
Lampiran 6 : Foto kegiatan Pelatihan
Lampiran 7 : Evaluasi Pelatihan
Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian
Lampiran 9 : Hasil Uji <i>T-test</i>

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Alat Ukur Penelitian	58
Tabel 3.2 Pembahasan Hasil Uji Validitas Skala <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	60
Tabel 3.3 Pembahasan Hasil Uji Validitas Skala Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	61
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur Penelitian	62
Tabel 3.5 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Studi <i>Baseline</i>	62
Tabel 3.6 Gambaran Umum Responden Penelitian	64
Tabel 3.7 Gambaran Skor <i>Maslach Burnout Inventory (Pre-test)</i>	65
Tabel 3.8 Gambaran Skor Burnout Perdimensi (Pre-test)	66
Tabel 3.9 Gambaran Skor Dukungan Sosial di Tempat Kerja Berdasarkan Sumber Dukungan Sosial	67
Tabel 3.10 Gambaran Skor Dukungan Sosial di Tempat Kerja Berdasarkan Bentuk Dukungan Sosial	68
Tabel 4.1 Analisa SWOT	81
Tabel 4.2 Rincian Materi Pelatihan Intervensi	86
Tabel 4.3 Rincian Kegiatan Intervensi	89
Tabel 4.4 Jadwal Kegiatan Pelatihan Intervensi	90
Tabel 5.1 Evaluasi Pembelajaran Pelatihan Intervensi.....	98
Tabel 5.2 Perbedaan <i>Mean Empathic Listening Skill</i> dan <i>Constructive Feedback Skill</i> sebelum dan sesudah Pelatihan	100
Tabel 5.3 Perbedaan <i>Mean Dukungan Sosial</i> di Tempat Kerja sebelum dan sesudah Intervensi Pelatihan <i>Empathic Listening Skill</i> dan <i>Constructive Feedback Skill</i>	103
Tabel 5.4 Perbedaan <i>Mean Burnout</i> sebelum dan sesudah Intervensi Pelatihan <i>Empathic Listening Skill</i> dan <i>Constructive Feedback Skill</i>	104

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 <i>The Job Demands-Job Resources Model of Bunrout</i>	12
Gambar 2.2 <i>Lewin's Three-step Change Model</i>	30
Gambar 2.3 Model Konseptual Penelitian	46



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pemilihan Topik/Masalah

Pelaku tindak pidana kriminalitas akhir-akhir ini makin beragam tingkat usianya, yang menjadi keprihatinan adalah kenyataan bahwa jumlah pelaku kriminalitas anak di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan peningkatan. Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menyebutkan bahwa setiap tahun tidak kurang dari 6000 anak harus berhadapan dengan hukum (<http://www.kpai.go.id>, 2012). Kendati melakukan perbuatan tindak pidana yang sama dengan orang dewasa, anak berhadapan hukum (ABH) memerlukan penanganan berbeda dan membutuhkan perlindungan karena kondisi fisik dan psikologisnya yang belum matang. Oleh karena itu program rehabilitasi bagi ABH perlu diarahkan pada pemulihan fungsi psikologis dan sosial yang terintegrasi dengan mental dan fisiknya.

Melalui Surat Keputusan Bersama tentang penanganan ABH, Kementerian Sosial memperoleh mandat memfasilitasi panti rehabilitasi bagi ABH yang dilaksanakan oleh Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) yang salah satunya berada di Jakarta. Keberhasilan program layanan dan rehabilitasi PSMP 'X' Jakarta dalam merehabilitasi ABH perlu didukung dengan sumberdaya petugas yang memiliki kompetensi dan motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap klien panti. Pengertian petugas di sini meliputi Pegawai Struktural, Pekerja Sosial Fungsional, Instruktur Keterampilan dan Pengasuh. Di antara semua petugas, pengasuh memegang peran penting dalam keberhasilan pelayanan dan rehabilitasi, karena pengasuh memiliki porsi waktu terbanyak dalam mendidik dan mendampingi klien panti. Hampir 70% (16–17 jam) waktu klien dalam sehari dihabiskan dalam aktivitas di rumah asuh di bawah kendali dan kontrol pengasuh.

Artinya pengasuh dituntut untuk bekerja ekstra dalam melakukan pengawasan, pendampingan dan bimbingan terhadap klien. Kedudukan pengasuh adalah sebagai pengganti peran orang tua ABH selama berada di panti. Pengasuh dituntut secara emosional untuk terus-menerus melakukan kontak atau

berinteraksi dengan klien ABH yang menjadi anak asuhnya. Karakteristik ABH merupakan pelaku dari tindak kriminalitas remaja (Petunjuk Teknis Penanganan Anak yang Berkonflik dengan Hukum, 2007). Pelaku kriminalitas remaja disebut sebagai *juvenile delinquency* dalam istilah patologi sosial (Kartono, 2010). *Juvenile delinquency* memiliki karakteristik antara lain dirinya merasakan keterasingan, tidak aman, cenderung dengan sengaja berusaha melanggar hukum dan peraturan yang ada (Turner & Helms, 1995 dalam Gunarsa, 2006). Selain itu remaja pelaku kriminalitas umumnya kurang memiliki kontrol diri dan senang menegakkan tingkah laku dengan standar dirinya sendiri (Kartono, 2010).

Berhadapan dengan remaja yang memiliki karakteristik delinkuen menurut Whitaker, Archer dan Hicks (1998) akan menimbulkan stres kerja. Hal ini dipengaruhi oleh bermacam-macam permasalahan yang dilakukan oleh remaja seperti agresifitas dan perilaku membahayakan orang lain. Berdasarkan catatan kasus pelanggaran indisipliner klien PSMP 'X' Jakarta pada bulan Juni 2011 s/d Oktober 2011 (5 bulan) tercatat 14 kasus pencurian, 4 kasus perkelahian, dan 7 kasus mabuk. Selain itu mereka cenderung melanggar norma seperti 20 kasus meninggalkan panti tanpa izin dan 40 kasus bolos dari kegiatan. Banyak dan beratnya permasalahan anak dalam menjalani rehabilitasi di panti menimbulkan tuntutan emosional bagi pengasuh di panti untuk memberikan perhatian, pendampingan dan pengawasan yang lebih intensif kepada klien. Kondisi tuntutan emosional dalam berinteraksi dengan klien yang sulit dan bermasalah menjadi salah satu penyebab utama timbulnya stres di kalangan pekerja pelayan kemanusiaan (Schaufeli & Buunk, 2003).

Seringkali stres tersebut mengubah sikap pengasuh terhadap anak menjadi negatif sehingga mempengaruhi proses pengasuhan. Dampak stres pengasuh inilah yang perlu dicermati dengan seksama, karena jika sikap dan perilaku pengasuh menjadi negatif terhadap anak, maka besar kemungkinan akan timbul berbagai permasalahan cukup serius pada diri anak (Satiadarma, 2006). Berbagai kutipan pernyataan dari hasil wawancara dengan pengasuh di PSMP 'X' Jakarta seperti "*Saya lelah mengurus anak yang model seperti ini*", "*Anak seperti ini yang bikin susah Saya*" atau "*Habis harus saya apakan lagi? Segala yang saya lakukan sepertinya tidak membawa hasil*", "*Dasar memang anak sudah nakal*

mau diapakan juga begitu-begitu saja”. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa pengasuh dihadapkan pada situasi stres kerja mengasuh.

Stres kerja dalam mengasuh klien ABH di PSMP 'X' Jakarta menimbulkan kelelahan emosional, fisik dan psikologis yang dirasakan oleh pengasuh. Dalam jangka waktu lama kelelahan tersebut dapat berakibat menjadi *burnout*. *Burnout* merupakan reaksi stres kerja jangka panjang yang terjadi terutama pada kalangan profesional yang bekerja pada sektor pelayan kemanusiaan seperti pekerja sosial, guru, perawat, polisi dan sipir penjara (Schaufeli & Peeters, 2000). Pengasuh di panti rehabilitasi, seperti di PSMP dapat digolongkan sebagai bentuk pekerjaan sosial non jabatan fungsional (Sukoco, 1991).

Burnout disebabkan oleh beberapa kondisi, antara lain beratnya beban kerja (*work overload*), konflik peran (*role conflict*) dan ambiguitas peran (*role ambiguity*), kompleksnya permasalahan yang dihadapi klien, kurangnya dukungan sosial di tempat kerja baik dari rekan kerja dan atasan (*lack of social support*) dan rendahnya otonomi pekerjaan (*job autonomy*) (Schaufeli & Buunk, 2003). Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti sebagai tahapan awal dalam penelitian ini menunjukkan adanya beberapa kondisi yang dapat menyebabkan *burnout* pada pengasuh antara lain beratnya beban kerja (*work overload*). Satu pengasuh membimbing 9 klien. Rasio 1:9 ini dirasakan berat karena karakteristik klien ABH yang diasuhnya. Pengasuh juga mengalami ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*) karena merangkap peran lain seperti satpam panti, guru, instruktur keterampilan, tenaga teknis dan pekerja sosial fungsional. Selain itu pengasuh merasakan kurangnya dukungan sosial di tempat kerja (*lack of social support*) dari atasan seperti minimnya *feedback*, arahan, motivasi dan supervisi ke asrama secara langsung. Kurangnya dukungan sosial dari sesama pengasuh misalnya, komitmen bersama dalam menerapkan kesepakatan hasil pertemuan pengasuh sangat rendah sehingga kerap menimbulkan perbedaan pendapat dan konflik. Munculnya berbagai kondisi seperti tersebut di atas, memungkinkan pengasuh di PSMP 'X' Jakarta mengalami *burnout*.

Burnout yang dialami oleh pengasuh juga membawa dampak negatif bagi klien yang diasuhnya. Berdasarkan hasil wawancara dan diskusi kelompok

dengan beberapa klien, diperoleh gambaran sikap negatif pengasuh seperti dalam ucapan, “*Dasar anak nakal ya tetap saja nakal*”. Klien merasakan jika ia melakukan kesalahan, maka pengasuh tidak lagi mempercayainya meskipun klien sudah berkata jujur. Klien diperlakukan sinis oleh pengasuh seperti tidak ditegur atau disapa. Pengasuh lebih sering menggunakan bahasa yang mengancam dan mengintimidasi seperti, “*Jika kamu tidak menuruti peraturan panti, nanti dikembalikan ke penjara lagi. Mau pilih mana? Ikuti aturan panti atau kembali ke penjara!*” Kondisi ini menjadi penghalang kedekatan pengasuh dengan klien, padahal klien butuh pengasuh yang perhatian dan mau mendengarkan. Hasil wawancara dengan pimpinan panti, mengindikasikan adanya penurunan performa kerja pengasuh dalam memberikan perhatian, pendampingan dan pengawasan kepada klien yang berdampak pada meningkatnya jumlah kasus pelanggaran indisipliner yang dilakukan oleh klien panti.

Kondisi dan temuan awal di lapangan ternyata sejalan dengan dampak negatif *burnout* yang disampaikan oleh Maslach dan Schaufeli (1993). Dampak bagi klien berupa sikap negatif seperti kasar dan sinis, dampak bagi organisasi terjadi peningkatan frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan dan menurunnya prestasi kerja. Selain itu pekerja menarik diri dari pekerjaan, rendahnya produktivitas dan efektivitas pekerjaan juga menjadi dampak *burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Mengingat dampak negatif *burnout* pada pengasuh sangat merugikan baik bagi klien maupun organisasi panti maka penelitian ini menjadi penting. Untuk itu penelitian ini bertujuan menyusun sebuah program intervensi sebagai upaya untuk menurunkan *burnout* yang dialami oleh pengasuh di PSMP ‘X’ Jakarta.

Studi terdahulu tentang *burnout* menunjukkan bahwa, *burnout* sebagai bagian akhir dari stres kerja terjadi karena ketidakseimbangan antara tingginya *job demands* dengan rendahnya *job resources* yang dimiliki oleh individu dan terjadi dalam jangka waktu lama (Schaufeli & Buunk, 2003; Jenaro, Flores & Arias, 2007). *Job demands* dalam pekerjaan sosial terdiri dari konflik peran, ambiguitas peran dan beban kerja yang terlalu berat (Kim, 2008). Sedangkan *job resources* meliputi, otonomi tugas, pengawasan yang efektif dan dukungan sosial di tempat kerja yang berasal dari atasan dan rekan kerja (Kim, 2008). *Job resources* bagi

pengasuh sangat berperan dalam memenuhi tingginya *job demands* agar terjadi keseimbangan sehingga *burnout* dapat diturunkan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menurunkan *burnout* pada pengasuh dilakukan melalui peningkatan *job resources* agar dapat memenuhi *job demands* yang ada (Jenaro, Flores, & Arias, 2007). *Job resources* yang dapat ditingkatkan untuk menurunkan *burnout* adalah menyediakan dan meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja (Taylor, 2008). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan sosial disebut memiliki peran besar dalam menurunkan *burnout*. Penelitian *burnout* pada pekerja sosial oleh Koeske dan Koeske (1989 dalam Collins, 2008) menunjukkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja menjadikan pekerja sosial memiliki kemampuan dalam menahan dampak negatif akibat beratnya beban kerja dan *burnout*. Dukungan sosial yang baik dan positif dari senior dan sosok atasan memberikan dampak positif bagi pekerja sosial di Inggris (Huxley., dkk, 2005 dalam Collins, 2008). Adanya dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan mampu melindungi pekerja sosial dari *burnout* (Lloyd, King, & Chenoweth, 2002)

Berbagai macam hasil penelitian terdahulu menjadi dasar bahwa dukungan sosial di tempat kerja sangat berperan penting dalam menurunkan *burnout*. Namun yang terpenting di sini adalah upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja bagi pengasuh di PSMP 'X' Jakarta. Dengan demikian pengasuh merasakan manfaat dari adanya dukungan sosial tersebut sebagai upaya untuk menurunkan *burnout*.

Upaya meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja pernah dilakukan oleh Heaney (1991) dengan subyek penelitian pengasuh dan menejer pada *group homes* dengan klien yang mengalami kecacatan atau sakit mental di Michigan. Latar belakang dari penelitian ini adalah pengasuh diketahui mengalami stres tingkat tinggi yang disebabkan karena hubungan yang tidak suportif dan tidak kooperatif baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan terkait masalah pengasuhan. Penelitian intervensi tersebut berhasil 1) meningkatkan frekuensi interaksi sosial di antara pengasuh, 2) meningkatkan pertukaran dukungan sosial di antara pengasuh dan dengan atasan, 3) mengurangi hambatan sosial di antara

pengasuh dan meningkatkan mobilisasi dukungan sosial di antara sesama pengasuh dan dengan atasan.

Peningkatan dukungan sosial dalam penelitian Heaney (1991) dilakukan melalui peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal dalam bentuk keterampilan mendengarkan dengan empati (*empathic listening skill*) dan keterampilan memberikan umpan balik konstruktif (*constructive feedback skill*) bagi pengasuh dan menejer. *Empathic listening* terjadi ketika individu merasa sangat dipahami, diterima, diperhatikan dan dihargai oleh pendengar serta merasa tidak dihakimi (Atwater, 1992). Sementara *constructive feedback* terjadi ketika seseorang memberikan informasi tentang performa atau perilaku orang lain, tujuannya agar orang tersebut melakukan perbaikan dan pengembangan menuju performa yang ideal (Bee & Bee, 1996). Dengan dimilikinya keterampilan komunikasi tersebut maka hubungan yang terjalin dengan sesama rekan kerja dan atasan lebih suportif, sehingga mampu mengurangi kesalahan dalam berinteraksi yang dapat menghambat terjadinya pertukaran dukungan sosial di tempat kerja.

Bagi pengasuh di PSMP 'X' Jakarta, hubungan yang terjalin di tempat kerja dinilai belum cukup suportif dan cenderung negatif. Berdasarkan hasil wawancara dikeluhkan bahwa sesama pengasuh masih sering saling menyalahkan jika terjadi permasalahan pada anak asuh. Itulah yang menyebabkan hubungan suportif masih sangat diharapkan oleh pengasuh untuk dapat ditingkatkan. Pengasuh juga mengharapkan atasan yang lebih mendengarkan dengan empati agar suasana suportif dapat lebih dirasakan oleh pengasuh, mengingat beratnya beban permasalahan yang dihadapi oleh pengasuh dalam mengasuh klien ABH.

Suasana suportif akan terjadi jika sesama pengasuh mengedepankan saling memberikan *constructive feedback* atas kegiatan pengasuhan pada sesama rekan pengasuh. Begitu juga *constructive feedback* dari atasan atas kinerja pengasuh. Kenyataannya di PSMP 'X' Jakarta, baik atasan maupun sesama pengasuh lebih sering mengkritik dan menyalahkan. Padahal *constructive feedback* sangat diperlukan dalam organisasi baik yang diberikan oleh atasan kepada bawahan maupun sebaliknya. Kebanyakan atasan dan bawahan tidak memiliki proses *feedback* secara teratur, baik karena mereka tidak mengetahui betapa pentingnya *feedback*, atau karena mereka merasa tidak nyaman dalam memberikannya

(Collins & Richie, 2005). Padahal *constructive feedback* penting dalam organisasi karena pertama, individu ingin melakukan pekerjaan yang terbaik, kedua, tanpa ada *feedback*, individu tidak bisa belajar lebih efektif dalam melakukan pekerjaannya, ketiga, *constructive feedback* bersifat instruktif, memberdayakan dan tidak menghakimi (Collins & Richie, 2005).

Dari uraian di atas terlihat permasalahan pengasuh dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pengganti orang tua klien selama berada di panti. Pengasuh mengalami *burnout* akan membawa dampak negatif, baik bagi klien panti maupun organisasi panti secara keseluruhan. Penelitian ini menjadi penting karena bertujuan untuk menyusun dan mengimplementasikan program intervensi sosial dalam bentuk meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja bagi pengasuh sebagai upaya untuk menurunkan *burnout* pada pengasuh. Aspek perilaku dari dukungan sosial di tempat kerja yang akan diintervensi untuk dikembangkan dalam penelitian ini adalah keterampilan mendengarkan empati (*empathic listening skill*) dan keterampilan memberikan umpan balik konstruktif (*constructive feedback skill*). Dengan dimilikinya keterampilan tersebut, serta diimplementasikan di tempat kerja oleh pengasuh, rekan kerja dan atasan, maka suasana suportif akan dirasakan meningkat. Dengan meningkatnya dukungan sosial di tempat kerja maka kondisi tertekan (*stressful*) yang pengasuh rasakan dapat dikurangi dan *burnout* dapat diturunkan.

1.2. Perumusan Masalah

Menurunnya peran pengasuh di PSMP 'X' Jakarta dalam menjalankan fungsi pengasuh terhadap klien diduga disebabkan karena pengasuh mengalami *burnout*. *Burnout* terjadi karena ketidakseimbangan antara *job demands* dan *job resources* yang ada pada pengasuh di PSMP 'X' Jakarta. Untuk dapat menurunkan *burnout* maka perlu dibangun kekuatan *job resources* dalam bentuk dukungan sosial di tempat kerja (Jenaro, Flores, & Arias, 2007).

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja bagi pengasuh di PSMP 'X' Jakarta sehingga dukungan sosial itu dirasakan ada dan bermanfaat untuk mengurangi *burnout* dalam menjalankan tugas pengasuhan?

Terkait dengan definisi pertanyaan penelitian di atas, maka aspek perilaku yang akan diteliti adalah: faktor-faktor perilaku apa saja yang dapat berkontribusi membangun peningkatan dukungan sosial di tempat kerja pengasuh. Pengetahuan tentang aspek-aspek perilaku tersebut akan digunakan untuk merancang strategi dalam membangun dukungan sosial di tempat kerja pengasuh PSMP 'X' Jakarta.

1.3. Klaim Penelitian

Meningkatkan *job resources* pengasuh di PSMP 'X' Jakarta dalam bentuk dukungan sosial di tempat kerja diharapkan memberikan efek pada penurunan *burnout*. Adapun yang menjadi klaim penelitian intervensi sosial ini adalah pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* bagi pengasuh, rekan kerja dan atasan di PSMP 'X' Jakarta akan meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja sehingga *burnout* pengasuh di PSMP 'X' Jakarta menurun.

1.4. Tujuan Intervensi

Dalam penelitian intervensi tersebut, tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Meningkatkan keterampilan *empathic listening* dan keterampilan *constructive feedback* di tempat kerja sehingga mendorong hubungan lebih suportif di antara sesama pengasuh dan dengan atasan di PSMP 'X' Jakarta.
2. Dengan hubungan yang lebih suportif, akan meningkat frekuensi interaksi sosial antara pengasuh, rekan kerja dan atasan, sehingga pertukaran dukungan sosial akan meningkat dan hambatan-hambatan yang menghalangi terciptanya dukungan sosial pada pengasuh dapat dihilangkan.
3. Meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja yang akan berpengaruh untuk menurunkan *burnout* pengasuh di PSMP 'X' Jakarta, sehingga keterlibatan pengasuh dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan meningkat.

1.5. Manfaat Intervensi

Manfaat yang diterima dari program penelitian intervensi ini adalah:

1. Dengan terbangunnya dukungan sosial di tempat kerja, diharapkan akan meningkatkan interaksi sosial secara positif antara pengasuh dengan stakeholder panti lainnya.

2. Dengan program peningkatan dukungan sosial, tingginya *job demands* dapat terpenuhi dan *burnout* dapat diturunkan.
3. Dengan meningkatnya kepedulian dan sikap positif pada pengasuh, diharapkan akan meningkatkan perlakuan positif pengasuh terhadap klien. Manfaat jangka panjangnya adalah pengasuh lebih perhatian dan peduli dengan klien panti.
4. Memberikan kontribusi kajian penerapan teori psikologi sosial dalam membangun dukungan sosial di tempat kerja bagi pengasuh dalam kerangka organisasi panti rehabilitasi bagi anak berhadapan hukum (ABH) di Indonesia.

1.6. Sistematika Laporan

- BAB I : Menjelaskan latar belakang yang mengungkapkan beberapa fakta yang terkumpul dari studi awal yang dilakukan tentang *burnout* dan *job resources* dukungan sosial di tempat kerja pengasuh di PSMP 'X' Jakarta.
- BAB II : Menjelaskan landasan teori yang menjadi pijakan dalam penelitian, berkaitan dengan *burnout*, dukungan sosial, PSMP 'X' Jakarta, Pengasuh di PSMP 'X' Jakarta, *Lewin's three-step change*, pelatihan, *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*.
- BAB III : Menjelaskan studi *baseline*.
- BAB IV : Menjelaskan tentang rencana intervensi, analisa SWOT, tahapan intervensi dan *rundown* intervensi.
- BAB V : Membahas tentang hasil program intervensi dan evaluasi penelitian.
- BAB VI : Membahas tentang kesimpulan, diskusi dan saran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori-teori Tentang Topik Masalah

Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori yang terkait dengan permasalahan guna memahami dan menjelaskan gejala yang akan diteliti. Berbagai macam konsep dan konstruk psikologis dalam bab ini menjadi landasan berpikir dalam mempersiapkan, melakukan dan mengevaluasi program intervensi yang akan dilakukan.

2.1.1. *Burnout*

2.1.1.1. Pengertian *Burnout*

Burnout disebut sebagai bentuk serius dari stres kerja kronis yang sangat mengganggu efektifitas kerja pada pekerja profesional *human service* dan *health care* seperti, pekerja sosial, guru, perawat, polisi dan sipir penjara (Schaufeli & Peeters, 2000). *Burnout* merupakan proses dinamis, dimana sikap dan perilaku profesional berubah menjadi sikap negatif sebagai respon atas ketegangan pekerjaan. Secara khusus, tahap pertama terjadinya *burnout* melibatkan ketidakseimbangan antara tingginya *job demands* dan rendahnya *job resources*. Tahap kedua, munculnya tekanan emosi jangka pendek, kepenatan dan kelelahan fisik, emosi dan mental. Tahap ketiga terjadi perubahan pada sikap dan perilaku, seperti kecenderungan untuk memperlakukan klien (penerima layanan) secara mekanis dengan sikap negatif dan sinis (Cherniss, 1980 dalam Maslach & Schaufeli, 1993)

Maslach dan Jackson (1986, dalam Maslach & Schaufeli, 1993) mendefinisikan *burnout* sebagai gejala stres kerja kronis yang ditandai oleh tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduce personal accomplishment* yang dapat terjadi pada individu yang bekerja di sektor *human service* dan *health care*. *Emotional exhaustion*, merupakan kondisi kehabisan sumberdaya emosional yang disebabkan oleh tuntutan interpersonal pekerjaan. *Depersonalization*, ditandai dengan berkembangnya sikap negatif terhadap

penerima layanan, tidak berperasaan, sinis, dan memperlakukan penerima layanan secara *impersonal*. *Reduce personal accomplishment*, merupakan kecenderungan penilaian negatif atas kegagalan pekerjaan sendiri, prestasinya dirasa tidak cukup dan merasa kehilangan profesionalismenya .

Setiap definisi *burnout* di atas merefleksikan sudut pandang yang tidak jauh berbeda. Dapat disimpulkan bahwa *burnout* sebagai stres kerja dalam waktu lama. Terjadi pada individu yang dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, organisasi dan lingkungan kerja. *Burnout* merupakan pengalaman yang bersifat psikologis karena keterlibatan perasaan melalui interaksi atau kontak dengan penerima layanan, tingginya tuntutan pekerjaan namun kemampuan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan tidak mencukupi sehingga individu tersebut merasakan pengalaman negatif yang mengacu pada situasi stres.

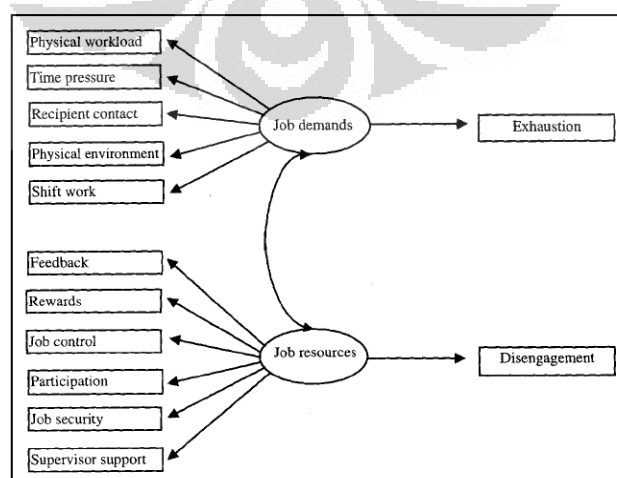
2.1.1.2. Model *Job Demands–Job Resources* dari *Burnout*

Model *job demands-job resources burnout* pertama kali dikembangkan oleh Demerouti, Bakker, Nachreiner dan Schaufeli (2001). Awalnya model ini digunakan untuk menguji berkembangnya *burnout* pada kelompok pekerja *human service*, industri dan transportasi. Dalam model ini, *burnout* timbul sebagai konsekuensi dari ketidakseimbangan antara *demands* yang ada pada individu dan ketersediaan *resources* yang digunakan untuk menghadapi *demands* tersebut. *Job demands* berkaitan dengan aspek-aspek fisik, sosial, atau organisasional dari pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik atau mental untuk memenuhinya, misalnya *workload* dan *time pressure*. Oleh karena itu *job demands* berhubungan dengan beban fisiologis dan psikologis tertentu. Sebagai akibat jangka panjangnya, individu mengalami kehabisan energi dan menderita kelelahan (*exhaustion*). *Job demands* dalam model ini dapat disamakan dengan *stressors* seperti kelebihan pekerjaan dan tekanan waktu.

Sedangkan *job resources* berkaitan dengan aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang berfungsi, pertama untuk mencapai tujuan pekerjaan, kedua untuk mengurangi tuntutan pekerjaan, beban fisiologis dan psikologis yang dihasilkan dari *job demands*, dan ketiga untuk menstimulasi pertumbuhan dan perkembangan pribadi. *Job resources* dibedakan menjadi dua

yaitu *external resources* (organisasional dan sosial) dan *internal resources* (kognitif dan bentuk tindakan). *Organizational resources* meliputi kontrol pekerjaan, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan variasi tugas. *Social resources* meliputi *social support* di tempat kerja dari rekan kerja dan atasan, keluarga dan *peer groups*. (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Dalam model ini, berkembangnya *burnout* diasumsikan mengikuti dua tahapan. Tahapan pertama disebabkan karena aspek tuntutan pekerjaan (tuntutan pekerjaan yang ekstrim). Kondisi tersebut mengarah pada beban kerja yang terus-menerus harus diselesaikan oleh pekerja hingga berakhir dengan kelelahan fisik, emosi dan psikologis (*exhaustion*) yang dialami oleh pekerja. Tahapan kedua terjadi ketika pekerja yang mengalami kelelahan tersebut tidak atau kurang memiliki kemampuan (*job resources*) untuk memenuhi tingginya tuntutan pekerjaan yang ekstrim tersebut. Kondisi ini menyebabkan pekerja mengembangkan perilaku menarik diri dari pekerjaannya. Konsekuensi jangka panjang dari perilaku menarik diri adalah pekerja melepaskan diri dari pekerjaannya (*disengagement*). Manifestasi perilaku dari tahapan ini adalah berkembangnya sikap sinis pekerja terhadap penerima pelayanan, rekan kerja dan bahkan terhadap dirinya (*depersonalization*). Berkembangnya *depersonalization* pada pekerja mengarahkan pekerja pada timbulnya perasaan berkurang kemampuan profesionalitas yang dimilikinya karena ketidakpuasan dengan hasil pekerjaan yang telah dicapai. Ketidakpuasan terhadap hasil kinerja yang telah dicapai tersebut menyebabkan perasaan *inefficacy* atau *reduce personal accomplishment* sebagai dimensi terakhir dari pekerja yang mengalami *burnout*.



Gambar 2.1. *The job demands-job resources model of burnout* (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001)

2.1.1.3. Karakteristik Individu dan *Burnout*.

Beberapa karakter kepribadian telah menjadi objek penelitian yang dilakukan untuk menemukan jenis kepribadian seperti apa yang mudah mengalami *burnout*. Individu dengan daya tahan (*hardiness*) rendah cenderung memiliki skor *burnout* yang tinggi, terutama sekali pada dimensi *emotional exhaustion*. Selain itu *burnout* juga memiliki hubungan dengan *self-esteem* yang dimiliki oleh individu. Artinya individu yang memiliki *self-esteem* tinggi lebih mampu untuk menahan dampak negatif *burnout* dibanding individu yang memiliki *self-esteem* rendah (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Skor *burnout* yang tinggi juga terjadi pada individu yang memiliki *locus of control* eksternal, sedangkan pada individu yang memiliki *locus of control* internal *burnout* cenderung tidak timbul pada individu yang bersangkutan. Sama dengan hasil tersebut, dilaporkan juga bahwa *burnout* memiliki hubungan dengan strategi *coping* stres yang dimiliki oleh individu. Individu yang memiliki kemampuan menghadapi kondisi stres berarti individu tersebut memiliki dimensi *efficacy* yang tinggi. Artinya individu memiliki kemampuan untuk mempertahankan dirinya terserang *burnout*. (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Keterampilan *coping* yang dimiliki individu telah diketahui dapat meningkatkan resiliensi kerja. Resiliensi dipahami sebagai daya tahan psikologis dimana individu mampu menahan dampak negatif dari stres dengan mengadopsi keterampilan *coping* (Kaddour, 2003 dalam Jenaro, Flores & Arias, 2007). Strategi *coping* yang digunakan oleh individu dalam menghadapi *burnout* terdiri dari 2 jenis yaitu *active coping (problem focused strategy)* seperti *problem solving* dan *passive coping (emotion-focused strategy)* seperti pendekatan agama, humor, penggunaan alkohol, melepaskan diri dari pekerjaan (*disengagement*), *focus on and venting of emotion*, menyangkal, dan menerima keadaan.

Hasil penelitian Jenaro, Flores dan Arias (2007) menunjukkan pekerja sosial pada rumah perlindungan anak di Spanyol mayoritas menggunakan *active coping (problem focused strategies)* untuk menghadapi kondisi pekerjaan yang *stressfull*. Sehingga yang menjadi rekomendasi dalam penelitiannya adalah mendorong penggunaan teknik intervensi yang berfokus pada peningkatan penggunaan *active coping skill*.

Tentunya setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda dan memiliki respon yang berbeda pula terhadap kondisi pekerjaan dan situasi menekan lain dari bagian kehidupannya. Faktor yang mempengaruhi bisa berasal dari latar belakang pendidikan, usia (variabel demografi), karakteristik daya tahan kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan. Beberapa karakteristik kepribadian tersebut memiliki hubungan dengan *burnout* sebagaimana disebutkan di atas. Namun menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) *burnout* lebih merupakan fenomena sosial daripada masalah individual. Sehingga yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah melihat *burnout* sebagai permasalahan sosial dan diselesaikan dengan pendekatan kelompok melalui interaksi sosial di tempat kerja.

2.1.1.4. Penyebab *Burnout*

Schaufeli dan Buunk (2003) menyebutkan beberapa penyebab *burnout* yaitu berkaitan dengan:

1. Banyaknya tuntutan pekerjaan (*quantitative job demands*)

Pekerja yang mengalami kelebihan pekerjaan dan tekanan waktu berakibat pada kelelahan emosional. Tuntutan pekerjaan dapat dijelaskan seperti jumlah jam kerja, intensitas kontak langsung dengan penerima layanan, beban kasus penerima layanan dan rumitnya permasalahan yang dihadapi penerima layanan.

2. Permasalahan peran (*role problems*)

Konflik peran dan ambiguitas peran sering berhubungan dengan terjadinya *burnout*. *Role conflict* terjadi ketika tuntutan pekerjaan dalam waktu bersamaan tidak dapat dipertemukan. Sedangkan *role ambiguity* terjadi ketika pekerja memiliki peran ganda yang harus dilakukan secara bersamaan dalam pekerjaannya. Serta pekerja kurang memiliki informasi untuk setiap peran yang harus dilaksanakan sehingga timbul ambiguitas pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

3. Kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*)

Dukungan sosial berfungsi menahan dampak *stressors*. Pekerja yang menerima banyak dukungan sosial akan lebih mampu untuk menanggulangi tuntutan pekerjaan. Sumber dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan,

rekan kerja, teman, komunitas, keluarga, *peer* dan *team*. Secara signifikan dukungan atasan terbukti memberikan pengaruh paling besar terhadap penurunan *burnout*.

4. Kurangnya aktivitas regulasi diri (*lack of self-regulatory activity*)

Aktivitas regulasi diri berperan bagi pekerja dalam mencapai tujuan pekerjaannya. Kurangnya aktivitas regulasi diri ini menyebabkan pekerja mengalami *burnout*. Bagi pekerja aktivitas regulasi diri ini terlihat seperti sikap otonom yang dimiliki pekerja terhadap pekerjaannya, pekerja terlibat dalam proses pembuatan keputusan terkait pekerjaannya, dan pekerja mendapatkan *feedback* yang membangun atas pekerjaan yang telah dilakukan.

5. Berhubungan dengan tuntutan klien (*client-related demands*)

Kondisi pekerjaan pada sektor *human service* yang tidak dapat dielakkan adalah tingginya interaksi dengan klien yang bermasalah, frekuensi kontak dengan klien dalam kondisi kronis/sakit parah, klien dalam kondisi kritis atau kematian klien menyebabkan pekerja terlibat secara emosional dalam menghadapi klien tersebut. Dalam jangka waktu lama kondisi ini dapat menjadi penyebab pekerja mengalami *burnout*.

2.1.1.5. Dampak *Burnout*

Schaufeli dan Buunk (2003) mengelompokkan dampak *burnout* menjadi lima kategori utama yaitu manifestasi afektif, kognitif, fisik, perilaku dan motivasi. Secara khusus perwujudan dampak *burnout* tersebut tidak hanya terlihat pada tingkat individu, namun juga pada tingkat interpersonal dan organisasional.

1. Manifestasi Afektif

Individu yang terkena *burnout* terlihat murung, sedih dan memiliki perasaan depresi. Pada aspek afektif secara umum dapat diamati dampaknya seperti semangat yang rendah, suasana hati sedih dan murung yang lebih dominan. Individu mengalami kelelahan emosional karena sangat banyak energi yang digunakan dalam jangka waktu lama. Individu menjadi cepat marah, sensitif, berperilaku bermusuhan dan curiga, tidak hanya terhadap penerima layanan (klien), namun juga terhadap rekan kerja dan atasan.

2. Manifestasi Kognitif

Berupa perasaan tidak berdaya, putus asa dan tidak bertenaga. Setelah ketidakberhasilannya dalam pekerjaan, individu merasa kehilangan arti pekerjaan. Terjadi penurunan keterlibatan pelayanan klien dan terjadi perubahan hubungan yang awalnya penuh empati, perhatian dan pemahaman, berubah menjadi sinis, persepsi *dehumanisasi* terhadap penerima layanan yang ditandai dengan sikap negatif, pesimis, dan *stereotyping*. Pada level organisasi, pekerja yang menderita *burnout* merasa tidak ada penghargaan dari atasan maupun rekan kerja. Ia merasa kehilangan perhatian dari organisasi, lebih suka mengkritik, tidak percaya pada manajemen, rekan kerja dan atasan. Kepuasan kerja dan komitmen kerja menurun serta munculnya intensi meninggalkan pekerjaan.

3. Manifestasi Fisik

Timbulnya keluhan psikosomatis seperti kelelahan fisik yang kronis, kelemahan fisik (*weakness*) dan *low energy* yang dialami oleh pekerja. Dalam beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelelahan emosional dan *depersonalization* memiliki hubungan dengan frekuensi sakit berat seperti serangan jantung yang dialami oleh pekerja yang mengalami *burnout*.

4. Manifestasi Perilaku

Dampak *burnout* pada perilaku individu yang merugikan bagi organisasi adalah ketidakhadiran di tempat kerja, berganti pekerjaan dan prestasi kerja yang rendah. Secara individual dampak perilakunya adalah menarik diri dari pekerjaan yang dilakukannya.

5. Manifestasi Motivasi

Menghilangnya motivasi intrinsik pada individu seperti hilangnya semangat, antusiasme, ketertarikan dan idealisme. Sebaliknya muncul kekecewaan, ketidakpuasan dan menarik diri. Kondisi nyata dari individu pekerja yang mengalami *burnout* adalah menurunnya keterlibatan dengan penerima pelayanan.

2.1.2. Dukungan Sosial Di Tempat Kerja

2.1.2.1. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial didefinisikan “...as the presence of others, or the resources provide by them, prior to, during and following a stressful event” (Nichols & Jenkinson, 2006: 8). Dari definisi tersebut memperlihatkan bahwa dukungan sosial itu hadir bersama kehadiran orang lain atau hadirnya sumberdaya (*resources*) yang mereka sediakan baik sebelum, pada saat atau setelah individu mengalami situasi tertekan (*stress*).

Dukungan sosial disebut juga sebagai pertukaran *resources* antara dua individu yang dirasakan bersama, baik oleh pemberi maupun penerima dukungan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan penerima dukungan sosial tersebut (Shumaker & Brownell, 1984). Lebih jauh Taylor (2008) menyebutkan bahwa dukungan sosial merupakan persepsi atau pengalaman bahwa seseorang diperdulikan oleh orang lain, dihormati dan dihargai, sebagai bagian dari jaringan sosial yang memiliki kewajiban untuk saling membantu.

Lin, Simeone, Ensel, dan Kuo (1979) mengidentifikasi dukungan sosial dengan *social network* atau *social environments*. Mereka mendefinisikan dukungan sosial sebagai dukungan yang dapat diperoleh oleh individu melalui ikatan sosial dengan individu-individu lain, kelompok maupun komunitas besar. Artinya dukungan sosial terjadi dalam *social network* dimana individu itu berada untuk saling memberikan bantuan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dukungan sosial merupakan ketersediaan sumberdaya yang memberikan kenyamanan fisik dan psikologis yang didapat melalui pertukaran bantuan antara individu. Dukungan sosial tersebut berguna dalam mengatasi situasi *stressful* menjadi situasi yang aman dan nyaman. Kenyamanan terjadi karena individu merasa diperdulikan, dihargai dan didukung oleh orang lain (*significant others*) sebagai bagian dari *social network* yang saling membantu untuk kesejahteraan bersama.

Ada beberapa konsep yang terkait dengan istilah dukungan sosial. Secara ringkas Barrera (1986) menyebutkan tiga istilah yaitu *social embeddedness*, *encated support* dan *perceived social support*. Ketiga istilah tersebut menyusun konsep tentang dukungan sosial. Pertama, *social embeddedness*, yaitu banyaknya

hubungan yang terjadi antara individu dengan *significant others* yang mungkin akan menawarkan bantuan. Konsep ini berlawanan dengan *social isolation*. Konsep ini menunjukkan bahwa individu memiliki banyak teman, sahabat, anggota keluarga, rekan kerja, kolega, teman sejawat yang dapat dijadikan sumber untuk mendapatkan dukungan sosial.

Kedua, *enacted support*, merupakan ketersediaan dukungan sosial yang sebenarnya. Konsep ini berkenaan dengan adanya tindakan nyata ketika individu diberi bantuan. Dengan kata lain individu mungkin memiliki jaringan pertemanan yang banyak dan luas, namun tidak semua teman yang dimilikinya memberikan bantuan atau dukungan secara nyata. Ketiga, *perceived social support*, merupakan penilaian kognitif bahwa individu tersebut terhubung dengan orang lain. Dengan kata lain, ini merupakan persepsi bagaimana dukungan sosial itu tersedia dan cukup terpenuhi oleh individu yang membutuhkan. Individu mungkin memiliki banyak teman yang menawarkan dukungan, tapi terkadang dukungan itu dinilai tidak bermanfaat atau diberikan secara tidak konsisten.

2.1.2.2. Fungsi Dukungan Sosial

Secara umum pekerja yang berada pada situasi stres kerja membutuhkan dukungan sosial dari orang-orang di sekitarnya. Dukungan sosial yang diterima dari orang lain dan lingkungan memiliki fungsi yang berbeda-beda dalam mengurangi dampak stres. House (1981 dalam Taylor, 2008) menyebutkan ada empat macam fungsi dukungan sosial yang diterima oleh individu, yaitu:

1. Dukungan Emosional

Merupakan pemberian bantuan dalam bentuk empati, kasih sayang, kepercayaan dan perhatian terhadap orang lain. Dukungan emosional ini tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli dan tanggap terhadap individu yang didukungnya. Bentuk dukungan ini paling sering muncul pada interaksi sosial antar individu. Menurut Orford (1992) bentuk dukungan ini lebih berfungsi saat menghadapi kejadian stres yang tidak dapat dikontrol, dan dapat mengurangi emosi negatif yang muncul saat individu mengalami stres.

2. Dukungan Instrumental

Berupa bantuan nyata dan layanan langsung pada individu yang membutuhkan. Orford (1992) menyebut bentuk dukungan sosial ini sebagai *tangible support* yang diartikan pemberian dukungan yang melibatkan bantuan langsung dalam bentuk finansial atau barang. Bentuk dukungan ini relevan dalam menghadapi situasi stres yang dapat dikontrol.

3. Dukungan Informasional

Merupakan fungsi dukungan sosial yang diberikan dalam bentuk nasihat, saran, pengarahan dan informasi yang dapat digunakan oleh individu untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah yang ada.

4. Dukungan Penilaian (*appraisal*)

Melibatkan pemberian informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi diri sendiri, dengan kata lain bentuk dukungan ini berupa umpan balik yang bersifat membangun (*constructive feedback*) dan dalam bentuk penguatan (*affirmation*) (misalnya: umpan balik atas pandangan atau perilaku seseorang).

2.1.2.3. Sumber Dukungan Sosial Di Tempat Kerja

Sumber dukungan sosial ditempat kerja berkenaan dengan siapa yang menyediakan dukungan sosial di tempat kerja. Dukungan sosial terbesar bagi individu dalam kondisi stres adalah berasal dari orang yang memiliki arti penting bagi individu tersebut (*significant others*) dan memiliki kedekatan emosional (Orford, 1992). Dukungan sosial secara khusus di tempat kerja bersumber dari dukungan atasan dan rekan kerja yang terjadi melalui interaksi sosial di tempat kerja (Taylor, 2008).

Dukungan sosial di tempat kerja berkenaan dengan interaksi sosial yang saling membantu yang berasal dari anggota organisasi di tempat kerja, dukungan sosial dalam pekerja sosial berasal dari *supervisor*, *coworker* dan *top manager* (Karasek & Theorell, 1990 dalam Kim, 2008). Pertama, *supervisor* pada pekerja sosial tidak hanya berperan sebagai instruktur dan menejer, namun juga berperan sebagai penasehat dan pendukung bagi pekerja sosial yang langsung melayani klien. *Supervisor* dan pekerja sosial harus bertukar pendapat, perasaan dan

memberikan masukan dalam pembuatan keputusan dengan prinsip saling menguntungkan, menghormati dan menjaga hubungan baik di antara mereka.

Kedua, dukungan sosial di tempat kerja bagi pekerja sosial yang berasal dari rekan kerja berperan sangat penting dalam menurunkan *burnout* dan meningkatkan keterlibatan pekerja pada organisasi. Hubungan yang saling membantu dengan sesama rekan kerja juga menurunkan perasaan negatif dan perasaan tertekan pada pekerja. Ketiga, dukungan sosial dari pimpinan dalam organisasi menjadi faktor penting dalam dukungan sosial. Hal ini mendorong terciptanya kepercayaan bersama, saling menghormati dan hubungan yang baik antara pekerja dengan pimpinan tertinggi dalam organisasi akan meningkatkan sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dan komitmen kerja meningkat serta menurunkan *burnout* pada pekerja.

Sumber dukungan sosial di tempat kerja yang berasal dari organisasi disebut sebagai *organizational support*. *Organizational support* dibentuk dari perilaku atau tindakan suportif yang dilakukan oleh pimpinan sebagai agen organisasi (Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch (1997). Tindakan pimpinan sebagai agen dari organisasi merupakan representasi tindakan organisasi atau disebut sebagai perwujudan dari organisasi. Dukungan atasan yang dipersonifikasi sebagai dukungan organisasi terlihat dalam gaya manajemen, nasehat, *value* dan *reward* (Levinson, 1965)

2.1.2.4. Pengukuran Dukungan Sosial Di Tempat Kerja

Dukungan sosial di tempat kerja diukur melalui tiga sumber dukungan sosial di tempat kerja yang tersedia, meliputi dukungan organisasi (*organizational support*), dukungan atasan (*supervisor support*) dan dukungan rekan kerja (*co-worker support*). Item setiap sumber dukungan sosial memperhatikan fungsi dukungan sosial yang meliputi: material, emosional, informasional, *appraisal* dan *undermining*. *Organizational support* diukur melalui *perceived organizational support* skala yang dikembangkan oleh Eisenberger, Cummings, Armeli, dan Lynch (1997). Skala tersebut menunjukkan seberapa besar kepuasan kerja yang dirasakan oleh pekerja terhadap organisasi dalam memberikan perhatian kepada pekerjanya. Besarnya skor menggambarkan besarnya jumlah *perceived*

organizational support yang dirasakan oleh pekerja. Pengukuran *supervisor support* dan *co-worker support* menggunakan skala yang dikembangkan oleh Heaney (1991) tentang dukungan sosial di tempat kerja. Skala tersebut menggambarkan lima fungsi dukungan sosial meliputi dukungan material, emosional, informasional, *appraisal* (pujian dan positif *feedback*) dan *undermining* sebagai negatif *support*.

2.1.3. Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta

2.1.3.1. Definisi, Fungsi dan Tujuan

Berdasarkan Pola Operasional/Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak yang Berhadapan Dengan Hukum Melalui Panti (2008), Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Sosial RI. Tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat preventif, kuratif, promotif dalam bentuk pengasuhan, bimbingan fisik, bimbingan mental, bimbingan sosial, bimbingan keterampilan, resosialisasi dan bimbingan lanjut kepada Anak Berhadapan Hukum (ABH) agar mampu mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat.

Tujuan dari pelayanan dan rehabilitasi yang diberikan di PSMP 'X' Jakarta, pertama untuk memulihkan kondisi dan fungsi psikososial ABH sehingga mereka dapat tumbuh dan berkembang secara wajar di masyarakat serta menjadi sumber daya manusia yang berguna, produktif, berkualitas dan berakhlak mulia; kedua menghilangkan label dan stigma negatif masyarakat yang dapat menghambat tumbuh kembang anak berhadapan hukum untuk berpartisipasi dalam masyarakat (Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak yang Berhadapan Dengan Hukum Melalui Panti, 2008).

2.1.3.2. Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, panti dilengkapi dengan organisasi dan tata kerja, unsur-unsur di dalamnya berdasarkan Standarisasi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak Nakal (2007) terdiri dari:

1. Kepala Panti, memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan dan program yang akan dilakukan panti.

2. Sub Bagian Tata Usaha, unit yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang berkaitan dengan administrasi, personil, keuangan, serta sarana dan prasarana panti.
3. Seksi Rehabilitasi Sosial, bertanggung jawab mengelola dan mengadministrasikan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi klien selama berada di panti meliputi penyelenggaraan bimbingan sosial, mental, fisik dan keterampilan.
4. Seksi Program dan Advokasi Sosial, bertanggung jawab menyusun rencana program, mensosialisasikan program ke instansi terkait, penerimaan dan registrasi, melakukan advokasi hak-hak klien dan mengembangkan jaringan kerjasama dalam pelayanan ABH.
5. Instalasi Produksi, bertugas menyelenggarakan kegiatan ekonomi produktif bagi klien dalam bentuk *workshop* yang dimanfaatkan oleh klien sebagai tempat latihan usaha dan meningkatkan keterampilan yang telah diperoleh, meliputi bengkel sepeda motor, service alat pendingin (AC) dan jasa las listrik.
6. Kelompok Jabatan Fungsional, sebagai pelaksana langsung dari kegiatan bimbingan dan rehabilitasi meliputi tenaga pekerja sosial fungsional (latar belakang pendidikan kesejahteraan sosial atau yang telah mengikuti pelatihan pekerjaan sosial).
7. Tenaga non-pekerjaan sosial meliputi: pengasuh, psikolog, dokter, pendidik/guru, tokoh agama, pengacara dan tenaga pendukung lainnya seperti juru masak, tukang kebun, satpam, pesuruh dan sopir.

2.1.3.3. Tahapan Kegiatan Pelayanan

Untuk mencapai tujuan pelayanan, berdasarkan Petunjuk Teknis Penanganan Anak Berkonflik dengan Hukum (2007), PSMP 'X' Jakarta melakukan beberapa tahapan kegiatan antara lain:

- 1 Tahap pendekatan awal: berupa sosialisasi program kepada masyarakat, LSM dan instansi terkait, serta mengadakan seleksi terhadap calon klien.
- 2 Penerimaan, calon klien yang lolos mengisi data dan dicatat dalam buku registrasi serta membuat kontrak pelayanan dengan pihak panti.

- 3 Asesmen, bertujuan merumuskan dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh klien.
- 4 Tahap pelaksanaan pelayanan meliputi kegiatan: a) Bimbingan fisik: pemenuhan kebutuhan makan, olahraga, pemeriksaan dan perawatan kesehatan, b) Bimbingan mental, c) Bimbingan sosial, d) Bimbingan keterampilan kerja dalam rangka pengenalan dan penyiapan memasuki dunia kerja.
- 5 Resosialisasi, menyiapkan kondisi psikis klien yang akan dikembalikan ke keluarga serta pemberian informasi kepada keluarga, masyarakat dan lingkungannya untuk menerima klien kembali.
- 6 Penyaluran, proses reunifikasi klien kepada keluarga dan masyarakat untuk dapat diterima kembali di masyarakat.
- 7 Monitoring dan bimbingan lanjut, yaitu pemantauan perkembangan yang dilaksanakan setelah klien disalurkan baik ke keluarga maupun ke perusahaan tempat bekerja.
- 8 Terminasi, kegiatan pengakhiran program pelayanan dan rehabilitasi yang dilakukan oleh PSMP 'X' Jakarta.

2.1.3.4. Indikator Keberhasilan Pelayanan

Sesuai Standarisasi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak Nakal (2007), indikator keberhasilan program pelayanan dan rehabilitasi sosial ABH di panti antara lain; 1) Anak mampu memahami dan mematuhi nilai norma, etika, serta aturan yang berlaku di lingkungan sosialnya. 2) Anak mampu bergaul dengan teman sebaya dan orang sekitarnya. 3) Mampu mendengar saran dan nasihat yang membangun dari orang lain. 4) Mempunyai kemauan menjalankan ibadah tanpa paksaan pihak lain. 5) Mampu menghormati hak dan kewajiban orang lain. 6) Mempunyai motivasi untuk kembali menjalani tugas kehidupannya dalam keluarga dan masyarakat. 7) Mempunyai rasa percaya diri untuk bertumbuh kembang dalam pergaulan di lingkungan sosialnya.

2.1.4. Pengasuh di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta

2.1.4.1. Definisi dan Batasan Pengasuhan

Pengasuh berfungsi sebagai pengganti peran orang tua atau keluarga dari klien yang ada di PSMP 'X' Jakarta. Shochib (2000) membagi keluarga sebagai pelaksana pengasuhan menjadi dua dimensi yaitu dimensi hubungan darah dan dimensi hubungan sosial. Dimensi hubungan darah merupakan suatu kesatuan sosial yang diikat oleh hubungan darah satu dengan lainnya. Sedangkan dimensi hubungan sosial, keluarga merupakan suatu kesatuan sosial yang diikat tanpa ada hubungan darah, disebut juga sebagai keluarga psikologis atau keluarga paedagogis. Ditinjau dari pengertian keluarga tersebut, maka peran pengasuh di PSMP 'X' Jakarta memainkan peran sebagai dimensi keluarga hubungan sosial dalam pengasuhan klien.

Sunarti (2004) mendefinisikan pengasuhan sebagai implementasi serangkaian keputusan yang dilakukan oleh orang tua atau orang dewasa kepada anak, agar anak memiliki tanggung jawab dan karakter baik sebagai anggota masyarakat. Dalam pengasuhan diajarkan kecakapan hidup, pengetahuan, keterampilan dan karakter yang mendorong partisipasi sebagai anggota masyarakat. Lebih lanjut Sunarti (2004) menyebut pengasuhan juga menyangkut aspek manajerial yang berkaitan dengan kegiatan merencanakan, melaksanakan, mengorganisasikan serta mengevaluasi semua hal yang berkaitan dengan pertumbuhan dan perkembangan anak.

Hoghugh (2004: 5) mendefinisikan pengasuhan sebagai "*...purposive activities aimed at ensuring the survival and development of children*". Definisi tersebut menekankan aktivitas pengasuh yang bertujuan untuk perkembangan dan kelangsungan hidup anak yang diasuhnya. Lebih jauh menurut Hoghugh (2004), prinsip pengasuhan itu tidak menekankan pada siapa pelaku pengasuhan namun lebih menekankan pada seperti apa aktifitas dari perkembangan dan pendidikan yang didapatkan oleh anak.

2.1.4.2. Prinsip-prinsip Pengasuh sebagai Pekerja Sosial di PSMP

Dalam membantu klien panti menjalankan fungsi sosialnya, terdapat prinsip-prinsip dasar pengasuh sebagai pekerjaan sosial yang harus digunakan dalam

memberikan pelayanan pada klien panti. Berdasarkan Petunjuk Teknis Penanganan Anak yang Berkonflik dengan Hukum (2007) disebutkan sebagai berikut:

1. Penerimaan, artinya pengasuh harus menerima klien panti apa adanya.
2. Individualisasi, pengasuh memperhatikan klien panti sebagai individu atau pribadi yang unik yang harus dibedakan dengan yang lainnya.
3. Sikap tidak menghakimi, pengasuh harus mempertahankan sikap dan tidak menghakimi terhadap kedudukan ataupun tingkahlaku klien.
4. Rasional, pengasuh memberikan pandangan yang obyektif dan faktual terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi serta mampu mengambil keputusan.
5. Empati, yaitu kemampuan pengasuh dalam memahami apa yang dirasakan klien panti.
6. Ketulusan pengasuh terutama dalam komunikasi verbal.
7. Kejujuran, pengasuh tidak menghadiahi atau tidak merendahkan klien dan kelompok (tidak menganak emaskan atau menganak tirikan).
8. Kerahasiaan, pengasuh harus menjaga kerahasiaan data atau informasi perihal klien panti kepada orang lain.
9. Mawas diri, artinya pengasuh harus menyadari akan potensi dan keterbatasannya.

2.1.4.3. Pengasuhan Pada *Juvenile Delinquency*

Pengasuhan dalam keluarga memberikan fondasi primer bagi perkembangan anak. Sementara lingkungan sekitar turut memberikan nuansa perkembangan anak. Oleh karena itu baik buruknya struktur keluarga dan masyarakat sekitar memberikan pengaruh baik atau buruknya pertumbuhan kepribadian anak. Banyak variabel yang membawa anak ke jalan kriminal. Menurut Kartono (2010) variabel-variabel yang memberikan dampak jahat pada remaja dapat dikompensasi dengan tindakan dalam pengasuhan agar anak menjadi tidak kriminal melalui:

- 1 Pengaruh sub-kultur gang delinkuen yang ada disekitar (misalnya daerah kumuh, kampung miskin, tetangga yang a-susila, daerah transisional yang

cepat berubah, dll) dapat dikompensasi dengan iklim keluarga yang kohesif, penuh perhatian dan kasih sayang, serta akrab dengan kegiatan gotong royong.

- 2 Ayah yang kejam, sadis, suka mengabaikan bahkan menolak anak laki-lakinya, dapat dikompensasi dengan sikap ibu yang lembut penuh cinta kasih sehingga anak menjadi tidak delinkuen.
- 3 Perilaku tidak konsisten dalam pendisiplinan anak dan konroversi antara proses pendisiplinan dengan perbuatan nyata yang orang tua lakukan, mendorong timbulnya kriminalitas anak remaja. Hal ini dapat dikompensasi dengan penerapan disiplin secara baik, dan orang tua memberikan contoh perilaku yang nyata dalam disiplin tersebut.

2.1.4.4. Dimensi Pengasuhan

Aktivitas pengasuhan diperlukan dalam rangka melakukan pencegahan (*prevention*) terhadap keburukan atau apapun yang dapat mengancam keselamatan anak dan mendorong (*promotion*) apapun sesuatu yang positif yang dapat membantu anak (Hoghughi, 2004). Dimensi dari aktivitas pengasuhan meliputi:

1 Merawat/mengasuh (*care*)

Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anak untuk keberlangsungan hidupnya, meliputi kebutuhan fisik (makanan, pakaian dan tempat tinggal), kebutuhan emosional seperti cinta dan kebutuhan sosial seperti tanggung jawab. Perawatan dalam pengasuhan anak yang baik berdampak pada peningkatan *resilience*, mendorong perkembangan dan pertumbuhan positif pada anak, meningkatkan kesehatan, meningkatnya kelekatan anak dengan sosok pengasuh. Hoghughi (2004) membagi bentuk pengasuhan menjadi:

- Pengasuhan Fisik

Mencakup semua aktifitas yang bertujuan agar anak dapat bertahan hidup, melalui penyediaan kebutuhan dasar seperti, makan, kehangatan, kebersihan, ketenangan waktu tidur, kepuasan ketika membuang sisa metabolisme dalam tubuhnya, pencegahan dari kecelakaan dan serangan penyakit.

- Pengasuhan Emosi

Berupa pendampingan ketika mengalami kejadian yang tidak menyenangkan seperti merasa terasing dari teman-temannya, takut, cemas atau trauma. Pengasuhan emosi mencakup pengasuhan agar anak merasa dihargai sebagai seorang individu, merasa dicintai, serta memperoleh kesempatan untuk menentukan pilihan dan mengetahui konsekuensinya. Pengasuhan emosi ini bertujuan agar anak mempunyai kemampuan yang stabil dan konsisten dalam berinteraksi dengan lingkungannya, menciptakan rasa aman, serta menciptakan rasa optimis atas hal-hal baru yang akan ditemui oleh anak.

- Pengasuhan Sosial

Bertujuan agar anak tidak merasa terisolasi dari *peer group*-nya serta lingkungan sosialnya yang akan berpengaruh terhadap perkembangan anak pada masa-masa selanjutnya. Pengasuhan sosial ini menjadi sangat penting karena hubungan sosial yang dibangun dalam pengasuhan akan membentuk sudut pandang terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya. Pengasuhan sosial yang baik berfokus pada memberikan bantuan kepada anak untuk dapat terintegrasi dengan baik di lingkungan rumah maupun sekolahnya dan membantu mengajarkan anak akan tanggung jawab sosial yang harus diembannya.

2 Kontrol (*control*)

Terdiri dari aktivitas yang memperhatikan aturan dan memaksa untuk mengikuti batasan-batasan yang harus dilakukan oleh anak sesuai dengan usia dan tata krama budaya setempat. Kontrol ditekankan pada perilaku yang terlihat dan tidak dapat dilakukan pada pemikiran dan emosi. Kontrol pengasuh dipengaruhi oleh kecenderungan personal orang tua dan ekspektasi budaya yang ada. Seiring pertumbuhan dan perkembangan anak, kontrol pengasuh dapat menjadi masalah karena meningkatnya otonomi dan meningkatnya *sense of self* terlebih ketika anak memasuki usia remaja.

3 Pengembangan (*development*)

Bertujuan agar anak-anak mengisi potensi dalam seluruh bidang yang memiliki fungsi. Seperti mengembangkan keterampilan, olah raga, seni dan

ilmu pengetahuan. Dimensi pengembangan ini menjadi aspek instrumental penting bagi tugas orang tua untuk menanamkan nilai pada anak-anak seperti toleransi, kearifan, keberanian, keteguhan hati, kejujuran, keadilan, keingintahuan, kesederhanaan dan menghormati perbedaan.

2.1.4.5. Prasyarat Operasional Pengasuh

Hoghghi (2004) menyebutkan bahwa orang tua membutuhkan berbagai macam sumberdaya dalam menjalankan tugas kepengasuhan yang sangat kompleks serta tuntutan akan komitmen dan tanggung jawab. Prasyarat operasional menjadi pengasuh antara lain:

1. Pengetahuan dan Pemahaman

Kemampuan orang tua dalam mengenali kebutuhan anak-anak mereka sesuai usianya dan pemahaman untuk memberikan respon yang tepat. Pengetahuan dan pemahaman merupakan hal penting untuk melakukan pengasuhan secara aktif, menginterpretasikan secara tepat dan memberikan respon secara cukup.

2. Motivasi

Untuk dapat melakukan tindakan maka orang tua membutuhkan motivasi. Motivasi terkait dengan harapan dan komitmen orang tua untuk melakukan apapun yang dibutuhkan untuk merawat dan meningkatkan kondisi anak.

3. *Resources* untuk pengasuhan

Resources dalam pengasuhan anak merupakan apapun yang orang tua butuhkan dan perlukan untuk meningkatkan kemampuan anak-anak mereka. Bukan hanya biaya saja, namun lebih penting adalah kompetensi psikologis dan sosial dari pengasuh dan keluarga serta lingkungan budaya dimana mereka tinggal. Menurut Hoghghi (2004) *resources* utama bagi pengasuh meliputi:

- Kualitas

Berupa karakteristik kepribadian yang meliputi kehangatan, kecerdasan, kestabilan dan kemampuan komunikasi serta bebas dari masalah kesehatan fisik dan mental.

- **Keterampilan**
Keterampilan untuk pengasuhan secara efektif haruslah dipelajari. Pembelajaran keterampilan dilakukan baik secara formal melalui program training atau secara informal melalui pengalaman orang tua secara langsung, *trial and error* dan dengan melakukan observasi terhadap orang tua lain atau melalui media.
- **Jaringan Sosial**
Adanya dukungan dari orang lain dalam pengasuhan menjadi sumber yang signifikan dalam memberdayakan peran orang tua. Orang tua yang tergabung dengan jaringan sosial dengan dukungan kebaikan akan menghasilkan anak yang baik dibanding yang tidak mendapatkan dukungan dari jaringannya
- **Material Resources**
Diartikan seperti uang, barang dan jasa yang dibutuhkan untuk pertumbuhan anak. Termasuk makanan, pakaian, rumah, pengobatan, mainan, alat-alat pendidikan dan berbagai macam layanan yang berlaku standar di masyarakat.

2.2. Teori-teori Tentang Teknik Intervensi

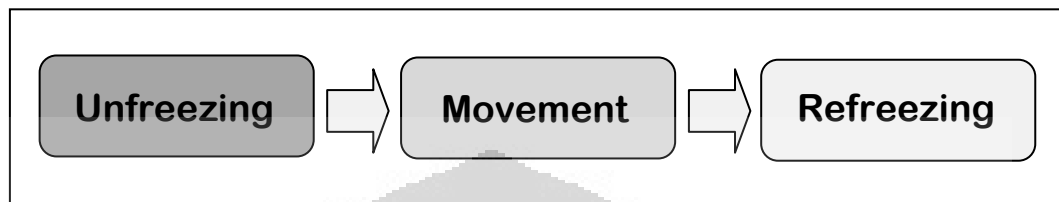
Pada bagian ini dijelaskan tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan intervensi yang sesuai dengan tujuan intervensi dan permasalahan serta kegiatan yang akan dirancang.

2.2.1. Lewin's Three-Step Change Model

Lewin menawarkan konsep teori untuk membantu memahami proses terjadinya perubahan baik dalam organisasi, kelompok maupun individu. Konseptualisasi dan aspek kunci dari perubahan tersebut terkait dengan dinamika komponen psikologis meliputi motivasi, resistensi dan komitmen untuk berubah (Marcus, 2000).

Dalam proses perubahan sering ditemukan adanya resistensi dari target perubahan. Faktor yang menyebabkan resistensi adalah rasa nyaman akan kondisi lama, kebiasaan, persepsi dan ketakutan akan sesuatu yang belum diketahuinya

(Lewin, 1947 dalam Marcus, 2000). Untuk memahami proses perubahan, baik pada tataran individu maupun sistem sosial Lewin menawarkan konsep teori proses perubahan yang dikenal dengan *Lewin's three-step change model*, yang meliputi *unfreezing*, *movement* dan *refreezing*.



Gambar 2.2. *Lewin's three-step change model*
(Lewin, 1947 dalam Marcus, 2000)

Unfreezing, tahap pertama menuju perubahan. Pada tahap ini target perubahan mengembangkan keterbukaan terhadap sesuatu yang berbeda, menghancurkan keyakinan, sikap dan persepsi atas keadaan saat ini yang telah ada sejak lama (*status quo*). *Status quo* ini dianggap sebagai kondisi *equilibrium*. Contohnya adalah cara penyampaian *feedback* yang cenderung menggunakan bahasa kritik (*destructive feedback*) dan menghakimi sehingga mengarah pada timbulnya konflik, ketidakpedulian pada kondisi dan permasalahan pengasuh lain sehingga suasana suportif kurang dirasakan, dan pengasuh merasa nyaman dengan standar perilakunya sendiri sehingga komitmen bersama tidak berjalan dengan baik. Dalam tahap ini kondisi *status quo* dicoba untuk dihancurkan bahwa keyakinan, sikap dan persepsi penyampaian *feedback* yang destruktif hanya akan merugikan kondisi hubungan suportif di tempat kerja dan semakin menambah tekanan di tempat kerja. Proses psikologis yang terlibat pada proses *unfreezing* adalah penciptaan motivasi pada target perubahan untuk melakukan perubahan atas keyakinan, sikap dan persepsi pada *status quo*.

Pada tahap *unfreezing* terdapat dua kekuatan yaitu *driving force* dan *restraining force*. *Driving force* merupakan kekuatan yang mendorong untuk mencapai tujuan perubahan, berisi motivasi, sikap dan perilaku atau karakteristik lain yang membantu pergerakan mencapai tujuan atau meng-*unfreze* situasi saat ini. Misalnya dorongan untuk saling membantu, mendukung, memberikan *feedback* positif pada pengasuh lain dan keinginan untuk mendengar pengasuh

lain. Sedangkan *restraining force* adalah kekuatan yang menghalangi pencapaian tujuan perubahan. Contohnya adalah perasaan nyaman menggunakan bahasa kritik pada saat memberikan *feedback* karena dirasa lebih puas, nyaman untuk acuh dan tidak peduli pada kondisi dan permasalahan pengasuh sehingga suasana suportif tidak tercipta. Untuk mencapai tujuan perubahan maka *driving force* harus lebih kuat dari *restraining force*.

Movement, adalah mengkonseptualisasikan permasalahan, mengumpulkan informasi tentang kekuatan yang relevan dengan permasalahan, menemukan dan mengembangkan solusi alternatif dan memilih tindakan yang akan dilakukan. Kekuatan yang relevan dengan permasalahan penelitian tersebut misalnya; pengasuh memiliki tujuan yang sama dalam melaksanakan tugas pengasuhan. Sementara berhadapan dengan klien ABH membutuhkan suasana kerja yang suportif karena beratnya beban tugas yang dilaksanakannya. Kenyataannya suasana suportif masih dirasakan kurang, oleh karena itu target perubahan diarahkan untuk mengembangkan solusi alternatif berupa meningkatkan suasana suportif di tempat kerja.

Tahapan ini dilakukan setelah berhasil mencapai keterbukaan pada target perubahan, selanjutnya terjadi perpindahan atau mengambil sebuah tindakan untuk berubah atau berpindah dari kondisi *status quo*. Misalnya berpindah dari kondisi nyaman dengan *feedback* yang bersifat kritik menjadi *feedback* yang konstruktif, dari komunikasi yang bersifat menghakimi menjadi komunikasi yang penuh dengan empati. Meskipun aktivitas tersebut terlihat mudah, namun dalam proses perubahan mengalami kesulitan karena besarnya kekuatan perlawanan yang melindungi *status quo* yang bermaksud melindungi diri dari dampak gambaran perubahan yang tidak menyenangkan karena harus melakukan sesuatu yang baru.

Refreezing merupakan tahap akhir dari proses perubahan yang muncul melalui konfirmasi, dukungan psikologis dan rasa percaya diri yang meningkat. *Refreezing* merupakan *feedback* positif yang menyatakan bahwa performa yang ditampilkan sudah efektif. Latihan menggunakan perilaku baru perlu terus dilakukan agar terinternalisasi secara permanen. *Refreezing* dipahami dengan istilah tingkat komitmen baru atas perubahan dari kondisi awal menjadi kondisi

terbaru dalam sistem sosial. Misalnya adalah implementasi dari penggunaan *constructive feedback* dan *empathic listening* di tempat kerja baik oleh atasan maupun sesama rekan kerja pengasuh semakin meningkat sehingga suasana suportif sebagai manifestasi dari adanya dukungan sosial dirasakan meningkat oleh pengasuh. Salancik (1977, dalam Marcus, 2000) menyebut komitmen sebagai keadaan dimana tindakan individu menjadi terikat dengan tindakan bersama, keyakinan akan kebenaran tindakan tersebut dilakukan bersama. Ujian yang terjadi dalam menjalankan komitmen tersebut adalah timbulnya konflik secara personal. Keinginan untuk mendukung perubahan yang telah diambil sering bertentangan dengan keinginan untuk kembali kepada kebiasaan lama. Misalnya timbulnya keinginan untuk menggunakan destruktif *feedback* dan komunikasi yang bersifat menghakimi seperti kondisi awal. Penyelesaian konflik pada tahap inilah yang akan menentukan tingkat keberhasilan dari sebuah perubahan.

Dari penjelasan tentang *Lewin's three-step change model* diatas, terlihat dengan jelas tahapan perubahan yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Perubahan yang diharapkan tercapai sesuai konsep Lewin tersebut dikembangkan dalam bentuk pelatihan. Melalui pelatihan, ketiga tahapan perubahan dalam *Lewin's three-step change model* menjadi panduan utama dalam menyusun dan melaksanakan pelatihan. Artinya proses *unfreezing*, *movement* dan *refreezing* menjadi tahapan yang harus dilalui oleh kelompok target intervensi dalam pelatihan agar tujuan perubahan dapat tercapai dengan baik.

2.2.2. Pelatihan

Pelatihan merupakan serangkaian kegiatan kelompok yang direncanakan untuk membantu mengarahkan terjadinya perubahan tingkah laku anggota kelompok atau peserta ke arah perilaku tertentu yang diharapkan. Hasil dari pelatihan adalah perubahan perilaku yang permanen dan dapat diukur peningkatannya dalam prestasi yang dicapai (Vaughn, 2005)

Noe, Hollenbeck, Gerhart dan Wright (2010) mendefinisikan pelatihan secara umum sebagai upaya yang direncanakan oleh suatu organisasi untuk mempermudah pembelajaran bagi para anggota (pegawai) tentang kompetensi-

kompetensi yang berkaitan dengan pekerjaan. Kompetensi-kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, atau perilaku yang sangat penting untuk mendukung keberhasilan kinerja organisasi. Sasaran pelatihan bagi anggota organisasi adalah penguasaan pengetahuan, keterampilan yang ditekankan pada program-program pelatihan serta menerapkannya ke dalam aktivitas-aktivitas sehari-hari.

Dari pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan salah satu bentuk teknik intervensi dalam perubahan perilaku yang direncanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hasil dari pelatihan adalah perubahan perilaku yang bersifat permanen karena materi yang disampaikan dalam pelatihan diimplementasikan oleh peserta pelatihan dalam aktivitas kehidupannya.

Bloom (1975) menjelaskan terkait pelatihan, ia mengemukakan ada tiga domain perilaku yang dapat dikembangkan dalam suatu pelatihan, yang pertama domain kognitif, keterampilan mental dalam bentuk pengetahuan, pemahaman, aplikasi, sintesis, evaluasi dan analisis melalui demonstrasi. Kedua domain afeksi, pengembangan emosi atau perasaan misalnya kesadaran, nilai-nilai, karakterisasi, kontrol terhadap emosi. Ketiga domain psikomotor dalam bentuk keterampilan fisik.

Agar pelatihan dapat berjalan dengan baik dan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan maka sebelum pelatihan dilaksanakan harus melewati beberapa tahapan. Menurut Vaughn (2005) tahapan dalam menyusun dan melaksanakan pelatihan terdiri dari:

- 1 Mengetahui latar belakang/dasar
Bertujuan mengetahui terlebih dahulu berbagai macam keterbatasan yang ada, meliputi keterbatasan sumberdaya seperti: waktu, peralatan, uang, tempat, manajemen dan *skill trainer*. Keterbatasan ini selalu dipertimbangkan dalam merancang program pelatihan.
- 2 Menentukan kebutuhan pelatihan (mengusulkan solusi)
Bertujuan mendefinisikan kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh kelompok target agar performanya meningkat. Dalam tahap ini dilakukan asesmen kebutuhan pelatihan berdasarkan keterampilan, kemampuan dan

pengetahuan apa yang kelompok target belum miliki atau belum mencapai performa ideal. Dari hasil dari asesmen akan diketahui jenis keterampilan, pengetahuan dan kemampuan seperti apa yang perlu diajarkan sebagai sebuah solusi.

3 Mengembangkan tujuan pelatihan

Dari hasil asesmen, trainer atau penyusun pelatihan mengembangkan tujuan pembelajaran yang lebih spesifik ke dalam tujuan pelatihan. Tujuan yang akan dicapai dalam pelatihan tersebut harus dirancang dengan baik dan dapat diukur sejauh mana tujuan pelatihan tersebut tercapai.

4 Mengembangkan ukuran pembelajaran

Setelah tujuan pelatihan dikembangkan, langkah selanjutnya adalah mengembangkan rencana pengukuran tujuan pelatihan tersebut. Ukuran tersebut disiapkan dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana tujuan pelatihan telah tercapai.

5 Merancang pelatihan

Berdasarkan hasil pengukuran dan tujuan instruksional, selanjutnya materi pelatihan dikembangkan. Pada saat ini trainer harus memilih teknik yang akan digunakan untuk menyampaikan materi dan memilih media yang akan membantu penyampaian materi.

6 Melakukan pelatihan

Trainer menyampaikan isi atau materi pelatihan yang telah dirancang secara efektif. Penyampaian materi tersebut menggunakan berbagai macam variasi teknik sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, karakteristik peserta dan materi yang disampaikan.

7 Mengevaluasi pelatihan

Bertujuan untuk mencari tahu apakah pelatihan yang telah dilaksanakan berjalan efektif dan cukup memenuhi kebutuhan organisasi serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Melalui pelatihan yang dikembangkan sebagai teknik intervensi dalam penelitian ini, aspek perilaku yang hendak dikembangkan melalui pelatihan adalah *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*. *Empathic listening*

dan *constructive feedback* merupakan bentuk-bentuk perilaku yang berkontribusi dalam membangun dukungan sosial di tempat kerja pengasuh di PSMP 'X' Jakarta. Masing-masing teori tentang materi pelatihan tersebut akan dibahas pada bagian berikut ini.

2.2.3. *Empathic Listening*

2.2.3.1. Pengertian *Empathic Listening*

Listening didefinisikan sebagai aktivitas mendengarkan secara kognitif, dimana prosesnya terjadi secara disengaja untuk berusaha memahami dan mempertahankan stimuli pendengaran. Dalam pengertian ini terjadi proses penerimaan dan interpretasi stimuli yang berkaitan dengan pendengaran. Lebih khusus *listening* dipandang sebagai sesuatu yang kompleks sebagai proses belajar manusia dalam merasakan, menafsirkan, mengevaluasi, menyimpan dan menanggapi pesan lisan dari orang lain (Hargie, 2011).

Mendengarkan aktif dengan empati terjadi ketika penerima komunikasi mendengarkan dengan penuh perhatian, hormat dan berupaya untuk memahami apa yang disampaikan oleh pembicara. Pendengar tidak menghakimi atau melakukan sesuatu apapun yang dapat mengganggu fokus dari pesan pembicaraan (Brounstein, 2001).

Empathic listening terjadi ketika pembicara butuh untuk didengar dan dipahami oleh orang lain. Pendengar menunjukkan keinginan untuk hadir dan berupaya memahami pikiran, keyakinan dan perasaan pembicara. Hal utama yang dicari oleh pembicara adalah pendengar yang memahami apa yang mereka katakan, peduli dan berempati dengan mereka. Sehingga *empathic listening* merupakan keseluruhan respon yang sangat bersifat menenteramkan hati, menghibur, penuh kehangatan dan menunjukkan kondisi tanpa syarat (Hargie, 2011).

Atwater (1992: 57) menjelaskan *empathic listening* sebagai "*experiencing another person's inner world as if stepping into the speaker's own shoes*". Menjadi pendengar dengan empati berarti meletakkan dirinya seperti yang pembicara alami. Pendengar yang empatik berupaya untuk memperoleh pemahaman yang akurat dari orang lain dengan menggunakan kerangka acuan

pribadi mereka dan menyampaikan kembali pemahamannya ke orang tersebut. Mendengarkan dengan empati dan memahami sangat tergantung pada sikap dan hubungan kita dengan orang lain, oleh karena itu dituntut untuk memiliki sikap dan hubungan yang positif.

Dalam *empathic listening* dibutuhkan orang yang mampu mendengarkan secara aktif. Pendengar aktif merupakan tingkatan tertinggi dari tipe pendengar dalam berkomunikasi. Mendengarkan secara aktif membutuhkan pemahaman tidak hanya mendengar isi pesan pembicara, namun yang terpenting adalah pemahaman maksud dan perasaan dari pesan secara empatik. Pendengar aktif mendengar pesan secara verbal dan non-verbal serta benar-benar tertarik untuk mendengarkan. Mereka biasanya memiliki keterampilan dalam bertanya yang tidak bersifat menyela atau mengganggu, selalu melihat isyarat verbal maupun non-verbal yang menandakan orang lain mengatakan sesuatu (Hunsaker & Alessandra, 1986).

Pickering (1984) menjelaskan empat tahap dalam mendengarkan secara aktif yang harus dilakukan seseorang, tahapan tersebut antara lain:

a. Tahap pertama *sensing/ receiving skill*

Menyiapkan diri untuk menerima setiap kata, untuk itu pendengar harus terbuka. Teknik yang dibutuhkan dalam tahap ini antara lain memberikan perhatian seluruhnya (*attending*), mengetahui komponen bahasa yang digunakan (*vocabulary*) dan menangkap ekspresi non-verbal seperti ekspresi wajah dan gerakan tubuh.

b. Tahap kedua *interpreting/ understanding skill*

Memberikan makna pada apa yang telah didengar. Penting untuk dilakukan adalah pendengar benar-benar menunjukkan bahwa ia benar-benar mendengar. Tahap ini tepat untuk mencari informasi dan klarifikasi. Teknik yang tepat digunakan pada tahap ini adalah menggunakan paraphrasing yaitu mengulang informasi yang telah diterima dan memastikan bahwa informasi itu telah dimengerti.

c. Tahap ketiga *evaluating skill*

Melakukan evaluasi pada isi pembicaraan dengan mengabaikan persepsi diri pendengar dan menerima, merasakan pemikiran dan ide-ide dari lawan bicara.

Teknik yang digunakan pada tahap ini seperti *paraphrasing*, refleksi perasaan dan interpretasi apa yang dirasakan.

d. Tahap keempat *responding skill*

Pendengar memberikan tindakan verbal maupun non verbal yang dibutuhkan oleh pembicara. teknik yang digunakan di sini seperti refleksi dan *paraphrasing*.

2.2.3.2. Prasyarat *Empathic Listening*

Untuk melakukan *empathic listening*, Atwater (1992) mengidentifikasi kondisi yang harus pendengar lakukan untuk dapat menyampaikan empati dengan tepat yang dilakukan dengan cara:

1. Menunjukkan keinginan untuk memahami orang lain.
Melibatkan penggunaan tanggapan baik verbal dan nonverbal. Menggunakan keterampilan mendengar aktif seperti klarifikasi, parafrase dan meringkas. Mengekspresikan keinginan untuk memahami orang lain sangat penting karena keadaan ini melibatkan emosi secara kuat, menunjukkan keinginan untuk mendengarkan dari pada bicara, menunjukkan bahwa pendengar peduli dengan orang tersebut dan pendengar terbuka untuk berkomunikasi.
2. Merefleksikan perasaan seseorang atau merasakan makna perasaan tersebut.
Ketika memahami perasaan pembicara, penting untuk merefleksikan kembali kepada pembicara tentang perasaan yang dirasakannya. Mengungkapkan kembali perasaan merupakan cara yang paling efektif untuk menyampaikan empati. Mencerminkan perasaan seseorang bertujuan untuk membantu orang lain merasa dimengerti. Respon atas refleksi dari pendengar akan membantu mengungkapkan perasaan lebih lengkap dan memudahkan proses komunikasi.
3. Menangkap makna perilaku non-verbal pembicara.
Dalam komunikasi langsung (*face to face*) perilaku non-verbal sangat berguna untuk memahami keseluruhan isi pesan yang disampaikan pembicara. Pendengar yang empati adalah pendengar yang mampu menangkap makna pesan dari perilaku non-verbal dan mampu memberikan respon dari pesan perilaku non-verbal yang disampaikan oleh pembicara.

Menurut Walker (1997), untuk dapat mendengar dengan empati, individu harus memiliki beberapa elemen yang dibutuhkan untuk melakukannya. Ada tiga elemen utama dari *empathic listening* yang efektif. Pertama, komitmen emosi secara aktif, pendengar harus menyisihkan ketakutan pribadi, pemikiran atau prasangka dan menjadi siap untuk terikat dengan ide pemikiran dan perasaan orang lain. Kedua, menerima pengambilan peran yang dibutuhkan, pendengar berusaha untuk memahami secara penuh kemungkinan peran dari pembicara dan melihat dunia dari perspektif pembicara. Ketiga, mengenali orang lain, pada tahap ini pendengar dapat secara tertutup mengenali pikiran dan perasaan yang dialami oleh orang lain.

Lebih lanjut Hunsaker dan Alessandra (1986) menambahkan keterampilan penting yang dimiliki oleh pendengar aktif adalah, *sensing*, *attending* dan *responding*. *Sensing* merupakan kemampuan untuk mengenali dan menilai pesan dalam hati yang pembicara kirimkan baik itu melalui ekspresi wajah, intonasi suara maupun bahasa tubuh. *Attending* berkenaan dengan pesan verbal dan visual yang pendengar aktif kirimkan kembali kepada pembicara sebagai *feedback* dan pembicara mengetahui pesan tersebut. *Responding*, terjadi ketika pendengar mendapatkan umpan balik secara tepat atas perasaan dan isi pesan pembicara, mencoba untuk mempertemukan informasi, berupaya untuk membuat pembicara merasa dimengerti dan mendorong pembicara untuk memahami diri mereka sendiri, permasalahan mereka dan memperhatikannya dengan baik.

2.2.3.3. Halangan dalam *Empathic Listening*

Pendengar kadang berekasi secara verbal terhadap pesan yang yang diterimanya, hal ini dapat menjadi penghalang dalam *empathic listening*. Dampaknya pendengar merasa tidak dipahami. Brounstein (2001) menyebut faktor yang menjadi penghalang dalam *empathic listening* meliputi:

1. *The critic mode*

Mengkritik pembicara sebagai respon atas pesan yang telah didengar. Komentar yang menjadi kritik tersebut sering bersifat pribadi dan membuat pembicara merasa dihakimi dan direndahkan.

2. *The identifier mode*

Pada saat pembicara menyampaikan pembicaraannya dan pendengar merasa terkait dengan pembicaraan tersebut, sebelum pendengar tahu lebih jauh, pendengar mengeluarkan ceritanya dan mengambil alih pembicaraan, sehingga mengalihkan pembicaraan dari pesan yang disampaikan pembicara dan tidak pernah memahami pesan tersebut dengan baik.

3. *The defensive mode*

Terlihat dari sisi bahasa non-verbal seperti bahasa tubuh mengerutkan wajah atau wajah memerah, cemas atau gerak tubuh gelisah atau nada suara yang menggelegar. Tanda-tanda tersebut dirasakan menunjukkan cara-cara *defensive*. Pembicara seakan berhadapan dengan tembok dan pesan yang disampaikan tidak bisa masuk. Menghadapi pendengar *defensive* besar kemungkinan pembicara menjadi *defensive* sebagai balasan. Akibatnya pesan yang disampaikan terhalang dan tidak ada keinginan untuk memahaminya.

4. *The denying mode*

Cara ini hampir sama dengan cara *defensive*, jika dalam cara *defensive* pendengar menjauh dari pembicara secara terang-terangan, dalam *denying mode* pendengar secara halus melakukan penolakan dan respon yang disampaikan sering bersifat meremehkan isi pembicaraan yang disampaikan oleh pembicara.

5. *The being-right mode*

Halangan ini terlihat pada pendengar yang mencoba mengganggu pembicaraan yang disampaikan pembicara dan mencoba untuk memperbaiki hal-hal kecil yang sebenarnya tidak penting. Pendengar terlihat kaku, segala sesuatunya harus terlihat benar atau salah. Cara ini terlihat jelas bahwa pendengar ingin dianggap benar.

6. *The interrogator mode*

Disebut dengan istilah “meletakkan pembicara di bawah mikroskop pendengar”, cara-cara ini dilakukan pendengar dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pembicara dengan cepat dan banyak seperti bertanya kepada seorang saksi, atau tersangka sebuah kejahatan.

7. *The sparing mode*

Hampir sama dengan *interrogator mode* namun mendapatkan jawaban dari pembicara dengan respon yang kuat. Biasanya terjadi pada kondisi dimana pembicara bersifat *defensive*, lalu terjadi perdebatan antara pembicara dengan pendengar yang beradu argumen dan bantahan. Pendengar sering berperan sebagai *devil's advocate* yang menantang setiap poin pembicaraan dengan pendapat yang berbeda.

8. *The diagnostic mode*

Cara ini dilakukan dengan membuat asumsi, meneliti dan menganalisis kejiwaan dari pembicara dan yang paling utama menyampaikan apa motif utama atau mengapa pembicara memilih cara tertentu. Komentar dari pendengar sering menyerang pembicara dan biasanya melampaui dari ruang lingkup pesan yang disampaikan.

9. *The advice mode*

Pendengar membantu pembicara dan memikirkan apa yang harus dilakukannya. Ketika mendengar sebuah cerita yang menurut dia merupakan masalah maka pendengar model ini langsung memberikan solusi. Padahal pembicara hanya ingin berbagi pengalaman untuk mengurangi beban permasalahan, sehingga saran dan solusi sama sekali tidak dibutuhkan. Nasehat yang baik akan diterima oleh pembicara jika pembicara benar-benar memintanya dari pendengar.

2.2.4. *Constructive Feedback*

2.2.4.1. *Pengertian Feedback*

Feedback merupakan kesatuan bagian dari komunikasi dua arah (*two-way communication*), *feedback* didefinisikan sebagai “...*information about performance or behavior that leads to an action or develop that performance or behavior*” (Bee & Bee, 1996: 2). Dari definisi tersebut terlihat bahwa *feedback* berisi informasi tentang performa atau perilaku yang diarahkan untuk dilakukan atau dikembangkan menuju performa yang ideal.

Melalui *feedback* individu dibiarkan mengetahui tentang apa mereka lakukan. Apakah telah mencapai standar yang diperlukan. Jika belum maka

individu merencanakan agar perilaku itu tidak terulang dan bagaimana mendorong kemajuan sesuai standar yang diperlukan. Kata kunci dari pengertian *feedback* adalah individu penerima *feedback* telah secara benar melakukan tindakan, jika tindakannya belum benar maka *feedback* menjadi jalan positif untuk mendapatkan kebenaran. Asumsi dari *feedback* adalah konstruktif, terkait dengan membangun sesuatu yang baik dan merencanakan pengembangan lebih lanjut (Bee & Bee, 1996)

Aguinis (2009) mendefinisikan *feedback* sebagai informasi mengenai perilaku yang ditampilkan individu di masa lalu yang disertakan dengan penentuan tujuan untuk meningkatkan performa kerja di masa yang akan datang. *Feedback* termasuk di dalamnya berisi informasi tentang aspek-aspek positif dan negatif dari performa kerja dan diberitahukan kepada individu yang bersangkutan mengenai seberapa baik pekerjaan yang telah ditampilkan dalam rangka memenuhi standar yang telah ditentukan oleh organisasi.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *feedback* merupakan sebuah informasi yang diberikan kepada orang lain oleh *significant others*. Dalam *feedback* terkandung penilaian positif atas pencapaian kinerja atau performa yang harus dipertahankan dan dikembangkan. Serta penilaian negatif yang harus dihilangkan sehingga akan muncul perilaku atau performa kerja ideal berdasarkan standar yang ada dan disepakati bersama.

2.2.4.2. Jenis *Feedback*

Feedback yang berikan oleh *significant others* kepada individu penerima dapat dibedakan berdasarkan jenis *feedback* yang diberikan. Bee dan Bee (1996), membedakan jenis *feedback* menjadi dua macam yaitu:

1. Positif (*constructive feedback*)

Berbentuk penguatan performa dan perilaku yang baik. Bersifat mengoreksi performa dan perilaku yang buruk dengan tujuan untuk melakukan peningkatan dan perbaikan. Dalam *constructive feedback* ada kesepakatan standar perilaku, performa, dan komunikasi dua arah tentang sesuatu yang benar dan yang salah. Aguinis (2009) menyebut bahwa pemberian *feedback* secara positif dalam bentuk pujian diperlukan oleh pekerja, pekerja diperlihatkan mengenai perilaku atau hasil yang spesifik beserta dengan

situasinya, agar memudahkan pekerja dalam mengulang perilaku yang diharapkan di masa yang akan datang.

2. Negatif (*destructive criticism*)

Dilakukan melalui kecaman yang merusak (*destructive criticism*). Kecaman yang merusak cenderung terjadi ketika *feedback* diberikan hanya pada saat terjadi kesalahan dan di sini tidak ada kesepakatan standar ukuran tentang performa dan perilaku yang diharapkan. Kondisi ini cenderung bersifat digeneralisasi, komentar subyektif, berfokus pada *trait personal* atau sikap yang dirasakan dari pada bentuk komentar obyektif yang berfokus pada contoh perilaku spesifik. Kecaman dapat menjadi sangat merusak hubungan personal di antara individu.

2.2.4.3. Tujuan *Feedback*

Pemberian *feedback* di tempat kerja memiliki berbagai macam tujuan, Aguinis (2009) menyebut tujuan dari adanya *feedback* meliputi:

1. Membantu meningkatkan kepercayaan diri.

Adanya *feedback* atas performa pekerja akan membangun rasa percaya diri dan menunjukkan adanya kepedulian di tempat kerja baik yang ditunjukkan oleh atasan maupun sesama rekan kerja.

2. Mengembangkan kompetensi.

Mengkomunikasikan dengan jelas kepada pekerja mengenai apa yang telah dilakukannya dengan benar dan bagaimana melakukan pekerjaannya secara tepat merupakan informasi yang penting bagi pekerja untuk meningkatkan kompetensi dan prestasi kerjanya.

3. Meningkatkan keterlibatan karyawan.

Menerima *feedback* dan melakukan diskusi mengenai performa akan mendorong pemahaman pekerja mengenai perannya di dalam organisasi baik sebagai individu ataupun bagian dari organisasi. Kondisi ini akan meningkatkan keterlibatannya baik di dalam unitnya maupun organisasi secara lebih luas.

Sementara menurut Bee dan Bee (1996), dengan adanya *feedback* yang konstruktif di antara individu dalam pekerjaan mereka akan sangat bermanfaat karena *feedback* yang konstruktif bertujuan untuk:

- 1 Memberikan informasi mengenai perilaku dan performa kinerja yang berlawanan dengan standar, dengan demikian penerima *feedback* akan menjaga sikap positif diri mereka dan pekerjaan mereka.
- 2 Mendorong penerima *feedback* untuk menyusun rencana pribadi, agar mereka bergerak menuju perubahan perilaku dan performa yang sesuai dengan standar kesepakatan pekerjaan.

2.2.4.4. Keterampilan Dalam Memberikan *Feedback*

Menurut Shelton, Coleman dan Ames (2006) keterampilan-keterampilan yang harus dimiliki dalam memberikan *feedback* antara lain:

1. *Assertiveness*

Dalam melakukan *feedback* diperlukan sikap *assertive*. Sikap *assertive* yaitu suatu bentuk komunikasi dimana seseorang dalam menyampaikan pesannya didasari dengan rasa percaya dan jujur serta langsung kepada seseorang.

2. *Listening*

Pelaksanaan pemberian *feedback* yang baik adalah dengan menerapkan komunikasi dua arah. Antara atasan dan bawahan dan perlu adanya keseimbangan antara berbicara dan mendengarkan. Keterampilan mendengar aktif merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh atasan dan bawahan.

3. *Goal setting*

Kemampuan untuk menentukan tujuan di masa yang akan datang dalam rangka peningkatan kinerja karyawan merupakan hal perlu dimiliki oleh seorang atasan dan karyawan dalam memberikan dan menerima *feedback* di tempat kerja.

4. *Coaching*

Tanpa bantuan orang lain maka kita akan bertahan pada suatu *belief* dan perilaku lama meskipun lingkungan kita berubah. Dalam konteks tempat kerja, atasan berperan sebagai pemberi *feedback* dan *coaching*. Maka diperlukan kemampuan *coaching* yang baik bagi seorang atasan.

5. *Data collection/analysis (tracking result)*

Antara atasan dan bawahan harus memantau peningkatan dari hal-hal yang telah disepakati. Hal ini diperlukan sehingga karyawan dan atasan dapat menjalankan tujuan yang telah disepakati dalam diskusi.

2.2.4.5. Faktor Penghalang *Feedback*

Beberapa orang merasa tidak cukup mampu atau merasa aneh ketika harus memberikan komentar atas *performance* orang lain di tempat kerja. Halangan dalam menerima dan memberi *feedback* menurut Bee dan Bee (1996) antara lain:

1. *Feedback* bisa datang sebagai sesuatu yang asing atau mengejutkan ketika tidak ada tujuan yang jelas untuk sebuah pekerjaan, atau ketika pekerja dan atasan tidak berbagi persepsi yang sama tentang pekerjaan yang dilakukan.
2. Adanya halangan dalam berkomunikasi seperti hubungan personal yang buruk antara pekerja dengan atasan.
3. Adanya masalah kepercayaan, hal ini penting karena penerima *feedback* meyakini bahwa yang memberi *feedback* adalah orang yang berkompeten dalam hal tersebut.
4. Adanya sejarah masa lalu individu menerima *feedback* negatif yang menjadikan penerima *feedback* saat ini harus mempertahankan sudut pandangnya.
5. *Feedback* dinilai hanya menciptakan kerumitan dan kerja tambahan, padahal individu merasa sudah terlalu sibuk dengan pekerjaannya.
6. Orang takut untuk memberikan *feedback* karena mereka tidak percaya diri untuk menerima tanggapan dari penerima *feedback*.
7. Orang takut memberikan *feedback* karena mereka menganggap *feedback* hanya akan membahayakan keadaan hubungan mereka.

2.3. Model Konseptual Penelitian

Mengasuh klien ABH di PSMP 'X' Jakarta dituntut secara emosional untuk melakukan kontak dan interaksi dengan klien ABH secara terus-menerus. Tingginya tuntutan emosional berdampak pada kelelahan emosional, fisik dan psikologis. Akibatnya timbul sikap negatif pengasuh terhadap klien, berkurang

antusiasme dalam memberikan pelayanan dan pengasuh menarik diri dari keterlibatan perannya. Muncul perlakuan kasar, sinis dan impersonal terhadap klien hingga pengasuh merasa kehilangan kemampuan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Kondisi ini menggambarkan pengasuh mengalami *burnout* sebagai akumulasi stres kerja mengasuh dalam jangka waktu lama.

Di samping tuntutan kerja yang tinggi, *burnout* pada pengasuh di PSMP 'X' Jakarta diduga disebabkan juga karena kurangnya dukungan sosial di tempat kerja. Suasana suportif masih sangat kurang dirasakan baik dari sesama rekan kerja pengasuh maupun dari atasan. Penggunaan *feedback* yang bersifat kritik, rendahnya komitmen dalam menerapkan kesepakatan bersama pada pengasuh dirasakan turut menambah kondisi tertekan/stres sebagai pengasuh.

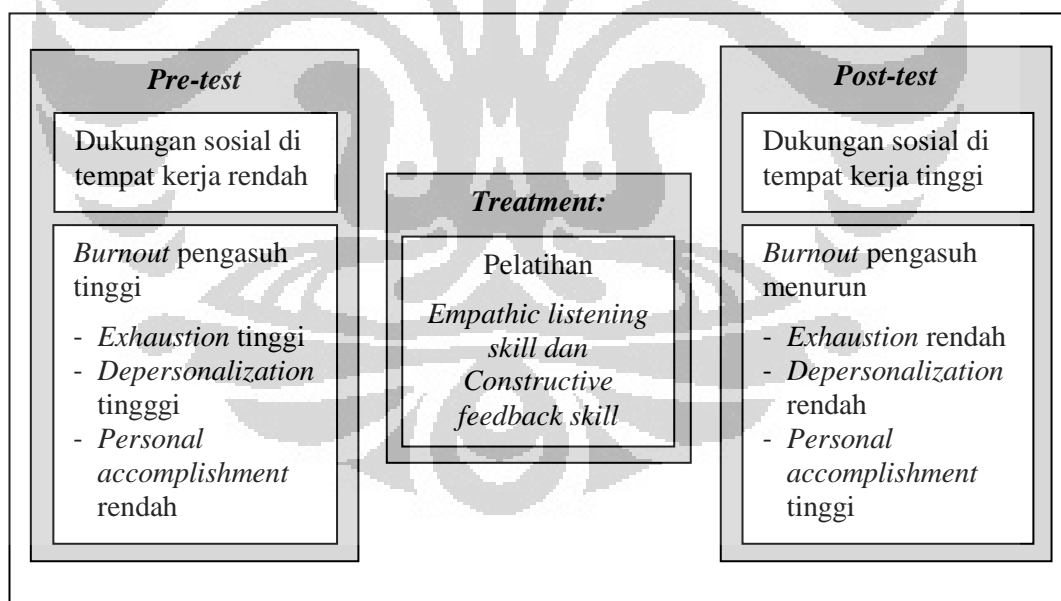
Padahal dukungan sosial di tempat kerja dapat berperan menurunkan *burnout* yang dialami oleh pengasuh. Dukungan sosial merupakan bentuk *job resources* yang mampu memenuhi tingginya *job demands* pada pengasuh. Dengan menciptakan suasana suportif, saling membantu dan mendukung dapat meringankan beban kerja pengasuh. Dukungan sosial berfungsi untuk meringankan suasana tertekan (*stressful*) yang dialami pengasuh melalui pemberian bantuan nyata berupa pertolongan dan informasi untuk menyelesaikan masalah melalui dukungan emosional *empathic listening*, memberikan *constructive feedback*, nasihat dan saran pada proses pengasuhan, serta memberikan penilaian dan penghargaan atas prestasi yang dicapai pengasuh sehingga akan mendorong pengasuh untuk lebih terlibat pada pekerjaannya.

Oleh karena itu aspek perilaku yang akan ditingkatkan dari stakeholder panti yang berperan dalam menciptakan suasana suportif di tempat kerja adalah *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*. Dengan *empathic listening* pengasuh akan merasa sangat dipahami, diterima, diperhatikan, dihargai, dan tidak merasa dihakimi ketika memiliki masalah pengasuhan. Sedangkan *constructive feedback skill* berperan memberikan informasi tentang performa yang pengasuh lakukan, tujuannya agar pengasuh melakukan perbaikan dan pengembangan atas perilaku yang tidak tepat menjadi performa ideal dalam mengasuh klien panti. Dengan dimilikinya dua keterampilan tersebut maka hubungan di tempat kerja pengasuh akan lebih suportif, mampu mengurangi

kesalahan dalam berhubungan yang menghambat terjadinya pertukaran dukungan sosial di tempat kerja.

Pada penelitian ini, saya memiliki kerangka berpikir sebagaimana tertuang dalam gambar 2.3. *Burnout* yang tinggi pada saat pre test disebabkan karena dukungan sosial di tempat kerja yang rendah. Untuk menurunkan burnout dilakukan dengan meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja melalui pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* sebagai *treatment* dalam penelitian intervensi ini.

Dengan meningkatnya dukungan sosial yang dirasakan pengasuh di tempat kerja diharapkan memberikan dampak penurunan *burnout* yang dirasakan oleh pengasuh. Dengan demikian *emotional exhaustion* akan menurun, *depersonalization* akan menurun dan *personal accomplishment* pengasuh akan meningkat. Tentunya yang menjadi harapan setelah *burnout* pengasuh menurun adalah meningkatnya keterlibatan pengasuh pada peran dan tugasnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima pelayanan (klien panti).



Gambar 2.3. Model Konseptual Penelitian

BAB III

STUDI BASELINE

Studi *baseline* pada penelitian ini merupakan langkah pengujian dari seluruh konsep yang telah dirumuskan melalui proses perencanaan intervensi. Pertanyaan mendasar yang perlu dicari jawabannya melalui studi *baseline* adalah apakah masalah inti yaitu pengasuh mengalami *burnout* sebagai *dependent variable* yang telah ditetapkan sebelumnya benar-benar merupakan masalah inti yang ada di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta. Selain itu juga melakukan pengujian kembali terhadap sumber-sumber penyebab masalah dalam hal ini kurangnya dukungan sosial di tempat kerja sebagai *independent variable* yang telah ditetapkan sebelumnya dapat ditingkatkan sebagai upaya menurunkan *burnout* pada pengasuh tersebut.

3.1. Metode Studi Baseline

3.1.1. Lokasi Studi Baseline

Langkah pertama yang dilakukan sebelum membuat program intervensi adalah menentukan lokasi sesuai dengan topik penelitian yang menjadi masalah inti. Peneliti memutuskan untuk mengadakan penelitian *baseline* di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta Timur, dengan alasan sebagai berikut:

1. PSMP 'X' Jakarta Timur merupakan panti rehabilitasi yang menyelenggarakan layanan bagi anak berkebutuhan khusus kategori *juvenile delinquency*. Sejak tahun 2006 PSMP 'X' Jakarta mulai menerima rujukan klien dari LAPAS Anak, Balai Pemasyarakatan dan Kepolisian yang berstatus sebagai Anak Berhadapan Hukum (ABH). Hingga saat ini jumlah klien yang dilayani semakin meningkat dari waktu ke waktu baik secara kuantitas maupun kualitas tindak kriminalitas yang dilakukannya. Bisa dikatakan kompleksitas permasalahan di PSMP 'X' Jakarta sangat tinggi.
2. Sebelumnya peneliti pernah melakukan orientasi kerja dan menetap di PSMP 'X' Jakarta selama 3 minggu pada tahun 2006, sehingga hubungan baik (*rapport*) antara peneliti dengan subyek penelitian telah terbangun sebelumnya.

3.1.2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pada pendekatan kuantitatif, peneliti akan melakukan pengukuran terhadap kondisi *burnout* yang dialami oleh pengasuh dengan menggunakan alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan melakukan pengukuran dukungan sosial di tempat kerja dengan menggunakan alat ukur *Perceived Organizational Support* dan *Survey of Social Support At Workplace* (Heaney, 1991). Pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara pengasuh, atasan, rekan kerja, klien panti.

3.1.3. Responden Studi *Baseline*

Responden dalam studi *baseline* adalah pengasuh di PSMP 'X' Jakarta. Pengasuh di PSMP 'X' Jakarta berjumlah 24 orang dan semuanya menjadi responden dalam studi *baseline* ini. Studi *baseline* difokuskan untuk mengetahui kondisi *burnout* yang dialami oleh pengasuh, cara-cara seperti apa yang digunakan untuk mengurangi *burnout*, peran dari lingkungan kerja seperti apa yang dapat dimanfaatkan dalam mengurangi *burnout*.

3.1.4. Narasumber Studi *Baseline*

Selain pengasuh, peneliti juga dapat memperoleh informasi dari narasumber yaitu Kepala Panti, Kasie Rehsos, rekan kerja pengasuh (Peksos Fungsional, Instruktur Keterampilan, Staf Seksi Rehabilitasi Sosial), dan klien panti. Tujuan penggalan informasi dari narasumber dalam studi *baseline* adalah untuk mendapatkan gambaran *burnout* pengasuh secara obyektif dan menyeluruh dari seluruh *stakeholder* yang terlibat dan berinteraksi dengan pengasuh dalam kesehariannya.

3.1.5. Variabel – variabel Penelitian

Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini yang menjadi sasaran intervensi. Variabel pertama adalah dukungan sosial di tempat kerja. Definisi operasional dari dukungan sosial di tempat kerja pengasuh adalah tersedianya dukungan dari organisasi, atasan dan rekan kerja yang menggambarkan bentuk dukungan sosial meliputi *material support*, *emotional support*, *informational support*, *appraisal*

support dan *undermining support* sebagai *negative support* (yang bersifat meremehkan dan melemahkan). Dukungan sosial di tempat kerja inilah yang akan ditingkatkan untuk menurunkan *burnout* pengasuh.

Variabel kedua adalah *burnout* yang dialami oleh pengasuh. Definisi operasional dari *burnout* mencakup tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduce personal accomplishment*. *Emotional exhaustion* merupakan kondisi kehabisan atau kekeringan sumberdaya emosional yang disebabkan karena tuntutan interpersonal dalam pekerjaan. *Depersonalization* merupakan berkembangnya sikap negatif terhadap penerima pelayanan, tidak berperasaan, sinis, memperlakukan klien secara *impersonal*, berkurang antusiasme dalam tugas dan mengurangi keterlibatannya dengan klien. *Reduce personal accomplishment* merupakan kecenderungan penilaian yang negatif atas kegagalan pekerjaan sendiri, prestasinya dirasa tidak cukup dan merasa kekurangan profesionalisme diri.

3.1.6. Hipotesa Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesa yang akan diuji, yaitu:

Hipotesa pertama:

Ha : Ada perubahan skor *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* secara bersama **lebih tinggi** sesudah mendapatkan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* dibandingkan dengan sebelum mendapatkan pelatihan.

Hipotesa kedua:

Ha : Skor dukungan sosial pengasuh meningkat **lebih tinggi** setelah diberikan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*post test*), dibandingkan skor dukungan sosial sebelum pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*pre test*).

Hipotesa ketiga

Ha : Skor *burnout* pengasuh **menurun** setelah diberikan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*post test*), dibandingkan skor *burnout* sebelum pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*pre-test*).

3.2. Pengambilan Data *Baseline*

1. Data Sekunder

Data sekunder berfungsi untuk mendapatkan gambaran umum tentang permasalahan, kendala dan tantangan yang dihadapi oleh pengasuh sebagai bentuk pekerjaan sosial di panti rehabilitasi ABH. Peneliti mempelajari data-data sekunder melalui berita, laporan pemerintah, penelitian instansi, website, laporan LSM dan jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan *burnout*, pekerja sosial anak dan pengasuhan dalam institusi (panti, *home care*, *foster care*) baik dari dalam maupun luar negeri.

Data sekunder diklasifikasikan sehingga dapat menjadi dasar dan sumber pendukung bagi peneliti dalam membangun asumsi awal, merencanakan penelitian *baseline*, menganalisa hasil yang diperoleh dari studi *baseline*, membuat *claim* penelitian dan sebagai dasar dalam mendesain program intervensi yang akan dilakukan.

2. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh atau diambil langsung dari responden penelitian. Data primer dalam penelitian ini diambil dengan cara:

- a. Menyebarkan skala *Maslach Burnout Inventory (MBI)* dan skala dukungan sosial di tempat kerja kepada 24 responden penelitian.
- b. Mewawancarai responden dengan terstruktur untuk mendapatkan gambaran *burnout* yang dialami pengasuh dan faktor penyebabnya. Selama wawancara peneliti membuat catatan penting tentang hasil diskusi dan merekam beberapa hasil wawancara berdasarkan persetujuan responden. Peneliti mengolah data dari hasil wawancara dengan melakukan klasifikasi data hasil wawancara. Setelah proses pengolahan data kualitatif selesai dilakukan, peneliti membuat beberapa kesimpulan sebagai dasar klaim yang digunakan dalam merancang program intervensi.

3. Data Pendukung

Sumber data pendukung adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data pendukung melalui wawancara narasumber yang terdiri dari:

- a. Atasan (Kepala Panti dan Kasie Rehabilitasi Sosial), bertujuan menyampaikan maksud dan tujuan penelitian, sekaligus mendalami gambaran *burnout* dari sisi evaluasi atasan. Evaluasi atasan pada pengasuh meliputi; semangat dalam menjalankan tugas, keterlibatan dengan klien panti, interaksi dengan sesama pengasuh dan atasan serta upaya-upaya yang dilakukan panti dalam rangka meningkatkan kinerja pengasuh. Panduan wawancara narasumber atasan dapat dilihat pada lampiran 1.
- b. Rekan kerja pengasuh, dilakukan dengan Peksos Fungsional, Instruktur Keterampilan, dan Staf Seksi Rehsos. Tujuannya untuk memperoleh gambaran rekan kerja tentang dimensi *burnout* yang muncul dari perilaku pengasuh. Panduan wawancara narasumber rekan kerja dapat dilihat pada lampiran 1.
- c. Wawancara dengan klien panti, bertujuan memperdalam informasi mengenai bentuk-bentuk perilaku *burnout* pengasuh yang diterima oleh klien panti. Wawancara digali dari dimensi *burnout* dalam bentuk perilaku yang pengasuh lakukan terhadap klien panti. Panduan wawancara narasumber klien panti dapat dilihat pada lampiran 1.

3.3. Alat Ukur Penelitian

3.3.1. *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

MBI telah digunakan pada beberapa penelitian diantaranya oleh Prawasti (1991) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan antara *burnout* dengan dukungan sosial dikalangan perawat rumah sakit di Jakarta”, Aditama (2003) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh gaya kepemimpinan pada anggota kepolisian yang mengalami *burnout*”, Prameswari (2007) pada penelitiannya yang berjudul “Gambaran *burnout* pada *caregiver* keluarga pasien stroke”, dan oleh Dewi (2010) dengan penelitiannya yang berjudul “Gambaran dan perbedaan tingkat *burnout* sebelum dan sesudah intervensi psikologis pada relawan PMI Kota Jakarta Utara”.

MBI terdiri dari 22 item yang dibuat oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1981. Alat ukur tersebut telah diadaptasi oleh Prawasti (1991) menjadi 26 item. Terjadi penambahan 4 item baru karena setelah proses uji coba ada beberapa item

yang kurang memenuhi syarat. Namun item yang kurang memenuhi syarat tetap digunakan untuk memberikan gambaran kekuatan item. Aditama (2003) menggunakan alat ukur hasil adaptasi Prawasti (1991). Setelah diuji coba oleh Aditama (2003) pada subyek anggota kepolisian item MBI yang dipakai menjadi 23 item. Prameswary (2007) setelah uji coba akhirnya menggunakan 21 item pertanyaan untuk mengukur *burnout* pada *cargiver* keluarga pasien stroke. Dewi (2010) menggunakan MBI adaptasi Prawasti (1991) tetap dengan jumlah item 26. Pada penelitian ini, MBI yang digunakan adalah adaptasi Prawasti (1991) yang berjumlah 26 item pertanyaan dengan beberapa penyesuaian kalimat sesuai bidang kerja pengasuh di PSMP 'X' Jakarta namun tidak mengubah makna dari pertanyaan tersebut.

MBI terbagi atas tiga sub skala yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduced personal accomplishment* yang merefleksikan tiga aspek yang berbeda dari sindrom *burnout*. Adapun penjelasan tiap sub skala dari alat ukur tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Emotional exhaustion*

Merupakan sub skala yang mengukur adanya kelelahan emosional yang berat karena pekerjaan yang harus dilakukan. Item-item yang menggali dimensi ini adalah item nomor: 1,2,3,6,8,13,14,16,20,23 dan 24 (lampiran 2).

Contoh item:

- Bekerja menangani orang secara langsung, menimbulkan banyak tekanan bagi saya. (1)
- Saya merasa letih saat bangun pagi dan harus menghadapi tugas hari itu. (3)

b. *Depersonalization*

Merupakan sub skala yang mengukur adanya respon yang impersonal dan tidak berperasaan terhadap orang lain sebagai penerima layanan. Item-item yang menggali dimensi ini antara lain item nomor: 5, 10, 11, 15 dan 22 (lampiran 2).

Contoh item:

- Saya semakin menjadi tidak berperasaan terhadap orang lain sejak melakukan pekerjaan itu. (10)

- Saya benar-benar tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada sebagian dari klien yang saya asuh. (15)

c. *Reduced personal accomplishment*

Merupakan sub skala yang mengukur adanya rasa ketidakyakinan akan kemampuan diri dalam melakukan pekerjaan. Item-item yang menggali dimensi ini antara lain nomor: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, 25, dan 26 (lampiran 2).

Contoh item:

- Dengan mudah, saya dapat memahami apa yang dirasakan klien yang saya asuh. (4)
- Saya menangani masalah-masalah yang dihadapi para klien dengan sangat efektif. (7)

Di belakang setiap pernyataan tercantum angka 1 sampai angka 7 yang masing-masing menunjukkan frekuensi. Individu diminta untuk menentukan seberapa sering ia pernah mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam setiap pernyataan. Arti dari angka-angka tersebut adalah sebagai berikut:

- 1 = individu tidak pernah mengalami kondisi yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.
- 2 = setidaknya sekali dalam setahun individu mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.
- 3 = setidaknya sekali dalam enam bulan individu mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.
- 4 = setidaknya sekali dalam tiga bulan individu mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.
- 5 = setidaknya sekali dalam sebulan individu mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.
- 6 = setidaknya sekali dalam seminggu individu mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.
- 7 = Setiap hari individu mengalami kondisi seperti yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.

Pengolahan data pada dari alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang pertama dilakukan adalah dengan memberikan skor dari jawaban responden sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- Untuk pernyataan yang bernilai negatif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan tersebut adalah 1, bila memilih 2 berarti skor subyek tersebut adalah 2, dan seterusnya. Pernyataan positif pada alat ukur ini terdapat pada item nomor: 1,2,3,5,6,8,10, 11, 13, 14, 15, 16, 20, 22, 23, dan 24 (lampiran 2).
- Untuk pernyataan yang bernilai positif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan subyek tersebut adalah 7, memilih 2 berarti skornya 6, dan seterusnya yang memilih 7 berarti skornya adalah 1. Pernyataan negatif pada alat ukur ini terdapat pada item-item nomor: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, 25 dan 26 (lampiran 2).

Schaufeli dan Buunk (2003) menyatakan klasifikasi tingkat *burnout* pada individu berdasarkan norma statistik. Tingkatan MBI telah dibagi menjadi tiga kelompok yang sama masing-masing 33,3% dari skor *burnout*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Sepertiga teratas dari rata-rata skor yaitu: 5,01-7 klasifikasi *burnout* tinggi.
- b. Sepertiga kedua dari rata-rata skor: 3,01-5 klasifikasi *burnout* tingkat sedang.
- c. Sepertiga terbawah dari rata-rata skor yaitu: 1-3 diklasifikasi *burnout* tingkat rendah.

3.3.2. Dukungan Sosial Di Tempat Kerja

Dukungan sosial di tempat kerja diukur melalui tiga sumber dukungan sosial di tempat kerja, meliputi dukungan organisasi (*organizational support*), dukungan atasan (*supervisor support*) dan dukungan rekan kerja (*coworker support*). Item setiap sumber dukungan sosial memperhatikan fungsi dukungan sosial yang meliputi: material, emosional, informasional, *appraisal* (pujian dan positif *feedback*) dan *undermining* (negatif *support*).

Dukungan lembaga diukur melalui *survey of perceived organizational support*. Skala asli dengan 22 item dikembangkan oleh Eisenberger, Cummings,

Armeli, dan Lynch (1997) dan telah direvisi menjadi 9 item oleh Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson, dan Mcgrath (2004). Skala tersebut memiliki *internal consistency* 0,90 menurut Eisenberger, Cummings, Armeli, dan Lynch (1997) dan 0,92 menurut Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson, dan Mcgrath (2004).

Dalam penelitian ini, Saya menggunakan skala *perceived organizational support* dari Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson, dan Mcgrath (2004) untuk mengukur besarnya dukungan lembaga yang diterima dan dirasakan oleh pengasuh. Skala tersebut kemudian diadaptasi sesuai dengan prosedur *cross-cultural adaptation of self-report measures* dari Beaton, Bombardier, Guillemin, dan Ferraz (2000).

Pengukuran dukungan atasan dan dukungan rekan kerja menggunakan skala *social support at workplace* yang dikembangkan oleh Heaney (1991). Skala tersebut menggambarkan fungsi dukungan sosial meliputi dukungan material, emosional, informasional, *appraisal* (pujian dan positif *feedback*) dan *undermining* sebagai negatif *support*. Skala berisi 7 (tujuh) item pertanyaan untuk dukungan atasan dan 7 (tujuh) item pertanyaan untuk dukungan rekan kerja. Heaney (1991) melaporkan *internal consistency* untuk skor dukungan atasan adalah 0,89 dan skor dukungan rekan kerja 0,87. Alat ukur ini kemudian diadaptasi sesuai dengan prosedur *cross-cultural adaptation of self-report measures* dari Beaton, Bombardier, Guillemin, dan Ferraz (2000) untuk selanjutnya digunakan dalam penelitian ini.

Pengolahan data dari kuesioner dukungan sosial di tempat kerja dibedakan menjadi 3 dimensi sumber dukungan sosial yaitu:

1. Dukungan organisasi (*perceived organizational support*), skala ini terdiri dari item nomor: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 9 (lampiran 2). *Range* penilaian dari dukungan organisasi menggunakan skala likert terdiri dari 6 nilai dari 1 (sangat tidak sesuai) sampai 6 (sangat sesuai).

Pengolahan data dari alat ukur dukungan organisasi yang pertama dilakukan adalah dengan memberikan skor dari jawaban subyek sesuai dengan ketentuan item pertanyaan positif yaitu nomor 1, 3, 5, 7 dan 8 subyek yang memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan tersebut adalah 1, bila memilih 2 berarti skor subyek tersebut adalah 2, dan seterusnya. Item

pernyataan negatif yaitu nomor 2, 4, 6 dan 9 subyek yang memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan tersebut adalah 6, bila memilih 2 berarti skor subyek tersebut 5, dan seterusnya. Besarnya skor menggambarkan besarnya dukungan organisasi yang diterima responden.

2. Dukungan atasan (*supervisor support*) dalam penelitian ini dibuat menjadi dua tingkat atasan yaitu Kepala Panti sebagai *top manager* dan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial (Kasie Rehsos) sebagai *supervisor*. skala dimensi dukungan atasan terdiri dari 7 item dukungan Kepala Panti yaitu item nomor: 10, 11, 12, 13, 14, 15, dan 16 (lampiran 2) dan 7 item dukungan Kasie Rehsos yaitu nomor 17, 18, 19, 20, 21, 22, dan 23 (lampiran 2). Item-item tersebut dapat dibedakan berdasarkan fungsi dukungan sosial, yaitu
 - *Material support*, item nomor: 13 dan 20 (lampiran 2).
 - *Emotional support*, item nomor: 11 dan 18 (lampiran 2).
 - *Informational support*, item nomor: 10, 12, 17, dan 19 (lampiran 2).
 - *Appraisal support*, item nomor: 14 dan 21 (lampiran 2).
 - *Undermining support*, item nomor: 15, 16, 22, dan 23 (lampiran 2).

Range penilaian dari dukungan atasan menggunakan skala likert terdiri dari 5 nilai dari 1 (tidak pernah) sampai 5 (sangat sering). Pengolahan data skala dukungan atasan yang pertama dilakukan adalah dengan memberikan skor dari jawaban subyek sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

 - Untuk pernyataan yang bernilai positif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan tersebut adalah 1, bila memilih 2 berarti skor subyek tersebut adalah 2, dan seterusnya. Pernyataan positif pada dimensi ini terdapat pada item nomor: 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, dan 21 (lampiran 2).
 - Untuk pernyataan yang bernilai negatif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan subyek tersebut adalah 5, memilih 2 berarti skornya 4, dan seterusnya. Pernyataan negatif pada dimensi ini terdapat pada item-item nomor: 15,16, 22, dan 23 (lampiran 2).
 - Besarnya skor menggambarkan besarnya dukungan sosial yang di rasakan oleh pengasuh di tempat kerja.

3. Dukungan rekan kerja, dimensi dukungan rekan kerja terdiri dari 7 item yang dapat dibedakan berdasarkan fungsi dukungan sosial, yaitu

- *Material support*, item nomor: 27 (lampiran 2).
- *Emotional support*, item nomor: 25 (lampiran 2).
- *Informational support*, item nomor: 24,26 (lampiran 2).
- *Appraisal support*, item nomor: 28 (lampiran 2).
- *Undermining support*, item nomor: 29, 30 (lampiran 2).

Range penilaian dari dukungan atasan menggunakan skala likert terdiri dari 5 nilai dari 1 (tidak pernah) sampai 5 (sangat sering). Pengolahan data skala dukungan rekan kerja yang pertama dilakukan adalah dengan memberikan skor dari jawaban subyek sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- Untuk pernyataan yang bernilai positif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan tersebut adalah 1, bila memilih 2 berarti skor subyek tersebut adalah 2, dan seterusnya. Pernyataan positif pada dimensi ini terdapat pada item nomor: 17, 18, 19, 20, dan 21 (lampiran 2).
- Untuk pernyataan yang bernilai negatif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor subyek untuk pernyataan subyek tersebut adalah 5, memilih 2 berarti skornya 4, dan seterusnya. Pernyataan negatif pada dimensi ini terdapat pada item-item nomor: 22 dan 23 (lampiran 2).
- Besarnya skor menggambarkan besarnya dukungan sosial yang di rasakan oleh pengasuh di tempat kerja.

Klasifikasi tingkat dukungan sosial di tempat kerja yang dirasakan ditentukan berdasarkan norma statistik. Tingkatan dukungan sosial dibagi menjadi tiga kelompok yang masing-masing sebesar 33,3% dari skor total dukungan sosial di tempat kerja.

- a. Sepertiga teratas dari rata-rata skor dukungan sosial klasifikasi dukungan sosial tinggi.
- b. Sepertiga kedua dari rata-rata skor dukungan sosial klasifikasi dukungan sosial sedang.
- c. Sepertiga terbawah dari rata-rata skor dukungan sosial klasifikasi dukungan sosial rendah

3.3.3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian

Sebelum alat ukur digunakan pada responden penelitian yang sebenarnya, prosedur yang harus dilewati terlebih dahulu adalah melakukan uji coba (*tryout*) alat ukur pada populasi yang memiliki karakteristik sama dengan responden penelitian. Dalam hal ini saya melakukan uji coba alat ukur pada Pengasuh Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Bambu Apus Jakarta Timur sebanyak 30 orang dan Pengasuh Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Alyatama Jambi sebanyak 21 orang. Dari jumlah yang terkumpul, sebanyak 43 yang dapat digunakan untuk olah data, sedangkan 8 kuesioner lainnya tidak dapat diolah karena jawaban yang diberikan tidak lengkap. Jumlah responden (*n*) sebanyak 43 telah memenuhi syarat pengolahan statistik. Uji coba alat ukur tersebut dilakukan pada tanggal 25 s/d 30 April 2012. Tujuan dari uji coba (*tryout*) alat ukur dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur.

3.3.3.1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas konstruk *Maslach Burnout Inventory* dan Skala dukungan sosial di tempat kerja dihitung dengan *corrected item-total correlation* yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total skor dikurang item. Item yang memiliki *internal consistency* tinggi ditandai dengan nilai indeks korelasi yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* pada tabel.

Angka *r* pada tabel untuk jumlah *n*= 43 adalah **0,254** pada taraf signifikansi $p \leq 0,05$ (Chaniago, 2010). Hasil uji validitas konstruk yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Alat Ukur Penelitian

No	Skala	Nomor item	Indeks Korelasi	Keterangan
1.	<i>Maslach Burnout Inventory</i> a. <i>Emotional exhaustion</i>	1	0,149	tidak valid
		2	0,459	valid
		3	0,621	valid
		6	0,351	Valid
		8	0,439	valid
		13	0,657	valid
		14	0,375	valid

(bersambung)

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Alat Ukur Penelitian (sambungan)

No	Skala	Nomor item	Indeks Korelasi	Keterangan
		16	0,427	valid
		20	0,350	Valid
		23	0,312	valid
		24	0,372	valid
	<i>b. Depersonalization</i>	5	0,544	valid
		10	0,590	valid
		11	0,264	valid
		15	0,220	tidak valid
		22	0,530	valid
	<i>c. Reduce personal accomplishment</i>	4	0,418	valid
		7	0,030	tidak valid
		9	0,055	tidak valid
		12	0,230	tidak valid
		17	-0,109	tidak valid
		18	0,527	valid
		19	0,300	valid
		21	0,098	tidak valid
		25	0,198	tidak valid
		26	0,384	valid
2	Dukungan Sosial Di Tempat kerja			
	a. Dukungan Organisasi	1	0,373	valid
		2	0,427	valid
		3	0,549	valid
		4	0,282	valid
		5	0,565	valid
		6	0,362	valid
		7	0,730	valid
		8	0,567	valid
		9	0,357	Valid
	b. Dukungan Kepala Panti	10	0,733	valid
		11	0,689	valid
		12	0,615	valid
		13	0,467	valid
		14	0,373	valid
		15	0,420	valid
		16	0,481	valid
	c. Dukungan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial	17	0,593	valid
		18	0,774	valid
		19	0,828	valid
		20	0,666	valid
		21	0,562	valid
		22	0,557	valid
		23	0,542	valid
	d. Dukungan Rekan Kerja	24	0,755	valid
		25	0,819	valid

(bersambung)

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Alat Ukur Penelitian (sambungan)

No	Skala	Nomor item	Indeks Korelasi	Keterangan
		26	0,782	valid
		27	0,687	valid
		28	0,449	valid
		29	0,058	tidak valid
		30	0,449	valid

Untuk item yang tidak valid, saya selanjutnya melakukan tinjauan ulang pada skala *Maslach Burnout Inventory* pada 8 item yaitu item nomor 1, 7, 9, 11, 12, 15, 17, 21 dan 25 (lampiran 2) dan juga meninjau skala *Social Support At Workplace* dimensi *Coworker Support* pada item nomor 29 (lampiran 2). Hasil pemeriksaan dan perbaikan item-item sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pembahasan Hasil Uji Validitas Skala Maslach Burnout Inventory

No item	Item tidak valid pada saat <i>tryout</i>	Keterangan
1.	Bekerja mengasuh klien panti secara langsung menimbulkan banyak tekanan bagi saya.	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengururkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur. Selain itu item ini memiliki kesamaan dengan item nomor 6. Jadi telah terwakili pada item nomor 6 (lampiran 1)
7.	Saya menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh klien panti dengan sangat efektif.	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengururkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur karena responden cenderung memberikan jawaban <i>faking good</i> .
9	Melalui pekerjaan saya, saya yakin membantu kehidupan orang lain.	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengururkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur karena item ini cenderung normatif atau faktual.
12	Saya merasa sangat bersemangat	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengururkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur karena item ini memiliki makna yang kurang jelas/ambigu.
15	Saya benar-benar tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada sebagian dari klien yang saya asuh.	Item pertanyaan ini dilakukan perbaikan redaksional untuk menghindari <i>faking good</i> . Alasan lain karena item ini bagian dari dimensi <i>depersonalization</i> dengan jumlah item sedikit. Setelah diperbaiki menjadi:

(bersambung)

Tabel 3.2

Pembahasan Hasil Uji Validitas Skala Maslach Burnout Inventory (sambungan)

No item	Item tidak valid pada saat <i>tryout</i>	Keterangan
		15. Saya merasa benar-benar tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada beberapa klien panti.
17.	Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan klien yang saya asuh.	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengugurkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur karena responden cenderung memberikan jawaban <i>faking good</i> .
21.	Dalam pekerjaan saya, saya mengatasi masalah-masalah emosional dengan sangat tenang.	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengugurkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur karena kalimat masalah emosional sulit dimengerti oleh responden.
25	Saya merasa dapat menyelesaikan tugas-tugas saya dengan baik	Item tersebut merupakan item tambahan oleh Prawasti (1991) yang belum dilaporkan validitasnya. Saya memilih untuk menggugurkan item tersebut karena jawaban responden cenderung <i>faking good</i> yang terlihat dari kecenderungan jawaban responden yang memilih angka 7 (setiap hari dirasakan).

Item tidak valid yang dilakukan perbaikan adalah item nomor 15 (lampiran 2). Sedangkan item-item tidak valid yang saya gugurkan adalah item nomor 1, 7, 9, 12, 17, 21 dan 25 (lampiran 2).

Hasil uji validitas konstruk pada alat ukur *Social Support At Workplace*, diperoleh hasil satu item tidak valid yaitu item nomor 29. Hasil pembahasannya sebagai berikut:

Tabel 3.3

Pembahasan Hasil Uji Validitas Skala Dukungan Sosial Di Tempat Kerja

No item	Item tidak valid pada saat <i>tryout</i>	Keterangan
29.	Rekan kerja saya memberikan kritik yang tidak membantu saya.	Item ini tidak valid. Saya memutuskan untuk mengugurkan item ini dengan alasan tidak dapat mengukur konstruk yang hendak diukur karena responden cenderung memberikan jawaban mengelompok pada jawaban tidak pernah sama sekali. Kondisi di tempat kerja kritik biasanya diberikan oleh atasan, bukan dari rekan kerja.

3.3.3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas *Maslach Burnout Inventory* dan Skala dukungan sosial di tempat kerja dihitung dengan metode koefisien *alpha cronbach*. Sebuah tes dikatakan reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,7 sampai 0,8 (Kaplan & Sacuzzo, 2005). Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur Penelitian

No	Alat Ukur	Koefisien <i>alpha</i> yang didapat (α)
1.	<i>Maslach Burnout Inventory</i>	0,706
2.	Dukungan sosial di tempat kerja	
	a. Dukungan organisasi	0,781
	b. Dukungan Kepala Panti	0,804
	c. Dukungan Kepala Seksi Rehsos	0,869
	d. Dukungan Rekan Kerja	0,812

Dari hasil koefisien reliabilitas yang diperoleh semuanya menunjukkan angka di atas 0,7, artinya alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang baik sebagai alat ukur.

3.4. Pelaksanaan Studi *Baseline*

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan studi *baseline* peneliti membuat perencanaan kegiatan studi *baseline* sebagaimana tertuang dalam tabel 3.5.

Tabel 3.5
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Studi Baseline

No	Aktivitas	Rencana	Deskripsi
1	Analisa permasalahan pengasuhan secara umum	24 Oktober 2011	Pemetaan permasalahan, kendala dan tantangan pelayanan di PSMP secara umum.
2	Permohonan izin dan penyampaian maksud dan tujuan penelitian dan melakukan wawancara narasumber (atasan).	24 Oktober 2011 dan 24 April 2012	Bertemu Kepala Panti dan Kasie Rehabilitasi Sosial.

(bersambung)

Tabel 3.5
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Studi Baseline (sambungan)

No	Aktivitas	Rencana	Deskripsi
3	Wawancara responden (pengasuh)	25 Oktober 2011, 26 Oktober 2011, 1 Desember 2011, 5 Desember 2011, dan 20 April 2012	Melakukan wawancara dengan pengasuh berdasarkan panduan wawancara yang diambil dari tiga dimensi <i>burnout</i> dan faktor-faktor penyebab <i>burnout</i> .
4	Wawancara narasumber (klien panti)	27 Oktober 2011	Melakukan wawancara klien panti tentang perlakuan-perlakuan pengasuh dan interaksi dengan pengasuh.
5	Wawancara narasumber (rekan kerja)	19 April 2011 25 April 2012	Melakukan wawancara rekan kerja pengasuh meliputi Peksos Fungsional, Instruktur, Pembimbing dan Staf Seksi Rehsos untuk menggali dimensi <i>burnout</i> dari pengamatan rekan kerja.
6	Uji coba alat ukur - Maslach <i>Burnout Inventory</i>	25 - 30 April 2012	Melakukan uji coba alat ukur untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan sebagai <i>pre-test</i> dan <i>post test</i> . Uji coba dilakukan terhadap Pengasuh di Panti Sosial Asuhan Anak "Alyatama" Jambi sebanyak 21 orang dan Pengasuh di Panti Sosial Bina Remaja Bambu Apus Jakarta sebanyak 30 orang.
8	Pengukuran <i>burnout</i> sebelum pelatihan intervensi (<i>Pre-test</i> dengan skala MBI)	7-10 Mei 2012	Skala hasil <i>try out</i> yang dinyatakan valid dan reliabel digunakan dalam <i>pre-test</i> terhadap pengasuh di PSMP 'X' Jakarta.

3.5. Hasil Studi *Baseline*

3.5.1. Gambaran Umum Responden

Untuk menyusun program intervensi yang tepat sasaran dan tepat guna, peneliti perlu mengetahui secara akurat tentang kondisi responden. Berikut gambaran umum responden tentang jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan/tugas lain selain menjadi pengasuh, usia sekarang, status perkawinan dan lama bekerja menjadi pengasuh di panti. Dalam studi *baseline* ini peneliti menyebarkan 24 kuesioner, namun yang dapat diolah hanya 22 kuesioner dan 2 kuesioner rusak.

Gambaran umum responden dilihat dari jenis kelamin komposisinya hampir berimbang antara laki-laki dan perempuan. Hampir separuh dari responden berpendidikan S1 dan terbesar kedua berpendidikan SMA, artinya responden

memiliki latar belakang pendidikan yang cukup untuk mengasuh klien panti yang masih bersekolah SMP.

Mayoritas responden merangkap pekerjaan lain, artinya pekerjaan sebagai pengasuh bukan merupakan pekerjaan utama responden. Pekerjaan utamanya adalah staf kantor, guru, instruktur, ibu rumah tangga dan bekerja di luar panti. Sementara dari usia responden diketahui separuh dari responden berusia 46 – 55 tahun. Artinya responden telah memiliki banyak pengalaman sebagai orang tua, terlebih mayoritas responden telah menikah.

Berdasarkan lama atau rentang waktu responden bekerja sebagai pengasuh bervariasi. Paling banyak bekerja 10-12 tahun dan lebih dari 15 tahun. Artinya banyak dari mereka yang sudah puluhan tahun menjadi pengasuh dan kemungkinan pengasuh mengalami *burnout* sangat besar. Gambaran umum responden secara keseluruhan terangkum dalam tabel 3.6.

Tabel 3.6
Gambaran Umum Responden Penelitian

No	Klasifikasi	n	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	10	45,5
	Perempuan	12	55,5
2.	Pendidikan Terakhir		
	SMA/Sederajat	9	40,1
	D3	2	9,1
	DIV/S1	10	45,5
	S2	1	4,5
3.	Pekerjaan/tugas lain		
	Peksos fungsional	4	16
	Guru SLB	4	16
	Instruktur keterampilan	2	8
	Staf kantor/tenaga teknis	6	24
	Ibu rumah tangga	5	20
	Bekerja di luar panti	4	16
4.	Usia		
	≤ 25 tahun	-	-
	26 – 35 tahun	5	22,7
	36 – 45 tahun	5	22,7
	46 – 55 tahun	11	50
	≥ 55 tahun	1	4,5
5.	Status Perkawinan		
	Kawin	20	90,9
	Belum Kawin	2	9,1

(bersambung)

Tabel 3.6
Gambaran Umum Responden Penelitian (sambungan)

No	Klasifikasi	n	%
6.	Lama Bekerja Sebagai Pengasuh		
	≤ 3 tahun	-	-
	4 – 6 tahun	2	9
	7 – 9 tahun	2	9
	10 – 12 tahun	9	40,9
	13 – 15 tahun	2	9
	≥ 15 tahun	7	32,1

3.5.2. Gambaran *Burnout* Pengasuh Berdasarkan Survei MBI

Kuesioner diisi oleh 24 responden, namun terdapat 2 kuesioner rusak sehingga tidak dapat digunakan untuk olah data. Hasil kuesioner tersebut dianalisa secara deskriptif untuk mengetahui tingkat *burnout* yang dialami oleh responden.

Schaufeli dan Buunk (2003) menyatakan klasifikasi tingkat *burnout* pada individu berdasarkan norma statistik. Tingkatan MBI dibagi menjadi 3 kelompok masing-masing 33,3% dari skor *burnout*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Sepertiga teratas dari rata-rata skor yaitu: 5,01-7,00 klasifikasi *burnout* tinggi.
- Sepertiga kedua dari rata-rata skor: 3,01-5,00 klasifikasi *burnout* tingkat sedang.
- Sepertiga terbawah dari rata-rata skor yaitu: 1,00-3,00 diklasifikasi *burnout* tingkat rendah.

Hasil *pre-test* yang diperoleh dari pengasuh PSMP 'X' Jakarta menunjukkan secara keseluruhan skor rata-rata *burnout* sebesar **2,22** yang berarti responden secara keseluruhan berada pada taraf *burnout* rendah. Namun terdapat dua responden yang memiliki rata-rata skor **4,05** dan **4,11** yang berarti responden tersebut berada pada *burnout* tingkat sedang seperti ditampilkan pada tabel 3.7.

Tabel 3.7
Gambaran Skor Maslach Burnout Inventory (MBI) Pre-Test.

No Responden	Skor Total	Rata-rata Skor	Klasifikasi <i>Burnout</i>
1	45	2.37	Rendah
2	41	2.16	Rendah
3	30	1.58	Rendah
4	31	1.63	Rendah
5	43	2.26	Rendah

(bersambung)

Tabel 3.7

Gambaran Skor Maslach Burnout Inventory (MBI) Pre-Test (sambungan)

No Responden	Skor Total	Rata-rata Skor	Klasifikasi Burnout
6	25	1.32	Rendah
7	27	1.42	Rendah
8	77	4.05	Sedang
9	78	4.11	Sedang
10	37	1.95	Rendah
11	53	2.79	Rendah
12	53	2.79	Rendah
13	25	1.32	Rendah
14	29	1.53	Rendah
15	51	2.68	Rendah
16	57	3.00	Rendah
17	35	1.84	Rendah
18	35	1.84	Rendah
19	31	1.63	Rendah
20	31	1.63	Rendah
21	41	2.16	Rendah
22	52	2.74	Rendah
Mean Total Skor Burnout Pre-test		2,22	
Standar Deviasi (SD)		0,79	

Meskipun hanya 2 orang (responden 8 dan 9) yang mengalami *burnout* tingkat sedang, namun dilihat dari dimensi *emotional exhaustion*, ada 5 responden lain yang mengalami dimensi *emotional exhaustion* tingkat sedang (responden 8,9, 15, 16, dan 22) seperti ditampilkan pada tabel 3.8. Ada juga 4 orang responden lain yang mengalami dimensi *reduce personal accomplishment* tingkat sedang (responden 11, 12, 17 dan 18). Sedangkan responden 8 dan 9 teridentifikasi mengalami *depersonalization* tingkat sedang seperti ditampilkan pada tabel 3.8.

Tabel 3.8

Gambaran Skor Burnout Per-Dimensi (Pre-Test)

No Res	Skor Total EE	Rata-rata Skor EE	Klasifikasi EE	Skor Total DP	Rata-rata Skor DP	Klasifikasi DP	Skor Total PA	Rata-rata Skor PA	Klasifikasi PA
1	29	2.90	Rendah	6	1.50	Rendah	10	2	Rendah
2	23	2.30	Rendah	6	1.50	Rendah	12	2.4	Rendah
3	16	1.60	Rendah	7	1.75	Rendah	7	1.4	Rendah
4	18	1.80	Rendah	8	2.00	Rendah	5	1	Rendah
5	27	2.70	Rendah	4	1.00	Rendah	12	2.4	Rendah

(bersambung)

Tabel 3.8
Gambaran Skor Burnout Per-Dimensi (Pre-Test)

No Res	Skor Total EE	Rata-rata Skor EE	Klasifikasi EE	Skor Total DP	Rata-rata Skor DP	Klasifikasi DP	Skor Total PA	Rata-rata Skor PA	Klasifikasi PA
6	16	1.60	Rendah	4	1.00	Rendah	5	1	Rendah
7	14	1.40	Rendah	4	1.00	Rendah	9	1.8	Rendah
8	50	5.00	Sedang	14	3.50	Sedang	13	2.6	Rendah
9	50	5.00	Sedang	14	3.50	Sedang	13	2.6	Rendah
10	21	2.10	Rendah	8	2.00	Rendah	8	1.6	Rendah
11	25	2.50	Rendah	10	2.50	Rendah	18	3.6	Sedang
12	25	2.50	Rendah	10	2.50	Rendah	19	3.8	Sedang
13	14	1.40	Rendah	5	1.25	Rendah	6	1.2	Rendah
14	17	1.70	Rendah	4	1.00	Rendah	8	1.6	Rendah
15	33	3.30	Sedang	7	1.75	Rendah	11	2.2	Rendah
16	35	3.50	Sedang	10	2.50	Rendah	12	2.4	Rendah
17	13	1.30	Rendah	4	1.00	Rendah	18	3.6	Sedang
18	13	1.30	Rendah	4	1.00	Rendah	18	3.6	Sedang
19	21	2.10	Rendah	5	1.25	Rendah	5	1	Rendah
20	21	2.10	Rendah	5	1.25	Rendah	5	1	Rendah
21	27	2.70	Rendah	4	1.00	Rendah	10	2	Rendah
22	32	3.20	Sedang	8	2.00	Rendah	12	2.4	Rendah
Mean Total Skor Dimensi		2,45		1,72			2,14		
Standar Deviasi (SD)		1,05		0,78			0,90		

Catatan: EE= *Emotional Exhaustion*, DP= *Depersonalization*, PA= *Personal Accomplishment*

3.5.3. Gambaran Dukungan Sosial Di Tempat Kerja

Kuesioner dukungan sosial di tempat kerja diisi oleh 24 responden, namun terdapat 2 kuesioner rusak sehingga tidak dapat digunakan untuk olah data. Tabel 3.9 merupakan hasil analisis deskriptif gambaran dukungan sosial berdasarkan sumber dukungan sosial di tempat kerja.

Tabel 3.9
Gambaran Skor Dukungan Sosial di Tempat Kerja Berdasarkan Sumber Dukungan Sosial di Tempat Kerja.

	Mean Skor	SD
Dukungan Organisasi	38.41	6.37
Dukungan Kepala Panti	24.41	4.82
Dukungan Kasie Rehsos	22.91	6.53
Dukungan Rekan Kerja	22.86	3.31

Catatan: n= 22, Dukungan Organisasi 9 item skala 1-6, Dukungan Kepala Panti 7 item skala 1-5, Dukungan Kasie Rehsos 7 item skala 1-5, Dukungan Rekan Kerja 6 item skala 1-5.

Tabel 3.9 menunjukkan *mean* skor dukungan organisasi berada pada klasifikasi sepertiga kedua rata-rata dukungan organisasi. Artinya dukungan organisasi yang dirasakan responden berada pada klasifikasi sedang. *Mean* skor dukungan kepala panti berada pada klasifikasi sepertiga kedua rata-rata dukungan kepala panti. Artinya dukungan kepala panti dirasakan responden berada pada tingkatan sedang. *Mean* skor dukungan Kasie Rehsos berada pada klasifikasi sepertiga kedua rata-rata dukungan Kasie Rehsos. Artinya dukungan Kasie Rehsos dirasakan responden berada pada tingkatan sedang dan dirasakan lebih kecil dari dukungan kepala panti.

Mean skor dukungan rekan kerja berada pada klasifikasi sepertiga kedua rata-rata dukungan rekan kerja. Artinya dukungan rekan kerja dirasakan responden berada pada tingkatan sedang dan dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan dukungan kepala panti dan kasie rehsos.

Sedangkan tabel 3.10 merupakan hasil analisis deskriptif gambaran dukungan sosial di tempat kerja berdasarkan bentuk-bentuk dukungan sosial yang diterima.

Tabel 3.10
Gambaran Skor Dukungan Sosial di Tempat Kerja Berdasarkan Bentuk Dukungan Sosial

	Mean Skor	SD
<i>Material support</i>	10.05	2.46
<i>Emotional support</i>	10.55	2.28
<i>Informational support</i>	21.45	3.95
<i>Appraisal support</i>	8.18	1.84
<i>Undermining support</i>	19.98	4.11

Catatan: n= 22, *Material support* 3 item skala 1-5, *Emotional support* 3 item skala 1-5, *Informational support* 6 item skala 1-5, *Appraisal support* 3 item skala 1-5 dan *Undermining support* 5 item skala 1-5.

Tabel 3.9 menunjukkan *mean* skor *material support* berada pada klasifikasi sepertiga kedua rata-rata skor, artinya *material support* yang ada dirasakan sedang oleh pengasuh. *Mean* skor *emotional support* dirasakan sedang oleh pengasuh. *Mean* skor *informational support* berada pada klasifikasi tinggi, meskipun skornya besar namun jumlah itemnya ada 6 item sehingga rata-rata

skornya masih berada di atas tingkat sedang. *Appraisal support* memiliki mean skor paling kecil yang berarti paling rendah dari dimensi dukungan sosial lainnya. Sementara *undermining support* yang bersifat melemahkan dukungan sosial dirasakan cukup sedang oleh pengasuh, artinya perlu dihilangkan perilaku-perilaku yang melemahkan dukungan sosial tersebut.

3.5.4. Gambaran *Burnout* Pengasuh Berdasarkan Wawancara Responden

Terdapat 7 responden yang diwawancarai oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran *burnout* dan penyebabnya. Tujuh responden terdiri dari bapak asuh 4 orang dan ibu asuh 3 orang. Wawancara dilakukan tanggal 25 Oktober 2011, 26 Oktober 2011, 1 Desember 2011, 5 Desember 2011 dan 20 April 2012.

1. Gambaran *Burnout*

a. Dimensi *Emotional Exhaustion*

Dari hasil wawancara dengan 7 responden, enam diantaranya mengalami *emotional exhaustion* yang disebabkan karena beban kerja yang dihadapi dalam mengasuh klien panti, banyaknya jumlah klien yang diasuh dan tingkat pelanggaran indisipliner yang dilakukan oleh klien panti. Keluhan-keluhan mereka seperti terlihat dalam kutipan wawancara berikut:

”Kerja pengasuh itu 24 jam, kalo terjadi masalah dengan anak-anak tengah malam ya harus bangun, gak bisa nunggu besok, harus diselesaikan saat itu juga, dicari orang-orangnya supaya jelas siapa pelakunya, resikonya ya waktu istirahat jadi terganggu” (Responden D, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

“Anak-anak kadang “*megelin*” ati ya, bikin saya kadang merasa gak tahan, namanya anak-anak kayak gitu ya, tapi itu gimana ya, namanya tanggung jawab, bukan berarti tidak ada kendala. Kendala tentunya ada” (Responde F, komunikasi personal, 5 Desember 2011)

”Udah gitu kelakuannya macem-macem aja, ada yang nyongkel warung warga, nyuri peralatan praktek keterampilan terus dijual buat mabuk, yang berkelahi, ada juga kemarin mabuk massal satu asrama... Bingung ngadepin anak-anak seperti ini, mau diapain lagi, gak ada habis-habisnya masalah mereka itu” (Responden C, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

Emotional exhaustion karena beban kerja berhadapan dengan remaja delinkuen juga ditambah dengan adanya respon atau tanggapan negatif orang tua klien panti, seperti terlihat pada kondisi berikut:

“Itu ibunya anak-anak ada yang ngomel-ngomel sama Saya, katanya nanti anak Saya bisa mati kamu perlakukan seperti itu, padahal saya cuma nyiram muka anak itu waktu tidur gak bangun-bangun, eh dia ngadu sama Ibu kandungnya macem-macem, betengkar Saya sama Ibunya klien itu” (Responden B, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

Dari beberapa kondisi di atas dapat disimpulkan adanya perasaan negatif yang pengasuh rasakan akibat berhadapan dengan remaja delinkuen dan berinteraksi dengan orang tua kandung klien panti. Perasaan negatif yang menonjol seperti merasa kewalahan (*overhelmed*) dalam menghadapi perilaku klien panti yang cenderung indiscipliner, adanya perasaan kecewa dan kesal karena perilaku klien panti tersebut dan juga timbul ketegangan dalam menghadapi umpan balik dari orang tua kandung klien panti. Maslach dan Schaufeli (1993) menyatakan adanya ketidakseimbangan antara energi yang telah dicurahkan oleh *human service* dengan respon yang diterima dari penerima pelayanan akan menyebabkan peningkatan ketegangan yang mengakibatkan *emotional exhaustio* yang semakin tinggi.

b. Dimensi *Depersonalization*

Depersonalization, ditandai dengan berkembangnya sikap negatif terhadap penerima layanan, tidak berperasaan, sinis, dan memperlakukan penerima layanan secara *impersonal*. Dari 7 responden terlihat 4 orang menunjukkan gejala *depersonalization* seperti terlihat dari kutipan wawancara berikut:

“Gak ada kapok-kapoknya itu anak nyuri, setiap ada uang hilang pasti dia lagi dia lagi, udah pake cara halus gak ada perubahan, bosan saya dengan cara halus, nah pas ketahuan dia nyuri lagi saya pukul tangannya pake sapu, udah kayak mukul binatang saja waktu itu. Eh besoknya harinya masih nyuri lagi. Benar-benar bikin hilang akal saya anak ini. Nah begitu saya bilangin terserah kamu mau ngapain aja,

mau nyuri sepuasnya terserah kamu, eh dianya malah nangis, tobat dan sampe sekarang gak nyuri lagi” (Responde E, komunikasi personal, 26 Oktober 2011)

“Saya dulu kalo ada anak berbuat salah udah maen fisik aja, pukul ya pukul beneran itu anak, saya hajar udah kayak menghajar maling saja, tapi sekarang sejak ada Undang-undang perlindungan anak, saya enggak bisa maen grabak-grubuk sama anak, Saya rasa juga gak selesai masalah anak dengan saya pukul, yang ada hanya kepuasan sesaat habis iut saya juga nyesal juga sih” (Responden F, komunikasi personal, 5 Desember 2011)

Satu responden terlihat tabah dan kuat dalam menghadapi klien panti, salah satunya dengan melakukan *sharing* dengan rekan kerja lainnya.

“Nah ya gitu. Kalo saya enggak sering *sharing* ke temen-temen mungkin saya sudah tidak bertahan lagi karena anak-anak yang sering bikin gondok, namanya anak-anak kayak gitu ya, tapi itu namanya tanggung jawab, tantangan, kenikmatan, bukan berarti tidak ada kendala. Kendala tentunya ada, tapi Alhamdulillah saya berusaha mengatasinya” (Responden F, komunikasi personal, 1 Desember 2011).

Kondisi di atas menunjukkan bahwa berhadapan dengan remaja delinkuen yang memiliki karakteristik melawan norma dapat menimbulkan sikap negatif dari pengasuh, memperlakukan klien dengan sinis dan *impersonal*. Tingginya perlakuan-perlakuan tersebut sangat terkait pengasuh mengalami *depersonalization* sebagai bagian dari dimensi *burnout*.

c. Dimensi *Reduce Personal Accomplishment*

Dari hasil wawancara, gambaran *reduce personal accomplishment* dengan menilai rendah diri sendiri karena kegagalan dalam mencapai keberhasilan pengasuhan dapat menyebabkan menurunnya semangat kerja maupun produktifitas pengasuh. Kondisi ini dialami oleh 3 responden yang ditunjukkan dari kutipan wawancara berikut ini:

”Lah enam bulan suruh merubah perilaku anak yang sudah nakal, terbiasa dijalan, rasanya susah untuk mencapai hasil maksimal. Ada

sih yang berhasil tapi kayaknya tidak sedikit juga yang balik lagi ke dunia asalnya” (Responden D, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

”Kalo anak-anak dibilangin, dinasehatin berulang kali gak ada perubahan sama sekali, jadi malas saya ngebilangin lagi, sia-sia saja rasanya” (Responde B, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

“Itu yang saya rasain, bener-bener ughh (responden menunjukkan ekspresi kekesalannya mengingat peristiwa itu). Mau saya hantam, mau saya apain anak ini, tadinya udah mau saya pukuli, tapi Saya berpikir lagi. Apa iya menyelesaikan masalah? ntar malah nambah masalah baru yang ada. Telfon orang tuanya. Saya tefon orang tuanya. Bu datang ke Jakarta, ada apa pak? Pokoknya bisa gak bisa ibu harus datang ke Jakarta nanti saya ceritakan masalahnya di Jakarta. Masalah anak itu yang benar-benar bikin saya *down*, gagal saya ngasuh anak itu” (Responden F, komunikasi personal, 5 Desember 2011)

Kondisi *reduce personal accomplishment* pengasuh ini erat kaitannya dalam menghadapi perilaku klien panti. Jika sudah tidak menemukan cara lain yang dapat dilakukannya untuk mendidik klien panti maka pengasuh merasa tidak mampu menjadi pengasuh yang baik, namun ada satu responden yang menyatakan harus *sharing* dengan rekan kerja lainnya maupun dengan atasan untuk mencari solusi-solusi dari kebuntuan mengadapi klien seperti:

“Ya memang kadang-kadang mengasuh itu terasa berat banget, tapi tetep saya terus berusaha. Terkadang saya malah *sharing* ke Ibu A, kadang-kadang ke Bapak B, beliau kan senior Saya. Kan saya dapat masukan dari beliau-beliau. Kalau merasa gak mampu saya *sharing*, dapat saran, terobati, ada harapan. Jujur kalo curhat saya gak lihat orang, apa dia atasan atau bukan, kalo menurut saya kalo dia mampu kenapa enggak” (Responden F, komunikasi personal, 1 Desember 2011)

Cara lain yang dilakukan pengasuh untuk mengembalikan *personal accomplishment* mereka adalah dengan mengembalikan kembali motivasi pengasuh bahwa mengasuh klien panti adalah sebuah kebanggaan dapat mendidik anak-anak yang kurang beruntung.

“Jika dipikir-pikir sebenarnya sangat melelahkan menjadi pengasuh itu. Beban tanggung jawab dan peran yang harus dilakukan sangat

berat menurut saya, jika tidak dilandasi dengan niatan ibadah saya pasti sudah menyerah. Saya kembalikan ini bagian dari ibadah Saya mengasuh anak-anak yang kurang beruntung. Rasa jenuh, bosan marah, kesal itu pasti ada yang Saya rasakan sebagai pengasuh, namun menurut saya itu masih wajar dan manusiawi” (Responde G, komunikasi personal, 4 April 2012)

2. Faktor yang diduga sebagai penyebab *burnout*.

a. Banyaknya tuntutan pekerjaan (*quantitative job demands*)

Masalah beban kerja yang dihadapi yaitu karena banyaknya klien yang diasuh dalam asrama, tingkat kenakalan yang sering dilakukan oleh klien panti dan intensitas timbulnya perilaku indiscipliner yang menjadikan pengasuh harus berhadapan dengan kondisi seperti itu, menegangkan dan melelahkan.

”Yang bikin berat sebenarnya mengasuh anak yang dari Lapas, agak ngeri-ngeri saya, apalagi kasusnya macem-macem. Mereka kan sudah terbukti pelaku kriminal, bisa aja mereka nekat kan?” (Responden D, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

”Saya ngasuh 10 anak, coba bayangin saja ada 10 karakter yang harus saya hadapi, sementara pekerjaan dikantor juga banyak, saya merasa gak maksimal aja, mungkin kalo hanya mengasuh 5 anak akan lebih baik ngawasannya” (Responden A, komunikasi personal, 25 Oktober 2010)

Beratnya beban kerja yang dirasakan pengasuh juga disebabkan karena anak-anak yang bermasalah ditempatkan pada asrama yang pengasuhnya dinilai dapat bekerja dengan baik, namun akibatnya justru membawa dampak negatif pada pengasuh yang bersangkutan karena merasakan beban kerja yang berlebih.

“Ya enggak bisa dong, ya kita harus konsekuen, kita berani jadi pengasuh ya terima apa adanya. Gak bisa pilih-pilih anak yang gak bisa diatur terus gak mau diasuh malahan dilempar ke Saya. Gak bisa gitu dong. Kalo gitu caranya ya Saya yang jungkir balik lah. Yang lain enak-enak iya kan, giliran yang capek-capek sendirian” (Responde F, komunikasi personal, 5 Desember 2011)

Gambaran kondisi di atas sebagai mana disampaikan oleh Schaufeli dan Buunk (2003) erat kaitannya dengan *burnout* yang dialami oleh

pengasuh. Pekerja yang mengalami kelebihan pekerjaan dan tekanan waktu berakibat pada kelelahan emosional (Schaufeli & Buunk, 2003).

b. Permasalahan peran (*role problems*)

Terlihat adanya konflik peran dari hasil wawancara responden antara pekerjaannya sebagai pengasuh dengan tugas lain yang harus dikerjakannya.

” Satu sisi Saya menjadi peksos yang memiliki tugas untuk membantu memulihkan kondisi anak-anak dan seharusnya saya bisa dekat agar mereka terbuka. Tapi saya jadi pengasuh juga yang kadang sering marah-marah karena anak-anak gak bener di asrama, ngasih sanksi kalo ada yang melanggar aturan, jadi kayaknya anak-anak menjadi jaga jarak dan gak nyaman untuk terbuka dengan saya” (Responden D, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

Konflik peran yang terlihat dari kondisi di atas adalah terjadi ketika pekerja memiliki peran ganda yang harus dilakukan secara bersamaan dalam pekerjaannya dengan tuntutan yang berbeda dan tidak bertemu pada sisi yang sama (Schaufeli & Buunk, 2003)

c. Kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*)

Pengasuh mempersepsi adanya dukungan sosial dari rekan kerja, namun pengasuh masih sangat berharap agar dukungan sosial dari rekan kerja itu dapat lebih ditingkatkan sehingga lebih dirasakan manfaatnya dalam tindakan langsung memberikan pelayanan bersama terhadap klien panti:

”Pertemuan rutin pengasuh dilakukan sebulan sekali, namun dalam kenyataannya ada kesepakatan bersama yang tidak dijalankan, misalnya pengasuh sepakat untuk melarang anak asuh merokok dalam asrama, dalam kenyataannya ada pengasuh yang mengizinkan dan ada yang melarang, akhirnya peraturan itu tidak ditaati oleh anak. Saya rasa ini karena sesama pengasuh gak kompak” (Responden C, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)”

“Setiap pertemuan kita selalu membahas masalah di asrama, mempersatukan persepsi, menjaga kebersamaan dan menjaga kekompakan, tapi saat pelaksanaan gak ada buktinya. Itu yang sulit.

Lebih sulit mempersatukan persepsi temen-temen dibanding dengan mengasuh” (Responde F, komunikasi personal, 1 Desember 2011)

“Untuk menerapkan aturan bersama itu yang ada kendala, contohnya anak itu jam 10 malam harus sudah ada di asrama, mau tidur mau enggak yang penting di asrama. Tapi masih ada beberapa asrama yang ternyata jam 10 bahkan setengah 11 masih keluyuran di luar. Ini berarti ada berbeda pandangan, gak saling mendukung” (Responden F, komunikasi personal, 5 Desember 2011)

“Dulu prinsipnya anakku-anakmu, siapa saja bisa nasehatin jika ada anak yang melanggar aturan, kalo sekarang ada anak asuh lain yang bukan diasramanya dinasehatin sama pengasuh lain, yang merasa punya anak asuh tersinggung, mungkin takut disangka gak mampu ngedidik anak kali, jadi bawaanya curigaan mulu” (Responden E, komunikasi personal, 26 Oktober 2011).

Sesama pengasuh terkadang dalam pertemuan masih terlihat saling mengkritik pengasuh lain, padahal yang diharapkan mereka mendapatkan solusi atas permasalahan di pengasuhan.

“Pertemuan pengasuh itu bagus sih untuk kebersamaan, tapi kenyataannya kadang malah dijadikan tempat saling mengkritik, bukannya memberikan solusi dan saling meringankan” (Responden A, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

Pengasuh mempersepsi ada dukungan sosial dari atasan, namun pengasuh masih berharap lebih ditingkatkan lagi dukungan sosial yang diberikan oleh atasan:

“Semangatnya kami pengasuh bekerja kan karena adanya perhatian dari atasan. Tapi kalo ada permasalahan di pengasuhan, ada laporan ke Pimpinan, terus tiba-tiba pengasuh di kumpulkan dan ditegur, itukan membuat kami nggak nyaman. seharusnya pimpinan sering-seringlah turun ke asrama, meskipun sebulan sekali ya seharusnya turun ke asrama supaya kita merasa diperhatikan dan punya semangat, kalo tidak ya, pengasuh yang “*ndablek*” akan tambah “*ndablek*” (Responde F, komunikasi personal, 5 Desember 2011)

“Pertemuan pengasuh yang tiap bulan dilakukan itu Saya rasakan berbeda suasananya kalo pimpinan gak hadir, kayaknya kurang serius gitu, ya mungkin karena gak ada yang ngarahin dan ngawasin, kalo ada pimpinan kita merasa semangat juga sih” (Responden D, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

Pekerja yang menerima banyak dukungan sosial akan lebih mampu untuk menanggulangi tuntutan pekerjaan. Sumber dukungan sosial di tempat kerja dapat diperoleh dari atasan, dan rekan kerja (Schaufeli & Buunk, 2003).

d. Kurangnya aktivitas regulasi diri (*lack of self-regulatory activity*)

Kurangnya sikap otonom pengasuh terhadap pekerjaannya sebagai pengasuh menjadi salah satu kemungkinan penyebab *burnout*. Dalam hal ini pengasuh hanya menjalankan keputusan dari atasan dan sistem yang ada dan rendah keterlibatan dalam pembuatan keputusan bersama terkait pekerjaannya.

”maunya sih ngasuh Cuma 4-5 anak saja biar lebih fokus memperhatikan anak-anak, tapi ya mau gimana lagi orang harus ngasuh 9 anak ya saya terima saja, jadinya berhasil atau tidak yang penting saya terima anak-anak diasrama” (Responden D, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

Menurut Schaufeli dan Buunk (2003), menyebut pekerja yang memiliki sikap otonom rendah terhadap pekerjaannya dan harus mengikuti perintah atau kehendak atasan serta rendah umpan balik konstruktif yang diterima akan semakin besar kemungkinan terkena *burnout*.

e. Berhubungan dengan tuntutan klien (*client-related demands*)

Pengasuh seringkali menghadapi situasi sulit ketika berhadapan dengan klien panti. Tingginya intensitas berhadapan dengan remaja yang memiliki karakteristik delinkuen kadang dirasakan membahayakan dan dapat berdampak negatif pada keluarga inti pengasuh. Kondisi ini menimbulkan perasaan negatif diantaranya:

”Sebelum jadi pengasuh, kata orang Saya tidak bisa marah orangnya, tapi enggak tahu kenapa setelah mengasuh klien panti jadi mudah marah, mungkin karena saking seringnya dikit-dikit marah sama anak-anak, gimana gak marah liat mereka gak bener mulu, kalo dibiarin kita juga pengasuh yang kena salah” (Responden B, komunikasi personal, 25 Oktober 2011)

”Sebenarnya Saya merasa khawatir juga sama anak kandung Saya, perempuan sudah mulai remaja, takut aja kena pengaruh klien panti, takut juga diajak yang nggak bener sama klien panti, makanya Saya batasi anak Saya main sama klien panti” (Responden B, komunikasi personal, 25 Oktober 2012)

Selain itu perasaan negatif lain yang dirasakan oleh pengasuh karena mendapatkan tanggapan atau respon negatif baik dari klien panti maupun dari orang tua klien seperti:

- Kesal dan kecewa, merupakan perasaan yang timbul karena pengasuh merasa sudah melakukan yang terbaik, bekerja keras dalam melayani klien panti, namun tidak mendapatkan respon positif yang menyenangkan dari orang tua klien.
- Marah, ketika menghadapi klien panti yang sudah berulang-kali dinasehati, ditegur, diberi sanksi, namun tidak atau belum menunjukkan perubahan perilaku.
- Takut, karena perilaku delinkuen klien panti dapat membahayakan anak kandungnya, takut tertular perilaku nakalnya.
- Sedih karena ada orang tua yang tidak mau lagi mengakui anaknya hanya karena anaknya menjadi pelaku kriminal dan memalukan keluarga.

Sementara sisi positif yang dimiliki pengasuh adalah:

- Senang menjadi pengasuh karena dapat membantu anak-anak yang kurang beruntung nasibnya, siapa tahu ada perubahan menjadi anak baik yang berguna.
- Menjadikan kerja mengasuh sebagai bagian dari ibadah.

3.5.5. Gambaran *Burnout* Pengasuh Berdasarkan Wawancara Narasumber

a. Wawancara dengan Atasan

Dari sisi evaluasi atasan, pekerjaan sebagai pengasuh memang penuh tantangan karena berhadapan dan berinteraksi dengan klien panti (penerima manfaat) yang secara karakteristik sebagai anak berkebutuhan khusus. Dampak dari kelelahan emosional, fisik dan psikologis tersebut ada beberapa pengasuh yang justru berperilaku *disengagement* terhadap tugasnya, akibat dari rendahnya keterlibatan dan pengawasan yang dilakukan oleh pengasuh

anak-anak menjadi longgar untuk melakukan pelanggaran indisipliner, sehingga timbulah permasalahan-permasalahan di pengasuhan.

Berdasarkan evaluasi atas kondisi ini terjadi karena pengasuh dihadapkan pada situasi yang kompleks namun di sisi lain atas menilai karena pengasuh kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup bagaimana menghadapi ABH tersebut. Adapun program pengembangan panti bagi pengasuh ke depan adalah peningkatan kapasitas pengasuh dalam bentuk pengetahuan dan keterampilan tentang cara-cara mengasuh ABH.

b. Wawancara dengan rekan kerja pengasuh

Dari sisi observasi rekan kerja pengasuh, diakui adanya beberapa rekan kerja pengasuh yang menceritakan kondisi lelahnya menjadi pengasuh dan merasa kurang memiliki kebebasan jika meninggalkan asrama..

”Ada beberapa yang sering curhat sama Saya, menyampaikan capeknya mengasuh. Susahnya ngadepin anak-anak yang bandel, susah dibilangin jadinya sering marah-marah di asrama” (Responden H, komunikasi personal, 19 April 2012)

Dari hasil wawancara dengan rekan kerja pengasuh didapatkan informasi jika penyebab pengasuh mengalami kelelahan antara lain:

- Tengah malam harus bangun jika ada masalah dengan klien panti.
- Kurang bebas karena memiliki tanggung jawab di asrama dan tidak dapat meninggalkan asrama dalam waktu lama karena berpotensi klien panti untuk bertindak indisipliner.
- Waktu istirahat berkurang karena harus mengontrol klien panti.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan tiga orang rekan kerja pengasuh diperoleh beberapa catatan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada beberapa pengasuh yang rutin mengajak klien panti berdiskusi, membicarakan kendala-kendala klien panti dan mencarikan solusinya bersama, namun juga ada beberapa pengasuh tidak melakukan hal ini. Kondisi yang kedua menunjukkan perilaku *disengagement* pengasuh terhadap tugas.

2. Interaksi pengasuh dengan klien panti: pemberian *reward* ketika klien panti berperilaku sesuai dengan yang diharapkan pengasuh kurang diperhatikan, namun ketika klien panti berbuat salah akan terus-menerus diberi *punishment*, ini menjadi bentuk dimensi perilaku *depersonalization* pengasuh terhadap klien panti.
3. Pengasuh saat ini hanya lebih mengutamakan asramanya sendiri-sendiri dan kurang mempedulikan asrama lain, jika ada klien panti asrama lain berkeliaran malam-malam tidak ditegur karena menganggap bukan anak asuh di asramanya, dan jika ada pengasuh lain yang menegur maka pengasuh yang mengetahui anaknya ditegur anak tersinggung (slogan anakmu juga anakku tidak lagi berlaku di panti).
4. Ada rasa jenuh, bosan, kebuntuan, kebingungan harus diapakan lagi, sehingga terkadang timbul perilaku pengasuh yg tidak diharapkan. Kondisi ini menggambarkan dimensi *reduce personal accomplishment*.

c. Wawancara dengan Klien Panti:

Hasil wawancara dengan 5 klien panti pada tanggal 27 Oktober 2011 diperoleh beberapa catatan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada beberapa pengasuh yang rutin mengumpulkan klien panti untuk diajak berdiskusi, berbagi cerita dan mendengarkan pendapat anak, namun juga ada beberapa pengasuh yang disebutkan oleh klien panti kurang perhatian, sering marah-marah saja jika ada klien panti yang berbuat salah.
2. Menurut pengakuan klien panti, ada beberapa pengasuh yang terkadang mengajak makan bersama seperti mentraktir bakso keliling, berbagi makanan yang dimiliki oleh pengasuh namun juga ada yang tidak pernah berbagi apa-apa dengan klien panti.
3. Menurut cerita dari klien panti, ada pengasuh yang sama sekali belum pernah mengajaknya berbicara, Dia merasa hanya punya pengasuh di asrama namun pada kenyataannya seperti tidak punya orang tua yang bisa diajak bercerita.

Berdasarkan hasil analisis kualitatif ditemukan beberapa kondisi yang menguatkan jika pengasuh mengalami *burnout*. Hasil wawancara dengan responden menunjukkan mayoritas responden mengalami dimensi-dimensi *burnout*. Hasil wawancara narasumber juga menunjukkan hal yang sama akan kondisi pengasuh yang dihadapkan pada kondisi yang melelahkan berinteraksi dengan klien panti.

Analisa kualitatif terhadap faktor yang diduga menjadi penyebab *burnout* yaitu karena minimnya dukungan sosial di tempat kerja yang dirasakan pengasuh. Kondisi ini digambarkan seperti seringnya penggunaan bahasa kritik dalam memberikan *feedback* kepada pengasuh ketimbang penggunaan bahasa *feedback* yang konstruktif. Selain itu *Emotional support* dalam bentuk *empathic listening* berdasarkan analisa kualitatif masih sangat dibutuhkan oleh sesama pengasuh. Kondisi ini didasari pada beberapa indikator yang terungkap sesama pengasuh masih sering menyalahkan dan menyerang, tidak mau saling mendengar sehingga apapun yang menjadi keputusan bersama dalam forum pertemuan pengasuh tidak mendapatkan kesepakatan penuh pengasuh dan pada gilirannya kesepakatan itu tidak berjalan sesuai harapan. Kondisi seperti ini sudah pasti akan semakin menambah *burnout* yang dialami oleh pengasuh.

Berangkat dari temuan lapangan inilah, peneliti mencoba untuk melakukan intervensi sosial dalam bentuk pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* bagi pengasuh dan stakeholder terkait yang terlibat dalam kegiatan rehabilitasi ABH di PSMP. Stakeholder tersebut meliputi rekan kerja pengasuh (pekerja sosial fungsional, staf teknis kantor, instruktur, pembimbing dan atasan sebagai *supervisor* dari kegiatan pengasuhan). Kegiatan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pengasuh dalam mendengar empati dan memberikan umpan balik positif. *Empathic listening* merupakan bentuk *emotional support* dan *constructive feedback* merupakan bentuk *informational support* yang dibutuhkan pengasuh untuk menurunkan *burnout*.

BAB IV PROGRAM INTERVENSI

4.1. Analisa SWOT

Dari serangkaian hasil studi *baseline* yang telah dilakukan, maka secara umum dapat disusun analisa SWOT program intervensi peningkatan dukungan sosial di tempat kerja untuk menurunkan *burnout* pengasuh. Dalam penelitian terapan tahapan ini biasa disebut sebagai tahap refleksi, dimana saya mencoba untuk melakukan sebuah cara baru yang akan dicoba untuk menyelesaikan masalah yang ada. Berdasarkan hasil studi *baseline*, analisa SWOT yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.

Analisa SWOT Meningkatkan Dukungan Sosial di Tempat Kerja untuk Menurunkan Burnout Pengasuh PSMP.

<i>Strengths (internal)</i>	<i>Weakness (internal)</i>
<ul style="list-style-type: none">• Jumlah pengasuh dan stakeholder yang lebih dari cukup untuk saling memberikan dukungan sosial.• Telah lama berinteraksi dan telah saling mengenal satu sama lain.• Memiliki tanggung jawab pada pekerjaan dan lembaga.• Dukungan sosial sudah dirasakan ada namun masih kurang untuk menurunkan <i>burnout</i> pengasuh.	<ul style="list-style-type: none">• Bekal keterampilan sebagai pengasuh ABH minim dan hanya bersifat alamiah pembelajaran dari kondisi lapangan.• Terlalu lama mengasuh (mayoritas lebih dari 10 tahun) memungkinkan <i>burnout</i> sudah terjadi dalam waktu lama.• Dorongan untuk menjadi pengasuh tidak bersifat alami namun hanya sebatas tuntutan pekerjaan.• Permasalahan dengan klien panti dianggap sebagai kelemahan dirinya sehingga harus ditutupi dari orang lain.• Adanya anggapan teman pengasuh lain sebagai saingan untuk mendapatkan penilaian baik dari atasan.• Mengutamakan pengasuhan di asrama sendiri, sehingga kurang peduli dengan asrama lain.• Kegagalan pengasuh dikritik tanpa ada saran yang membangun.

(bersambung)

Tabel 4.1.

Analisa SWOT Meningkatkan Dukungan Sosial di Tempat Kerja untuk Menurunkan Burnout Pengasuh PSMP (sambungan).

<i>Opportunities (environmental)</i>	<i>Threats (environmental)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Panti memiliki alokasi dana untuk pengembangan SDM yang dapat digunakan untuk pelaksanaan program serupa dengan sasaran pengasuh. • Pengasuh memiliki forum pertemuan rutin bulanan (bergiliran dari rumah-rumah pengasuh) dapat menjadimedia untuk saling <i>support</i>. • Pengasuh berada dalam sistem organisasi, sehingga instruksi dari atasan memiliki kekuatan untuk dilaksanakan. • Kehadiran Kepala Panti dan Kasie Rehsos dalam forum pertemuan pengasuh menjadikan pengasuh semangat, antusias, mendapatkan solusi atas permasalahan di pengasuhan dan merasa mendapatkan dukungan yang cukup. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem mutasi Kepala Panti maupun Kasie Rehsos yang tidak dapat diprediksi (kebijakan Kementerian Sosial) dapat mengancam program yang direncanakan. • Banyaknya peran ganda yang harus pengasuh lakukan semakin menambah beban kerja pengasuh. • Sanksi bagi pengasuh yang menunjukkan perilaku <i>disengagement</i> belum jelas diberlakukan. • Ketidakhadiran Kepala Panti atau Kasie Rehsos pada pertemuan bulanan pengasuh menjadikan pengasuh tidak antusias dan merasakan kurang mendapat dukungan dari atasan. • Biaya operasional forum pertemuan pengasuh belum mendapatkan dukungan penuh dari organisasi (swadaya pengasuh)

Setelah melihat uraian analisa SWOT di atas, saya melihat bahwa komunitas pengasuh di PSMP membutuhkan sebuah program intervensi yang dapat membangkitkan semangat stakeholder untuk saling memberikan dukungan sosial di tempat kerja bagi pengasuh. Fokus dukungan sosial yang terlihat sangat dibutuhkan oleh pengasuh dan stakeholder adalah keterampilan dalam memberikan *emotional support* (mendengar dengan empati) dan keterampilan dalam memberikan *informational support* (memberikan umpan balik yang membangun). Khusus bagi pengasuh program intervensi yang direncanakan adalah agar keterampilan yang diperoleh dalam intervensi dapat diimplementasikan dalam forum pertemuan pengasuh, sehingga keberlanjutan dari program intervensi tersebut dapat berjalan dan dirasakan terus-menerus.

4.2. Perencanaan dan Persiapan Intervensi

Dalam menyusun program intervensi ini, saya melakukan perencanaan dan persiapan sebagai berikut:

1. Melakukan penilaian kebutuhan (*need assessment*) untuk menemukan aspek perilaku yang dapat ditingkatkan untuk membangun dukungan sosial di tempat kerja. Kegiatan ini dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan beberapa pengasuh dan kajian *literature* tentang upaya meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja.
2. Pengembangan program pelatihan, meliputi penyusunan modul dan agenda pelatihan (Lampiran 4).
3. Pengurusan logistik kegiatan meliputi ijin penggunaan ruangan, penyiapan alat dan perlengkapan (*infocus*, layar, *whiteboard*, meja dan kursi), pembuatan surat undangan dan pengiriman undangan kepada peserta pelatihan.
4. Undangan yang dikirimkan kepada peserta berjumlah 40 orang yang terdiri dari Pengasuh, Pekerja Sosial, Kepala Seksi, Staf Teknis, Instruktur Keterampilan dan Pembimbing, semua peserta terlibat dan berinteraksi dengan pengasuh dalam kegiatan rehabilitasi ABH.
5. Menghubungi dua orang fasilitator yang akan membantu menyampaikan materi pelatihan dan diskusi modul untuk menyamakan pandangan akan maksud dan tujuan pelatihan serta sasaran pembelajaran yang akan dicapai dalam tiap sesi.

Sebuah perencanaan *training* dibutuhkan untuk dapat menjamin bahwa sasaran pembelajaran tercapai, menjamin agar pelatihan berjalan sesuai dengan jadwal dan anggaran yang tersedia, menyediakan referensi atau petunjuk bagi instruktur/fasilitator saat pelatihan berlangsung, mendokumentasikan proses pelatihan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan, serta memungkinkan lebih dari satu fasilitator yang akan terlibat dalam satu program pelatihan (Vaughn, 2005). Agenda dan modul yang dirancang terlebih dahulu didiskusikan dan mendapatkan umpan balik dari pembimbing sehingga semakin menguatkan proses perencanaan dan persiapan *training* menjadi lebih matang sebagaimana dinyatakan oleh Vaughn di atas.

Terkait dengan perencanaan dan persiapan program pelatihan, pelatihan intervensi ini dirancang untuk dapat dilakukan selama dua hari (12 jam pembelajaran) yang terdiri dari 7 sesi dengan difasilitasi oleh dua orang fasilitator yaitu NP. Sarilani Wirawan SE, S.Psi, Cons. Edu. Dipl dan Andrie Daniel, S.Psi. Keduanya merupakan alumni Fakultas Psikologi UI dan telah puluhan tahun memiliki pengalaman memberikan *training* untuk orang dewasa.

Agenda kegiatan memuat alur sesi termasuk durasi setiap sesi dan nama fasilitator yang memandu jalannya sesi. Sementara modul memuat secara detail sasaran pembelajaran dan langkah-langkah kegiatan, yang terdiri dari tujuh bagian, yaitu sasaran pembelajaran, alokasi waktu, jumlah peserta, sumberdaya, peralatan/perlengkapan, prosedur cara dan metode, dan refleksi. Agenda dan modul mendapatkan umpan balik dan saran perbaikan dari pembimbing sebelum akhirnya digunakan dalam kegiatan pelatihan intervensi ini. (Lampiran 4).

4.3. Metode Intervensi

Program intervensi yang disusun menggunakan metode pelatihan. Sesi pelatihan intervensi ini dirancang menggunakan prinsip *experiential learning* (Kolb, 1984) dan *Lewin's three-step change model* (Lewin, 1947 dalam Marcus, 2000) yang meliputi *unfreezing*, *movement* dan *refreezing* sebagaimana teknik intervensi yang digunakan dalam penelitian ini.

Proses belajar melalui pengalaman (*experiential learning*) ini menjelaskan bahwa dari pengalamannya individu memperoleh konsep, aturan dan prinsip yang membimbing perilaku individu memodifikasi konsep yang dimiliki untuk meningkatkan efektifitas belajarnya. Proses ini terlihat dalam daur Kolb (1984) yang terdiri dari 4 siklus dan dapat dimulai dari tahapan manapun baik *concrete experience*, *reflective observation*, *abstract conceptualization* maupun *active experimentation*.

Concrete experience merupakan tahapan dimana seseorang melakukan suatu tindakan dan mengamati efek dari tindakan tersebut. *Reflective observation* terjadi dari hasil pengamatan kemudian dilanjutkan dengan proses refleksi untuk memahami efek dari tindakannya.

Dalam proses perubahan perilaku menurut Lewin (1947), tahapan ini masuk dalam langkah *unfreezing*. Dalam proses refleksi ini seseorang dapat memahami bahwa bila ia melakukan tindakan yang sama pada situasi yang serupa akan mendatangkan efek yang serupa pula. Selain itu keyakinan perilaku lama seperti penggunaan bahasa kritik dan mendengar secara evaluatif merupakan bentuk-bentuk perilaku yang tidak *supportif* dan merugikan pengasuh disampaikan kepada peserta agar keyakinan tersebut hancur dan diganti dengan keyakinan baru.

Abstract conceptualization terjadi ketika individu mengarah pada pembentukan konsep abstrak dan generalisasi. Pada tahap ini seseorang membuat kesimpulan-kesimpulan dari tahapan belajar yang dilaluinya, tentang pentingnya mendengar dengan memahami perasaan orang lain melalui *empathic listening* dan tidak menggunakan bahasa kritik ketika memberikan umpan balik kepada pengasuh tapi menggunakan *constructive* kepada pengasuh. Dalam konsep Lewin tahap ini masuk dalam tahap *movement*.

Siklus keempat adalah *active experimentation* yaitu individu menggunakan skill yang diperoleh dari pelatihan dalam kehidupan nyata maupaun dalam sesi *role play*. Tujuan dari intervensi pada tahap *active experimentation* adalah peserta mencoba penggunaan keterampilan *empathic listening* dan *constructive feedback* ketika berinteraksi dengan pengasuh dalam *setting* pelatihan dan kehidupan nyata setelah pelatihan. Tujuannya agar perilaku baru yang dipelajari ini dapat menjadi perilaku permanen. Dalam konsep Lewin dikenal dengan istilah *refreezing*, artinya keterampilan/perilaku baru yang telah diajarkan dalam pelatihan menjadi perilaku baru yang melekat menjadi kebiasaan pada diri peserta.

Pemilihan metode ini dilakukan karena *experiential learning* melibatkan refleksi terhadap pengalaman di dalam proses belajar yang digunakan untuk meningkatkan efektifitas perilaku seseorang (Johnson & Johnson, 2009). Rancangan pelatihan yang menerapkan prinsip pembelajaran *experiential* sangat penting dalam pencapaian hasil dari kegiatan pelatihan intervensi tersebut.

Orang dewasa belajar dan bekerja secara lebih optimal dengan menggunakan *crystallized intelligence*. Caranya dilakukan melalui pemahaman pentingnya mengapa suatu ketrampilan perlu dipelajari, merefleksi pada pengalaman

sebelumnya yang dimiliki, serta struktur dan pola perilaku yang berulang (Vaughn, 2005; Johnson & Johnson, 2009). Dengan metode pembelajaran seperti ini diharapkan peserta akan terlibat aktif mengikuti proses pelatihan, mendapatkan banyak pembelajaran serta pembelajaran yang diperoleh dapat bertahan lama dalam ingatan dan perilaku peserta.

4.4. Rincian Materi Pelatihan

Materi pelatihan dikembangkan dari landasan teori *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* yang ada di bagian tinjauan pustaka tesis ini (Bab II). Beberapa aktivitas permainan diambil dari modul pelatihan Waruwu (2010), Dwinanda (2011) dan Siswandono (2008). Film pendek yang diputar dalam pelatihan diambil dari modul pelatihan Waruwu (2010) dan Youtube sebagaimana dicantumkan dalam kutipan penulisan agenda dan modul pelatihan. (lampiran 4). Adapun secara garis besar rincian materi pelatihan tertuang dalam tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2
Rincian Materi Pelatihan Intervensi

No	Pokok Bahasan	Tujuan Pembelajaran	Kegiatan dan Metode	Alokasi Waktu
1.	Pembukaan (ice breaking, kontrak belajar dan harapan peserta)	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami tujuan dan hasil yang diharapkan dari pelatihan. - Memiliki hubungan komunikasi yang nyaman antara fasilitator dan peserta. - Mengetahui dan bersedia menjalankan aturan di dalam pelatihan serta memahami nilai penting dari aturan tersebut di dalam proses pelatihan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sambutan Kepala Panti. - Games untuk <i>ice breaking</i>. - Diskusi kontrak belajar. - Menuliskan harapan mengikuti kegiatan. 	60 menit
2.	Membangun Konteks Pelatihan “Menjadi Petugas Panti Sosial Yang Tangguh”	<ul style="list-style-type: none"> - Tergugah perhatian dan memiliki minat untuk mempelajari lebih jauh materi pelatihan. - Meneguhkan kembali motivasi pengabdian dalam bekerja di panti sosial dalam bentuk keiklasan dan tanggung jawab terhadap tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Putar film pendek “kerjasama semut” (Waruwu, 2010) - Diskusi refleksi dari materi film (fasilitator memberikan pertanyaan dan dijawab lisan oleh peserta) 	45 menit

(bersambung)

Tabel 4.2
Rincian Materi Pelatihan Intervensi (sambungan)

No	Pokok Bahasan	Tujuan Pembelajaran	Kegiatan dan Metode	Alokasi Waktu
		- Meneguhkan kembali semangat bekerja sama dan saling mendukung untuk saling meringankan beban kerja dalam mengasuh dan melayani klien panti.	- Kerja Individu dan kelompok (menggali kekuatan positif, nilai pengabdian dan motivasi sebagai petugas di PSMP)	
3.	Materi <i>Empathic Listening</i> (senangnya didengar dan dipahami)	- Mengetahui dan memahami definisi <i>empathic listening</i> dan mampu membedakan antara <i>empathic listening</i> dengan <i>evaluative listening</i> - Memahami dan merasakan perilaku yang mengambat dan mendukung terjadinya <i>empathic listening</i> . - Mendemonstrasikan cara-cara <i>empathic listening</i> sebagai dukungan sosial.	- <i>Role play</i> “nina bobok” (Dwinanda, 2011) - Diskusi refleksi. - Presentasi materi <i>empathic listening</i> . - Simulasi Kebutuhan Dasar Manusia “Dipahami dan Dihargai” dengan Visualisasi Kisah Roti Hangus.	90 menit
4.	Prasyarat I Mendengar Dengan Empati (<i>Empathic Listening</i>) (Tahap Pertama: Keterampilan Menerima/Merasakan Pesan Dan Keterampilan Mengartikan/Memahami Pesan)	- Mengetahui, memahami dan mengalami syarat mendengarkan aktif yang dibutuhkan dalam <i>empathic listening</i> : keterampilan merasakan/menerima pesan dan keterampilan mengartikan/ memahami pesan. - Mengidentifikasi tahapan mendengar aktif ini sebagai bagian dari keterampilan <i>empathic listening</i> . - Mendemonstrasikan keterampilan mendengarkan tersebut dengan tepat.	- <i>Concrete experience</i> dengan kerja individu menggambar. - Diskusi refleksi - Presentasi materi keterampilan sebagai <i>active experimentation</i> . - Recap: mengulang secara bersama apa yang telah dipelajari.	75 menit
5.	Prasyarat II Mendengar Dengan Empati (Tahap Kedua: “ <i>Attending Skill</i> dan <i>Responding Skill</i> ”)	- Mengetahui, memahami dan mengalami kedua syarat tahap kedua mendengarkan aktif yang dibutuhkan dalam <i>empathic listening</i> yaitu <i>attending</i> dan <i>responding</i> .	- Putar film pendek “Nyanyian Kode Warkop DKI” (Youtube) - Diskusi refleksi film - Presentasi materi	60 menit

(bersambung)

Tabel 4.2
Rincian Materi Pelatihan Intervensi (sambungan)

No	Pokok Bahasan	Tujuan Pembelajaran	Kegiatan dan Metode	Alokasi Waktu
		<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui, memahami dan merasakan tingkah laku yang mendukung serta menghambat keterampilan <i>attending</i> dan <i>responding</i> dalam <i>empathic listening</i>. - Mendemonstrasikan keterampilan <i>attending</i> dan <i>responding</i> dengan tepat dalam setting tempat kerja di Panti Rehabilitasi Sosial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Simulasi <i>Attending</i> dan <i>Responding Skill</i> - Recap: mengulang secara bersama apa yang telah dipelajari. 	
6.	Review pembelajaran hari pertama dan pemanasan.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengingat apa yang telah dipelajari pada hari pertama. - Memperoleh kesiapan untuk melakukan kegiatan hari kedua 	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya jawab fasilitator – peserta - Games untuk pemanasan 	15 menit
7.	Memberikan umpan balik yang membangun (<i>constructive feedback</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui dan memahami pentingnya pemberian <i>constructive feedback</i>. - Mengetahui dan memahami dampak positif dan negatif pemberian <i>feedback</i>. - Mendemonstrasikan cara-cara pemberian <i>feedback</i> secara umum. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kerja Kelompok “Baske and Ball” (Siswandono, 2008). - Diskusi refleksi - Presentasi singkat materi <i>constructive feedback</i>, jenis-jenis <i>feedback</i> dan perilaku yang menghalangi <i>feedback</i>. - Recap: mengulang apa yang telah dipelajari. 	75 menit
8.	Keterampilan memberikan umpan balik yang membangun	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui dan memahami langkah-langkah dalam memberikan umpan balik yang membangun. - Mengetahui dan memahami keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan umpan balik yang membangun. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Concrete experience</i> keterampilan 1: menetapkan tujuan (membuat burung). - Presentasi singkat keterampilan memberikan <i>constructive feedback</i>: menetapkan tujuan. 	90 menit

(bersambung)

Tabel 4.2
Rincian Materi Pelatihan Intervensi (sambungan)

No	Pokok Bahasan	Tujuan Pembelajaran	Kegiatan dan Metode	Alokasi Waktu
		<ul style="list-style-type: none"> - Mendemonstrasikan cara-cara memberikan umpan balik yang membangun sebagai upaya untuk menciptakan suasana yang saling mendukung di tempat kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Keterampilan 2: komunikasi asertif (role play komunikasi asertif dalam memberikan <i>feedback</i>). - Presentasi singkat keterampilan komunikasi asertif. - Simulasi komunikasi asertif dalam penyampaian umpan balik. - Recap: mengulang apa yang telah dipelajari. 	
9.	Memantapkan komitmen diri, refleksi dan evaluasi kegiatan.	<ul style="list-style-type: none"> - Menentukan komitmen bersama melalui aktivitas menggambar, membuat pantun atau puisi tentang kondisi petugas yang tangguh (pengasuh yang tangguh, pekos yang tangguh dan staf lain yang tangguh) dalam memberikan pelayanan terhadap klien panti yang diciptakan melalui suasana yang saling mendukung. 	<ul style="list-style-type: none"> - Refleksi dan evaluasi pembelajaran selama dua hari secara kualitatif. - Menyusun rencana individual untuk menerapkan keterampilan yang dipelajari. - Menentukan komitmen kelompok dalam bentuk slogan dan gambar bersama. 	90 menit

4.5. Rincian Kegiatan Intervensi

Untuk menyusun sebuah program intervensi, berbagai tahapan kegiatan dilakukan agar tujuan intervensi dapat tercapai. Adapun rincian kegiatan intervensi secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Rincian Kegiatan Intervensi

No	Kegiatan	Waktu	Peserta
1	Menentukan variabel intervensi	September 2011 – Mei 2012	Pengasuh, Kepala Panti dan Kasie Rehsos dan Stakeholder lain.

(bersambung)

Tabel 4.3
Rincian Kegiatan Intervensi (sambungan)

No	Kegiatan	Waktu	Peserta
2	Mengukur tingkat <i>burnout</i> pengasuh sebelum mengikuti pelatihan	7-10 Mei 2012	Pengasuh sebanyak 24 orang
3	Persiapan kegiatan pelatihan (penyusunan modul, agenda dan logistik)	11 – 22 Mei 2012	Peneliti, Fasilitator dan Staf PSMP
4	Mengukur pemahaman peserta pelatihan tentang <i>empathic listening skill</i> dan <i>constructive feedback skill</i> sebelum pelatihan	23 Mei 2012	40 orang peserta pelatihan (pengasuh, rekan kerja dan atasan)
5	Pelaksanaan pelatihan <i>empathic listening skill</i> dan <i>constructive feedback skill</i>	23 – 24 Mei 2012	40 orang peserta pelatihan (pengasuh, rekan kerja dan atasan)
6	Mengukur pemahaman peserta pelatihan tentang <i>empathic listening skill</i> dan <i>constructive feedback skill</i> setelah pelatihan	24 Mei 2012	40 orang peserta pelatihan (pengasuh, rekan kerja dan atasan)
7	<i>Monitoring</i> pelaksanaan komitmen kelompok dan individu yang dibuat pada akhir pelatihan.	31 Mei – 8 Juni 2012	Pengasuh (dalam kegiatan pertemuan pengasuh)
8	Mengukur tingkat <i>burnout</i> setelah pengasuh mengikuti pelatihan	6-8 Juni 2012 (dua minggu setelah pelatihan)	Pengasuh sebanyak 24 orang

Adapun pelatihan intervensi sosial yang menjadi inti dari program intervensi ini dilaksanakan selama dua hari pada tanggal 23-24 Mei 2012. Rincian jadwal kegiatan pelatihan intervensi tertuang pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Jadwal Kegiatan Pelatihan Intervensi

Waktu	Sesi
Rabu, 23 Mei 2012 08.45 – 09.00	Registrasi peserta dan <i>Pre test</i> .
09.00 – 10.00	Pembukaan acara.
10.00 – 10.15	<i>Break</i> Pagi.
10.15 – 11.00	Sesi 1: Membangun Konteks Pelatihan “Menjadi Petugas Panti Sosial Yang Tangguh”.
11.00 – 12.15	Sesi 2: “Senangnya Didengar dan Dipahami”.
12.15 – 13.15	ISHOMA (Istirahat, Sholat, Makan).

(bersambung)

Tabel 4.4
Jadwal Kegiatan Pelatihan Intervensi (sambungan)

Waktu	Sesi
13.15 – 13.30	Energizer.
13.30 – 14.15	Sesi 3: Prasyarat I Mendengar Dengan Empati (Tahap Pertama: Keterampilan Menerima/Merasakan Pesan dan Keterampilan Mengartikan/Memahami Pesan).
14.45 – 15.45	Sesi 4: Prasyarat II Mendengar Dengan Empati (Tahap Kedua: Keterampilan Memberikan Umpan Balik dan Merespon Pesan).
15.45 WIB	Penutupan Hari Pertama.
Kamis, 24 Mei 2012	Review Pembelajaran Hari Sebelumnya dan Pemanasan Untuk Hari Kedua.
08.45 – 09.00	
09.00 – 10.15	Sesi 5: Umpan Balik yang Membangun.
10.15 – 10.30	<i>Break Pagi.</i>
10.30 – 12.00	Sesi 6: Keterampilan Memberikan Umpan Balik Membangun (menetapkan tujuan, asertif dan mendengar).
12.00 – 13.00	ISHOMA (Istirahat, Sholat, Makan).
13.00 – 14.00	Sesi 7: Memantapkan Komitmen Diri dan Kelompok, Refleksi Kegiatan dan Evaluasi Keseluruhan Proses.
14.30 – 14.45	<i>Post Test.</i>
14.45 – 15.00	Pembagian Sertifikat dan <i>Doorprize.</i>
15.00 WIB	Penutupan Acara.

BAB V

HASIL PELATIHAN DAN EVALUASI PROGRAM

Program intervensi peningkatan dukungan sosial di tempat kerja melalui pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* bagi stakeholder di PSMP 'X' Jakarta dalam rangka menurunkan *burnout* pengasuh, berjalan sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu tanggal 23-24 Mei 2012 bertempat di Aula PSMP 'X' Jakarta. Tema dari pelatihan intervensi adalah "Menjadi Petugas Panti Sosial Tangguh: Ketika Keterampilan Mendengar Dengan Empati dan Memberikan Umpan Balik Yang Membangun Sangat Diperlukan Di Tempat Kerja". Materi yang diberikan meliputi *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*. Evaluasi pelatihan difokuskan pada peningkatan pemahaman *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah meningkatnya dukungan sosial di tempat kerja yang akan berpengaruh pada penurunan *burnout* pengasuh di PSMP 'X' Jakarta setelah pelatihan intervensi.

5.1. Proses Intervensi

Kegiatan intervensi dilaksanakan selama hampir satu bulan, diawali dengan *pre-test* untuk mengetahui tingkat *burnout* pengasuh dan dukungan sosial di tempat kerja tanggal 7-10 Mei 2012. Saya menyusun agenda dan modul pelatihan untuk dua hari pelatihan dengan durasi waktu 12 jam latihan. Agenda dan modul yang tersusun mendapatkan umpan balik dari pembimbing. Setelah persiapan selesai dilakukan, selanjutnya saya mengimplementasikan program pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* pada tanggal 23-24 Mei 2012.

Peserta pelatihan meliputi pengasuh, rekan kerja pengasuh dan atasan pengasuh (Kepala Seksi Rehsos dan Kepala Seksi Program dan Advokasi). Kepala Panti hanya membuka acara karena pada hari dan tanggal yang sama ada kegiatan dinas di Bandung yang tidak dapat ditinggalkan. Saya mengundang peserta sebanyak 40 orang. Namun yang dapat hadir mengikuti kegiatan hari

pertama sebanyak 31 orang, hari kedua 28 orang. Peserta yang tidak dapat hadir memberitahukan kepada saya karena ada tugas kedinasan yang tidak dapat ditinggalkan. Meskipun peserta yang hadir pada hari pertama berjumlah 31 orang namun kuesioner *pre-test* yang terkumpul berjumlah 29. Hari kedua peserta yang hadir 28 orang, namun pada saat pengisian kuesioner *post-test* hanya ada 24 peserta, 4 orang peserta tidak kembali ke tempat pelatihan setelah istirahat karena ada urusan dinas yang mendesak untuk diselesaikan.

Setelah pelatihan dilaksanakan, saya melakukan *monitoring* dan *post-test* hasil tanggal 6-8 Juni 2012 (2 minggu setelah pelatihan intervensi). *Monitoring* ditujukan untuk mengetahui seberapa besar upaya yang telah dilakukan oleh kelompok pengasuh dalam mengimplementasikan keterampilan yang telah diperoleh dalam pelatihan, serta sejauh mana pelaksanaan komitmen (kesepakatan bersama) hasil pelatihan yang telah dicobakan seperti dalam forum pertemuan pengasuh. Kegiatan *monitoring* hasil pelatihan dilakukan secara kualitatif.

5.2. Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Dua Hari (23-24 Mei 2012)

Kegiatan pelatihan hari pertama 23 Mei 2012. Saya dan tim fasilitator tiba di panti pada jam 08.00 WIB, melakukan pengecekan peralatan dan kebutuhan pelatihan. Pukul 08.30 WIB peserta datang di ruang kegiatan, mengisi daftar hadir, menerima jadwal kegiatan, kuesioner *pre-test* dan label nama. Sebelum acara dimulai peserta mengisi kuesioner *pre-test*.

Pukul 09.00 WIB kegiatan dimulai dengan *opening ceremony* oleh saya dan Kepala Panti. Saya menyambut peserta, mengucapkan terima kasih atas kerjasama mengikuti kegiatan ini, menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan dan memperkenalkan fasilitator. Kepala Panti memberikan sambutan dan menjelaskan kepada peserta tujuan kegiatan dan kaitan kegiatan dengan pekerjaan. Selesai *opening ceremony*, kegiatan pelatihan dimulai.

Untuk mencairkan kebakuan peserta, kegiatan *ice breaking* menjadi pembuka kegiatan pelatihan. Dipandu oleh fasilitator Andrie Daniel, S.Psi, berbagai macam permainan *line-up* berhasil mencarikan suasana pelatihan sehingga peserta menjadi santai, akrab antara peserta dan timbul *trust* peserta

kepada fasilitator yang menandakan peserta siap untuk mengikuti pelatihan. Selanjutnya peserta menyusun kontrak belajar dan menuliskan harapan dari mengikuti kegiatan ini. Peserta *break* pagi selama 15 menit pada pukul 10.00–10.15 WIB.

Pukul 10.15–11.00 WIB, Sesi 1: Membangun Konteks Pelatihan “Menjadi Petugas Panti Sosial Yang Tangguh” difasilitasi oleh NP. Sarilani Wirawan SE, S.Psi, Cons. Edu. Dipl. Sesi berjalan sesuai dengan agenda dan modul yaitu memutar film pendek kerja sama semut, diskusi refleksi, diskusi dan kerja kelompok “menggali kekuatan positif dan nilai pengabdian agar menjadi petugas panti yang tangguh” dan diakhir sesi pertama ini ditutup dengan presentasi hasil kerja kelompok.

Sesi kedua berlangsung pukul 11.00–12.15 difasilitasi oleh Andrie Daniel S.Psi. Sesi ini diawali dengan *role play* “nina bobok” sebagai *concrete experience* pentingnya didengar dan dipahami oleh rekan kerja, dilanjutkan dengan diskusi refleksi hasil *role play* (*reflective observation*), presentasi singkat *empathic listening* dan kebutuhan dasar manusia (*abstract conceptualization*). Diakhir sesi fasilitator menutup sesi dengan memberikan simulasi dan tanya jawab dengan peserta tentang kebutuhan didengar dengan empati dan dipahami (*active experimentation*).

Setelah sesi kedua selesai peserta istirahat dan makan siang pukul 12.15–13.15 WIB. Pukul 13.15–13.30 fasilitator dan peserta melakukan *energizer*. *Energizer* dibawakan oleh fasilitator Andrie Daniel S.Psi dengan games “Tini dan Tono”. Setelah peserta rileks dan fokus sesi ketiga dimulai. Sesi ketiga difasilitasi oleh NP. Sarilani Wirawan SE, S.Psi, Cons. Edu. Dipl. Sesi berisi Prasyarat I Mendengar Dengan Empati (Tahap Pertama: Keterampilan Menerima/ Merasakan Pesan dan Keterampilan Mengartikan/ Memahami Pesan). Peserta melewati sesi ini dengan *concrete experience* menggambar dengan komunikasi satu arah dan dua arah (menerima/merasakan dan mengartikan/memahami pesan ketika mendengarkan orang lain). Diskusi refleksi menjadi agenda untuk membahas pembelajaran yang dapat diperoleh dari *concrete experience* ini. Dilanjutkan dengan presentasi singkat mengenai keterampilan menerima/

merasakan dan mengartikan/ memahami pesan dan ditutup dengan simulasi keterampilan menerima/ merasakan dan mengartikan/ memahami pesan.

Sesi ke-empat berlangsung pukul 14.15–15.45 yaitu sesi Prasyarat II Mendengar Dengan Empati (Tahap Kedua: Keterampilan Memberikan Umpan Balik dan Merespon Pesan). Sesi ini difasilitasi oleh Andrie Daniel S.Psi. Sesi diawali dengan memutar film pendek “Nyanyian Kode: Warkop DKI”, diskusi refleksi film, presentasi materi keterampilan mendengarkan *attending* dan *responding* dan pada akhir sesi ditutup dengan simulasi sebagai *active experimentation* dengan permainan “Si Buta, Si Bisu dan Si Tuli” sesi ini dirancang meriah agar menjadi daya tarik peserta hadir pada hari kedua. Diakhir hari pertama saya menutup acara dan menginformasikan masih ada satu hari kegiatan dan akan dibagikan *doorprize* di akhir hari kedua.

Hari kedua saya dan tim fasilitator tiba di lokasi pelatihan pukul 08.30 mempersiapkan perlengkapan dan kebutuhan pelatihan hari kedua. Peserta mulai datang pukul 08.45 WIB, mengisi daftar hadir dan membuat nama dari label nama dengan *crayon*. Setelah peserta berkumpul kegiatan pelatihan diawali dengan *review* pembelajaran hari pertama dan pemanasan yang dipandu oleh fasilitator Andrie Daniel, S.Psi. Pukul 09.00–10.15 WIB sesi kelima “Umpan balik yang membangun” berjalan difasilitasi oleh trainer NP. Sarilani Wirawan SE, S.Psi, Cons. Edu. Dipl. Sesi ini berlangsung meriah diawali dengan *concrete experience “basket and ball”*, dilanjut dengan diskusi refleksi, presentasi materi *constructive feedback* dan diakhiri dengan recap dari peserta mengenai apa yang telah dipelajari di sesi ini.

Masuk ke sesi enam tentang keterampilan memberikan *constructive feedback* yaitu keterampilan menetapkan tujuan, komunikasi asertif dan keterampilan *listening*. Sesi ini di fasilitasi oleh trainer Andrie Daniel, S.Psi berjalan meriah dengan *concrete experience* menetapkan tujuan yaitu membuat burung dari kertas origami, disusul dengan diskusi refleksi dan presentasi mengenai pentingnya menetapkan tujuan agar pemberian umpan balik tepat sesuai sasaran. Keterampilan memberikan *constructive feedback* yang kedua adalah menggunakan bahasa asertif dalam menyampaikan umpan balik. Diawali dengan *concrete experience* kerja individu menjawab contoh kasus, diskusi

refleksi, presentasi keterampilan asertif dan ditutup dengan simulasi komunikasi asertif sebagai *active experimentation* peserta.

Sesi terakhir dari pelatihan dua hari ini peserta melakukan refleksi dan evaluasi kualitatif proses pelatihan. Sesi terakhir ditutup dengan pembuatan komitmen bersama apa yang akan dilakukan setelah pelatihan selesai. Pembuatan komitmen bersama dituangkan dalam gambar bersama dan pembuatan slogan serta ditanda tangani oleh seluruh peserta. Setelah pembuatan komitmen bersama selesai, saya membagikan kuesioner *post-test* pelatihan, peserta mengisinya selama kurang lebih 15 menit. Dilanjutkan dengan penutupan acara oleh Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial pada pukul 14.45 WIB. Setelah penutupan selesai peserta foto bersama dan dilanjutkan dengan pembagian *doorprize*. Pukul 15.00 WIB seluruh rangkaian acara pelatihan selesai.

5.3. Evaluasi Kualitatif Efektivitas Pelatihan

Pada bagian awal pelatihan, peserta mengungkapkan harapan terhadap kegiatan, antara lain:

- a. Mendapatkan ilmu baru terutama dalam hal berkomunikasi dan bekerjasama dengan rekan kerja.
- b. Menjadi petugas yang lebih tangguh dengan saling bekerjasama.
- c. Dapat ilmu untuk memahami perasaan orang lain dan dapat mendengar permasalahan orang lain/rekan kerja.
- d. Butuh solusi untuk berkomunikasi yang baik
- e. Dapat bekerja lebih semangat.

Harapan peserta ini, telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam pelatihan intervensi ini.

Hasil dari pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* adalah tersusunnya aksi individual (rencana pribadi) dan aksi kelompok. Rencana individu yang dihasilkan dari pelatihan ini antara lain:

- a. Bapak Y: ingin mencobakan keterampilan *paraphrasing* agar lebih memahami rekan kerja yang menceritakan masalahnya, sehingga bisa menjadi pendengar yang baik.

- b. Bapak S: hendak melatih keterampilan menerima dan merasakan pesan (*sensing and receiving*) serta mengartikan dan memahami pesan (*interpreting and understanding*) secara tepat.
- c. Ibu L: hendak mencobakan keterampilan berkomunikasi asertif dalam memberikan umpan balik kepada rekan kerja, karena selama ini merasa sering memberikan umpan balik yang agresif.
- d. Ibu S: akan mencobakan keterampilan baru bertanya dengan pertanyaan terbuka (*open-end question*) untuk memperjelas dan mendorong lawan bicara menjelaskan lebih jelas permasalahan yang diceritakan kepadanya.

Rencana pribadi dituliskan di kertas setengah A4 dan disimpan di dalam dompet peserta, sehingga akan menjadi pengingat yang baik apabila dikemudian hari peserta menemukan tulisan tersebut.

Dalam pembuatan komitmen/rencana aksi kelompok, peserta dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok pengasuh dan kelompok petugas non pengasuh. Kelompok pengasuh menghasilkan komitmen dalam bentuk slogan yaitu **“Dengan kerjasama yang solid akan tercipta suasana asrama yang kondusif”**, slogan itu dituliskan pada kertas *flipchart* dengan dihias gambar bunga-bunga dari *crayon*. Setelah pembuatan komitmen bersama selesai, seluruh peserta membubuhkan tanda tangan sebagai bukti akan menjalankan komitmen tersebut. Selain itu tim pengasuh sepakat untuk menerapkan keterampilan yang diperoleh dalam pelatihan seperti memahami rekan kerja, menghargai kondisi rekan kerja dan menerapkan komunikasi asertif akan dicobakan pada setiap pertemuan pengasuh yang akan diawali pada pertemuan pengasuh awal bulan Juni 2012 (2 minggu setelah pelatihan).

Untuk peserta non-pengasuh menghasilkan komitmen kelompok dalam bentuk slogan yaitu **“Bersama kita bisa”** dan berbagai keterampilan yang telah diperoleh akan dicobakan dalam pertemuan rutin dan dalam berkomunikasi sehari-hari, keterampilan paling utama yang hendak dicobakan adalah cara-cara asertif dalam memberikan umpan balik yang membangun kepada rekan kerja. Komitmen bersama kelompok non-pengasuh dituangkan dalam kertas *flipchart*, dihias dengan gambar dan ditandatangani bersama oleh seluruh peserta non-pengasuh.

Hasil dari diskusi terstruktur dengan peserta di akhir pelatihan memperlihatkan bahwa peserta mendapatkan manfaat dan pembelajaran yang memenuhi tujuan yang telah ditetapkan di awal. Secara lebih detil, beberapa respon peserta di dalam diskusi terstruktur ini antara lain sebagaimana tertuang dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.1
Evaluasi Pembelajaran Pelatihan Intervensi

No	Pertanyaan Fasilitator	Respon Peserta
1	Satu hal menyenangkan apa yang didapat dari kegiatan ini?	<ul style="list-style-type: none"> - Pada saat menggali kekuatan positif yang dimiliki, ternyata kita semua memiliki kekuatan positif yang beragam, dan jika semuanya bekerjasama akan meringankan pekerjaan dalam mencapai tujuan. - Memberikan pertanyaan terbuka kepada lawan bicara, karena selama ini merasa kurang nyaman jika banyak bertanya kepada lawan bicara. - Memberikan pertanyaan terbuka kepada lawan bicara, karena selama ini merasa kurang nyaman jika banyak bertanya kepada lawan bicara. - Pada saat nonton film nyanyian kode warkop DKI, gara-gara salah memahami pesan keduanya gagal menjalankan misinya, filmnya pendek namun lucu dan menggugah. - Film kerjasama semut memberikan banyak pembelajaran bagi peserta, intinya bagaimana menciptakan kebersamaan untuk mencapai tujuan dan menghindari saling konflik dan kritik. Mengutamakan kerjasama, peduli dan saling menghargai untuk menjadi petugas panti yang tangguh.
2	Keterampilan mana yang prosesnya menyenangkan untuk dipelajari?	<ul style="list-style-type: none"> - Pada sesi membuat burung, ternyata dengan adanya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan lebih mudah memberikan umpan balik atau saran kepada rekan kerja yang tidak mencapai target membuat 20 burung itu. - Keterampilan <i>attending</i> dan <i>responding</i> yang dilakukan dengan permainan Si Buta, Si Bisu dan Si Tuli, menyenangkan karena berkomunikasi dengan orang yang tidak memahami makna pesan dapat salah arti, pesan itu tidak sampai dan tidak memahami orang lain.
3	Hal baru apa yang didapat dalam pelatihan?	<ul style="list-style-type: none"> - Bisa membedakan antara mendengar yang mengevaluasi dengan mendengar dengan memahami orang lain (empati). - Ternyata dengan mendengar empati pembicara akan merasa lebih dihargai dan dipahami. - Keterampilan bagaimana memahami orang lain untuk membantu meringankan beban masalahnya. - Membedakan mendengar dengan empati dan simpati. - Bisa membedakan sikap asertif, submisif dan agresif.

(bersambung)

Tabel 5.1
Evaluasi Pembelajaran Pelatihan Intervensi (sambungan)

No	Pertanyaan Fasilitator	Respon Peserta
4	Pembelajaran atau manfaat apa yang diperoleh dalam training ini?	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Role play</i> “nina bobok” ada peran dua orang rekan kerja yang satu memperhatikan dan memberikan empati ketika sedang menceritakan masalahnya, namun satu orang teman malah cuek, bermain HP dan sama sekali tidak memperhatikan dan tidak peduli dengan masalah yang diceritakan, ternyata sangat tidak enak jika ada rekan kerja yang tidak peduli dan tidak menghargai kita. - Sadar kadang berbuat salah dalam berkata-kata dengan rekan kerja sehingga pastinya menyakitkan rekan kerja lainnya.
5	Hal-hal apa saja yang akan dilatihkan pada diri sendiri dalam berinteraksi dengan rekan kerja pengasuh setelah pelatihan ini selesai?	<ul style="list-style-type: none"> - Akan mencoba melatih diri sendiri agar lebih asertif kepada rekan kerja pengasuh dan juga kepada klien panti. - Akan selalu melatih diri sendiri agar lebih empati dalam mendengar dan bersikap asertif dalam memberikan saran dan masukan kepada rekan kerja pengasuh. - Berupaya untuk tidak menggunakan bahasa kritik dalam memberikan saran kepada rekan kerja pengasuh. - Mencoba asertif dalam memberikan saran kepada pengasuh dalam pertemuan rutin pengasuh.

5.4. Evaluasi Kuantitatif Efektifitas Pelatihan (*Pre dan Post test*)

Untuk membuktikan bahwa program intervensi pelatihan yang dirancang dapat meningkatkan pemahaman *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* bagi petugas PSMP ‘X’ Jakarta, dilakukan uji statistik pada hasil *pre-test* dan *post-test* tentang *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* sebagaimana hipotesa pertama penelitian ini yaitu:

Ha : Ada perubahan skor *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* secara bersama **lebih tinggi** sesudah mendapatkan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* dibandingkan sebelum mendapatkan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*.

Dari proses pelatihan yang dilakukan saya memperoleh hasil sebagai mana tertuang dalam tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2
Perbedaan Mean Empathic Listening Skill dan Constructive Feedback Skill sebelum dan sesudah Pelatihan.

	Pre		Post		<i>t</i> (23)	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
Pair 1 <i>Pelatihan Empathic listening skill dan constructive feedback skill (secara bersama)</i>	103.75	5.750	108.88	11.203	2.894	.008
Pair 2 <i>Empathic listening skill</i>	58.71	3.951	63.29	7.521	5.630	.000
Pair 3 <i>Constructive feedback skill</i>	45.04	3.884	45.58	4.252	0.444	.661

Tabel di atas menjelaskan bahwa responden pelatihan intervensi sebanyak 24 orang memiliki nilai *mean* sebelum (*pre*) pelatihan lebih kecil dibandingkan setelah (*post*) pelatihan. Artinya ada peningkatan *mean* skor setelah pelatihan. Untuk mengetahui apakah perbedaan *mean* skor itu signifikan dilihat dari signifikansi nilai *p* pada tabel. Jika ($p < 0,05$) maka signifikan dan jika ($p > 0,05$) maka tidak signifikan.

Pair 1 menunjukkan ($p < 0,05$) berarti perbedaan *mean* signifikan antara *mean* skor bersama *Empathic Listening Skill* dan *Constructive Feedback Skill* sebelum dan sesudah pelatihan. Dengan demikian, program pelatihan berhasil meningkatkan pemahaman peserta akan pentingnya *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* secara bersama.

Pair 2 menunjukkan ($p < 0,01$) berarti perbedaan *mean* signifikan antara *mean* skor *empathic listening skill* sebelum dan sesudah pelatihan *empathic listening skill*. Dengan demikian program pelatihan *empathic listening skill* berpengaruh pada peningkatan pemahaman peserta akan *empathic listening skill*.

Pair 3 menunjukkan ($p > 0,05$) yang berarti perbedaan *mean* tidak signifikan antara *mean* skor *constructive feedback skill* sebelum dan sesudah pelatihan *constructive feedback skill*. Dengan demikian program pelatihan *constructive feedback skill* tidak berpengaruh pada peningkatan pemahaman *constructive feedback skill* peserta.

5.5. Monitoring Hasil Intervensi

Monitoring sebagai pertemuan tindak lanjut untuk memantau komitmen kelompok hasil pelatihan dilakukan dua minggu setelah pelatihan intervensi.

Monitoring dilakukan tanggal 6-8 Juni 2012. *Monitoring* dilakukan dengan jeda waktu 2 minggu karena peserta membutuhkan waktu untuk mengendapkan dan memahami materi pelatihan, serta melaksanakan komitmen bersama dalam forum pertemuan pengasuh.

Monitoring dilakukan secara personal dengan wawancara seputar pelaksanaan pelatihan, pelaksanaan komitmen bersama hasil pelatihan dan pengisian kuesioner *post-test*. Saya mengunjungi ke-12 rumah asuh yang ada di PSMP 'X' Jakarta untuk menyampaikan kuesioner *post-test* dan melakukan wawancara dengan beberapa pengasuh. Beberapa pengasuh menyatakan tertarik dengan metode pembelajaran yang digunakan dalam pelatihan. Pelatihan yang diselenggarakan oleh panti biasanya menggunakan metode ceramah (*lecturer*) dan tanya jawab. Sementara pada pelatihan ini peserta diajak untuk melakukan *role play*, aktif diskusi, mencobakan keterampilan baru dan dipadukan dengan *games*, pemutaran film pendek yang sesuai dengan materi pembelajaran sehingga peserta mendapatkan banyak pembelajaran.

“Jika metode pelatihannya kemarin model ceramah dan tanya jawab pasti saya akan ngantuk dan malas sekali untuk mengikutinya, tapi kemarin benar-benar atraktif dan semua peserta terlibat aktif” (Responden 2, komunikasi personal, 6 Juni 2012).

Dari wawancara *monitoring* diperoleh informasi bahwa pada tanggal 1 Juni 2012 pukul 20.00 s/d 23.00 WIB, pengasuh melakukan pertemuan rutin. Responden *monitoring* menginformasikan dalam pertemuan itu terlihat ada perubahan setelah pengasuh mengikuti pelatihan intervensi. Perubahan yang dirasakan oleh responden antara lain bertambah jumlah pengasuh yang berani untuk mengutarakan atau menyampaikan pendapat dan permasalahannya seputar pengasuhan. Perubahan kedua berdasarkan informasi responden yaitu semakin berkurang tanggapan pengasuh lain yang disampaikan secara emosional (bahasa kritik), artinya pengasuh telah mencoba untuk lebih memahami dan menghargai berbagai kondisi yang terjadi di kepengasuhan.

“...ada perubahan yang kemarin terlihat, nampaknya teman-teman pengasuh ada yang mulai berani untuk menyampaikan masalahnya di kepengasuhan dalam forum, tadinya mereka selalu diam, namun kemarin itu mereka berani

ngomong, ini sepertinya perubahannya. Terus yang kemarin sempat saya amati itu teman-teman pengasuh mulai terlihat bisa mengontrol emosinya” (Responden 1, komunikasi personal, 6 Juni 2012).

Dari gambaran tersebut terlihat bahwa sesi “curhat” yang disediakan dalam forum pertemuan pengasuh itu mulai dimanfaatkan dengan baik oleh pengasuh serta mendapatkan respon yang positif dari sesama rekan pengasuh. Implementasi dari slogan pengasuh hasil pelatihan yaitu “*Dengan kerjasama yang solid akan tercipta suasana asrama yang kondusif*”, kegiatan awal yang direncanakan adalah rekreasi bersama pengasuh ke Kebun Binatang Ragunan pada awal bulan Juli 2012. Kegiatan ini diputuskan dalam forum pertemuan pengasuh dan mendapat dukungan dari Kepala Panti.

Sementara untuk kelompok non-pengasuh belum mengimplementasikan komitmen bersama hasil pelatihan. Hal ini dikarenakan kelompok non-pengasuh pada saat kegiatan *monitoring* belum melakukan pertemuan rutin bulanan sesuai dengan yang diagendakan, sehingga kegiatan *monitoring* hasil komitmen bersama kelompok non-pengasuh belum terlihat hasilnya.

5.6. Evaluasi Pelatihan Meningkatkan Dukungan Sosial dan Menurunkan *Burnout*.

Untuk membuktikan bahwa program intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* yang telah dirancang dapat meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja dan menurunkan *burnout* pengasuh di PSMP ‘X’ Jakarta, maka dilakukan uji statistik dari hasil *pre-test* (sebelum intervensi) dan *post-test* (setelah intervensi) skor dukungan sosial di tempat kerja dan skor *burnout* pengasuh dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesa kedua:

Ha : Skor dukungan sosial pengasuh meningkat **lebih tinggi** setelah diberikan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*post-test*), dibandingkan skor dukungan sosial sebelum pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*pre-test*).

Hipotesa ketiga:

Ha : Skor *burnout* pengasuh **menurun lebih rendah** setelah diberikan pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*post test*), dibandingkan skor *burnout* sebelum pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* (*pre-test*).

Intervensi sosial yang dilakukan oleh saya dalam bentuk pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* bertujuan untuk meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja dan menurunkan *burnout* pengasuh diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.3
Perbedaan Mean Dukungan Sosial di Tempat Kerja sebelum dan sesudah Intervensi Pelatihan *Empathic Listening Skill* dan *Constructive Feedback Skill*

		Pre		Post		t(21)	p
		M	SD	M	SD		
Pair 1	Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	108.59	17.270	105.91	15.913	.617	.544
Pair 2	Dukungan Organisasi	38.41	6.367	37.59	5.729	.425	.675
Pair 3	Dukungan Kepala Panti	24.41	4.817	24.55	4.426	.102	.920
Pair 4	Dukungan Kasie Rehsos	22.91	6.531	23.14	7.140	.132	.897
Pair 5	Dukungan Rekan Kerja	22.86	3.314	20.64	3.317	2.209	.038

Tabel di atas merupakan hasil uji-t antara *pre-test* dan *post-test* dukungan sosial di tempat kerja. Pair 1 menunjukkan ada perbedaan *mean* antara *pre-test* dan *post-test* dukungan sosial di tempat kerja. Namun tidak signifikan karena ($p > 0.05$). Artinya belum terlihat pengaruh peningkatan dukungan sosial di tempat kerja setelah intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*.

Pair 2 tabel di atas menunjukkan belum ada pengaruh peningkatan dukungan organisasi setelah pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* karena ($p > 0.05$). Pair 3 menunjukkan belum ada pengaruh intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* terhadap peningkatan dukungan Kepala Panti karena ($p > 0.05$). Pair 4 menunjukkan belum ada pengaruh intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* terhadap peningkatan dukungan Kasie Rehsos karena ($p > 0.05$).

Dan pair 5 menunjukkan ada pengaruh intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* terhadap dukungan rekan kerja karena ($p < 0.05$), karena nilai *mean post* lebih kecil dari nilai *mean pre* berarti terjadi penurunan dukungan rekan kerja setelah intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*.

Tabel 5.6 memuat hasil evaluasi efektivitas pelatihan intervensi dalam menurunkan *burnout* pengasuh.

Tabel 5.4
Nilai Mean Burnout sebelum dan sesudah Intervensi Pelatihan Empathic Listening Skill dan Constructive Feedback Skill

		Pre		Post		<i>t</i> (21)	<i>p</i>
		Mean	SD	Mean	SD		
Pair 1	<i>Burnout</i> (3 dimensi bersama)	42.14	15.091	41.18	15.221	1.111	.279
Pair 2	<i>Emotional Exhaustion</i>	24.55	10.555	25.18	11.083	.327	.747
Pair 3	<i>Depersonalization</i>	6.86	3.121	5.45	1.765	2.585	.017
Pair 4	<i>Personal Accomplishment</i>	10.73	4.527	11.91	6.399	1.014	3.22

Pair 1 menunjukkan ada perbedaan *mean* antara *pre-test* dan *post-test burnout* namun tidak signifikan karena ($p > 0,05$). Artinya program intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* tidak berpengaruh pada penurunan *burnout* pengasuh. Pair 2 menunjukkan ada perbedaan *mean* antara *pre-test* dan *post-test emotional exhaustion* namun tidak signifikan karena ($p > 0,05$). Artinya program intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* tidak berpengaruh pada penurunan *emotional exhaustion* pengasuh.

Pair 3 menunjukkan ada perbedaan *mean* antara *pre-test* dan *post-test depersonalization* dan signifikan karena ($p < 0,05$). Artinya program intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* berpengaruh pada penurunan *depersonalization* pengasuh. Pair 4 menunjukkan ada perbedaan *mean* antara *pre-test* dan *post-test personal accomplishment* namun tidak signifikan karena ($p > 0,05$). Artinya program intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* tidak berpengaruh pada peningkatan *personal accomplishment* pengasuh.

BAB VI

KESIMPULAN, DISKUSI DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, diskusi tentang temuan fakta di lapangan selama penelitian, dan saran yang diberikan sehubungan hasil yang diperoleh.

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian intervensi sosial ini saya dapat menarik kesimpulan di bawah ini.

6.1.1. Efektifitas Program Intervensi

Hasil evaluasi kuantitatif efektifitas pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* berhasil meningkatkan pemahaman peserta akan pentingnya *empathic listening* dan *constructive feedback* di tempat kerja. Secara terpisah pelatihan *empathic listening skill* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pemahaman pentingnya *empathic listening*, sedangkan *constructive feedback* tidak memberikan pengaruh pada peningkatan pemahaman pentingnya *constructive feedback*.

Evaluasi kualitatif pelatihan menunjukkan sikap positif peserta terhadap metode *experiential learning* yang digunakan dalam pelatihan. Harapan peserta yang dituliskan di awal sesi pelatihan telah dicapai oleh masing-masing peserta berdasarkan hasil refleksi dan evaluasi pembelajaran. Peserta pelatihan memberikan penilaian yang baik pada materi yang disampaikan fasilitator, pengetahuan fasilitator, keterampilan fasilitator dan pengaturan sesi pelatihan. Namun penilaian ruang pelatihan oleh peserta kurang baik karena tidak menggunakan pendingin udara sehingga ruangan pelatihan lebih panas. Hasil evaluasi pelatihan dapat dilihat pada lampiran 8.

Hasil evaluasi kuantitatif efektifitas program intervensi terhadap peningkatan dukungan sosial di tempat kerja belum menunjukkan dampak peningkatan dukungan sosial di tempat kerja. Efektivitas program terhadap penurunan *burnout*

pengasuh ditunjukkan pada penurunan dimensi *depersonalization*. Meskipun secara keseluruhan *burnout* pengasuh tidak mengalami penurunan sebagai dampak intervensi.

6.1.2. *Burnout* Pengasuh PSMP 'X' Jakarta

Gambaran *burnout* pengasuh berdasarkan hasil analisis skala *Maslach Burnout Inventory* sebelum dilakukan intervensi peningkatan dukungan sosial melalui pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* secara umum menunjukkan tingkat rendah. Dua orang dari 22 responden menunjukkan mengalami *burnout* tingkat sedang dan sisanya *burnout* tingkat rendah. Namun berdasarkan tiga dimensi *burnout* menunjukkan 5 orang mengalami *emotional exhaustion* tingkat sedang, 4 orang mengalami *reduce personal accomplishment* tingkat sedang dan 2 orang mengalami *depersonalization* tingkat sedang.

Keterbatasan pengumpulan data secara kuantitatif diperkaya dengan data kualitatif melalui wawancara mendalam dengan responden. Melalui wawancara mendalam, ditemukan gejala-gejala *burnout* berdasarkan keluhan-keluhan pengasuh seperti pada dimensi *emotional exhaustion* yaitu kewalahan (*overwhelmed*) dalam menghadapi perilaku anak yang cenderung bertentangan dengan norma sehingga timbul perasaan kesal dan kecewa dengan klien panti. Beban kerja mengasuh klien panti dengan rasio yang tidak berimbang, satu pengasuh mengasuh 9 - 10 klien panti.

Dari sisi dimensi *depersonalization* ditunjukkan seperti sikap negatif terhadap klien panti dan memperlakukan secara impersonal. Perubahan emosi menjadi mudah marah semenjak menjadi pengasuh, memutuskan keterlibatan dengan klien panti dan menyalahkan orang lain. Dimensi *reduce personal accomplishment* ditunjukkan seperti penurunan kualitas kerja, perasaan malas, menganggap rendah kompetensi diri dan timbul perilaku melepaskan diri dari peran pengasuh (*disengagement*).

Adapun sejumlah faktor yang berpotensi menjadi penyebab timbulnya *burnout* pengasuh antara lain; perasaan negatif akibat keterlibatan dengan klien panti, faktor lingkungan kerja (faktor eksternal) seperti: kelebihan beban kerja, rendahnya dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan serta adanya konflik

peran. Selain itu juga karena faktor internal seperti komitmen berlebihan terhadap pekerjaan.

Setelah intervensi peningkatan dukungan sosial melalui pelatihan *empathic listening* dan *constructive feedback* kembali dilakukan pengukuran *burnout* melalui kuesioner *post-test* 2 minggu setelah intervensi. Hasil evaluasi kuantitatif setelah intervensi menunjukkan program intervensi belum memberikan dampak perubahan pada penurunan *burnout* secara keseluruhan. Berdasarkan analisis setiap dimensi, program intervensi berhasil memberikan dampak pada penurunan dimensi *depersonalization*.

Dapat disimpulkan bahwa, setelah pengasuh mendapatkan materi pelatihan *empathic listening skill* berdampak pada peningkatan pemahaman pengasuh akan pentingnya *empathic listening*. Peningkatan pemahaman tersebut berpengaruh pada menurunnya dimensi *depersonalization*, pengasuh menjadi lebih memahami dan menghargai kebutuhan klien panti untuk didengar, menurun sikap negatif terhadap klien, menurun sikap sinis terhadap klien dan meningkat cara-cara memperlakukan klien panti secara personal sesuai kebutuhannya.

6.1.3. Perbedaan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Sebelum dan Sesudah Intervensi.

Hasil evaluasi kuantitatif efektifitas pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill* terhadap peningkatan dukungan sosial di tempat kerja menunjukkan tidak ada perubahan peningkatan dukungan sosial di tempat kerja. Hal ini dimungkinkan karena jarak waktu *monitoring* yang dilakukan 2 minggu setelah intervensi pelatihan belum secara maksimal memberikan kesempatan kepada peserta untuk menerapkan *skill* yang telah diperoleh dari hasil pelatihan. Oleh karena itu hasil uji *T-test* belum menunjukkan peningkatan yang signifikan.

Dari analisis setiap dimensi dukungan sosial di tempat kerja, terjadi penurunan dukungan sosial rekan kerja. Kondisi ini dapat dianalisis bahwa responden telah memiliki pemahaman tentang perilaku rekan kerja yang selama ini dirasakan belum menunjukkan sebagai dukungan sosial setelah mendapatkan intervensi pelatihan karena peserta membandingkannya dengan standar perilaku dukungan sosial hasil pelatihan. Kemungkinan yang kedua karena jeda waktu

setelah pelatihan hanya 2 minggu dimungkinkan belum banyak interaksi yang tercipta antara pengasuh dengan rekan kerja.

6.2. Diskusi

Penelitian ini membenarkan pernyataan Lloyd, King dan Chenoweth (2002) bahwa pekerja sosial sebagai pekerja pelayan kemanusiaan sangat rentan terkena *burnout*. Hasil pengumpulan data secara kuantitatif dan kualitatif diperoleh gambaran mengenai *burnout* yang terjadi pada pengasuh di PSMP 'X' Jakarta. Pengumpulan data *burnout* secara kuantitatif dengan menggunakan skala *Maslach Burnout Inventory* kurang menggali fenomena *burnout* yang dirasakan oleh pengasuh. Hal ini diduga karena adanya *social desirability* yang tinggi pada responden. Responden cenderung menjawab sesuai dengan tuntutan pekerjaan sebagai pengasuh/petugas panti yang baik, terlebih responden merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ingin menampilkan citra diri baik karena ada evaluasi dari atasan.

Saya diuntungkan dengan penggunaan metode kualitatif karena diperoleh gambaran *burnout* yang lebih mendalam dari keluhan-keluhan yang pengasuh ungkapkan yang dapat dikategorikan sebagai dimensi-dimensi *burnout* serta kemungkinan faktor penyebabnya. Temuan saya dalam penelitian ini sama dengan yang disampaikan oleh Savitri (1998) bahwa penggunaan kuesioner (skala MBI) untuk penelitian *burnout* kurang menggali fenomena *burnout* dan faktor penyebabnya pada kelompok responden Guru Sekolah Luar Biasa (SLB) Tuna Ganda di Jakarta. Selain itu Aditama (2003) juga menyampaikan hal senada bahwa penggunaan metode kualitatif dalam penelitian *burnout* dapat memperkaya hasil penelitian karena akan diperoleh hasil yang lebih mendalam tentang perasaan-perasaan yang terkait dengan dimensi *burnout* dan faktor-faktor yang menjadi penyebabnya pada responden anggota kepolisian.

Temuan hasil pelatihan menunjukkan pelatihan *empathic listening skill* bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman pengasuh akan pentingnya *empathic listening*. Efektifitas hasil pelatihan tersebut diduga karena pelatihan menggunakan desain *experiential learning* dan memadukan prinsip perubahan perilaku dari Lewin. Dampak dari peningkatan pemahaman *empathic listening*

berpengaruh pada penurunan skor dimensi *depersonalization*. Dugaan saya terhadap penurunan *depersonalization* akibat dari meningkatnya pemahaman pengasuh akan empati dan mendengar dengan empati. Kondisi ini berhasil mengubah sikap negatif pengasuh terhadap klien panti dan juga mengubah cara-cara perlakuan impersonal pengasuh menjadi perlakuan yang personal dan menghargai kebutuhan klien panti untuk didengar dan dipahami.

Hasil kuantitatif dukungan sosial di tempat kerja belum terdapat peningkatan skor sebelum dan sesudah intervensi pelatihan *empathic listening skill* dan *constructive feedback skill*. Kondisi ini diduga karena jeda waktu *post test* hanya 2 minggu setelah intervensi kurang memberikan kesempatan kepada responden dalam mengimplementasikan keterampilan baru yang diperoleh dari pelatihan karena responden memiliki kesibukan masing-masing dan intensitas untuk berinteraksi hanya pada saat pertemuan rutin pengasuh yang dilaksanakan hanya 1 bulan sekali. Artinya dibutuhkan waktu yang lebih lama agar responden memiliki kesempatan untuk mengimplementasikan hasil pelatihan.

Meskipun hasil evaluasi kuantitatif dukungan sosial di tempat kerja belum terlihat dalam jeda waktu 2 minggu, hasil analisis kualitatif menunjukkan perubahan ke arah positif dukungan sosial dalam pertemuan rutin pengasuh seperti bertambahnya jumlah pengasuh yang berani untuk menyampaikan masalah kepengasuhan yang sebelumnya tidak berani. Perubahan lainnya adalah menurunnya penggunaan bahasa kritik dan tanggapan secara reaktif/emosional dari pengasuh lain dalam forum. Indikasi perubahan ini diperoleh pada saat *monitoring* setelah intervensi.

Sustainability peningkatan dukungan sosial sebagai upaya untuk menurunkan *burnout* pengasuh harus menjadi prioritas dalam penelitian intervensi sosial ini. Perubahan yang dihasilkan dari intervensi sosial ini adalah forum pertemuan rutin pengasuh yang telah ada terlihat semakin maksimal dimanfaatkan oleh pengasuh. Slogan yang menjadi komitmen bersama hasil intervensi pelatihan ***“Dengan kerjasama yang solid akan tercipta suasana asrama yang kondusif”*** telah pengasuh turunkan menjadi aktivitas nyata dalam bentuk rekreasi bersama sebagai tahap awal untuk meningkatkan kerjasama dan kebersamaan di kepengasuhan. Untuk menjaga *sustainability* hasil intervensi ini

dibutuhkan komitmen yang kuat dari stakeholder yang ada terutama pimpinan panti dan pengasuh itu sendiri sebagai *agent of change* yang terus menjaga hasil intervensi untuk menurunkan *burnout* pengasuh.

6.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran bagi penelitian selanjutnya dan bagi Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) 'X' Jakarta.

6.3.1. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.

Untuk penelitian *burnout* selanjutnya, jika menggunakan skala *Maslach Burnout Inventory* apabila memungkinkan dilakukan penyesuaian jawaban pernyataan agar lebih mudah dipahami oleh responden. Misalnya untuk memilih frekuensi keadaan jawaban dengan menggunakan kategori tidak pernah sama sekali, jarang, kadang-kadang, sering dan sangat sering. Saya menemukan beberapa responden merasa bingung untuk memberikan jawaban yang berhubungan dengan frekuensi waktu seperti dalam skala MBI.

Penggunaan skala MBI sebagai metode kuantitatif penelitian *burnout* akan lebih menghasilkan data yang kaya jika dipadukan dengan metode kualitatif karena akan diperoleh gambaran tentang gejala-gejala *burnout* dan faktor yang diduga menjadi penyebabnya. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian *burnout* juga harus berhati-hati karena penelitian *burnout* menjadi topik yang sensitif bagi responden terutama di kalangan Pegawai Negeri Sipil karena responden dibayangi akan adanya evaluasi dari atasan.

Selain itu saran yang diberikan terkait penelitian intervensi sosial dengan menggunakan teknik pelatihan, saya diharapkan menyiapkan waktu yang lebih lama untuk menerapkan hasil intervensi dan dibutuhkan upaya pendampingan yang intensif agar materi pelatihan, komitmen pribadi dan komitmen kelompok dapat dicoba untuk diimplementasikan sehingga akan terbentuk perilaku baru yang permanen dan terinternalisasi ke dalam individu dan kelompok sebagai sasaran perubahan.

6.3.2. Saran Bagi PSMP 'X' Jakarta.

Penelitian intervensi sosial memiliki perhatian yang serius pada upaya menjaga keberlanjutan (*sustainability*) hasil program intervensi. Oleh karena itu peserta pelatihan intervensi sebagai *agent of change* diharapkan mampu untuk menjaga dan mengimplementasikan hasil pelatihan. Membangun dukungan sosial di tempat kerja sebagai upaya untuk menurunkan *burnout* tidak hanya selesai melalui pelatihan, apalagi dengan lama kerja pengasuh mayoritas di atas 10 tahun. Artinya *burnout* yang dialami pengasuh sudah berlangsung lama. Pelatihan hanya proses inisiasi awal untuk menggerakkan stakeholder menyusun rencana-rencana aktivitas nyata yang dapat meningkatkan dukungan sosial bagi pengasuh.

Perhatian dan dukungan dari lembaga dan atasan sangat menentukan arah keberlanjutan peningkatan dukungan sosial ini. Adanya forum pertemuan rutin pengasuh dapat menjadi media peningkatan dukungan sosial di tempat kerja melalui *peer group support*. Pengasuh memiliki tempat untuk mengeluarkan segala macam permasalahan terkait kepengasuhan, mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan serta mendapatkan umpan balik yang membangun dari atasan untuk perbaikan kinerja.

Selain sebagai media *peer group support*, pertemuan rutin pengasuh dapat ditambahkan muatan *capacity building* pengasuh. Misalnya menghadirkan praktisi atau akademisi untuk menambah pengetahuan dan keterampilan baru dalam menghadapi klien ABH dengan topik bahasan seperti cara-cara menghadapi remaja delinquen, mengenal remaja dari permasalahan dan kebutuhannya dan materi khusus seperti trik dan tips menghadapi ABH di asrama.

Selain kegiatan pertemuan pertemuan rutin pengasuh dan *mentoring*. Panti dapat memfasilitasi peningkatan dukungan sosial di tempat kerja melalui kegiatan-kegiatan yang bersifat membangun kebersamaan. Dengan keterlibatan penuh dari atasan akan sangat mempengaruhi capaian hasil kebersamaan tersebut. Kegiatan-kegiatan ini bisa dalam bentuk rekreasi bersama, perlombaan atau kompetisi antar pengasuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, A. (2003). *Pengaruh gaya kepemimpinan pada anggota kepolisian yang mengalami burnout* (Skripsi tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Aguinis, H. (2009). *Performance management (2nd ed.)*. New York, USA: Prentice Hall.
- Atwater, E. (1992). *I hear you: A listening skill handbook*. Pacific Grove, California: Walker.
- Barrera, M. (1986). Distinction between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14 (4), 413-445. doi: 10.1007/BF00922627
- Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, B. M. (2000). Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. *Spine*, 25 (24), 3186-3191. Diunduh dari <http://emgoextra.nl/kc/preparation/research%20design/vragenlijsten/Beaton.pdf>
- Bee, R., & Bee, F. (1996). *Constructive feedback*. London: Chartered Institute of Personnel and Development CIPD House.
- Bloom, B. S. (1975). *Taxonomy of education objectives*. New York, USA: David McKay Co Inc.
- Brounstein, M. (2001). *Communicating effectively for dummies*. New York, USA: John Wiley & Sons.
- Collins, M. L., & Richie, J. K. (2005). Giving and receiving feedback. *Leadership Her Way*. Diunduh dari http://www.thinbook.com/docs/LHW_july05.pdf
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193. doi: 10.1093/bjsw/bcm047
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resource model burnout. *Jurnal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499

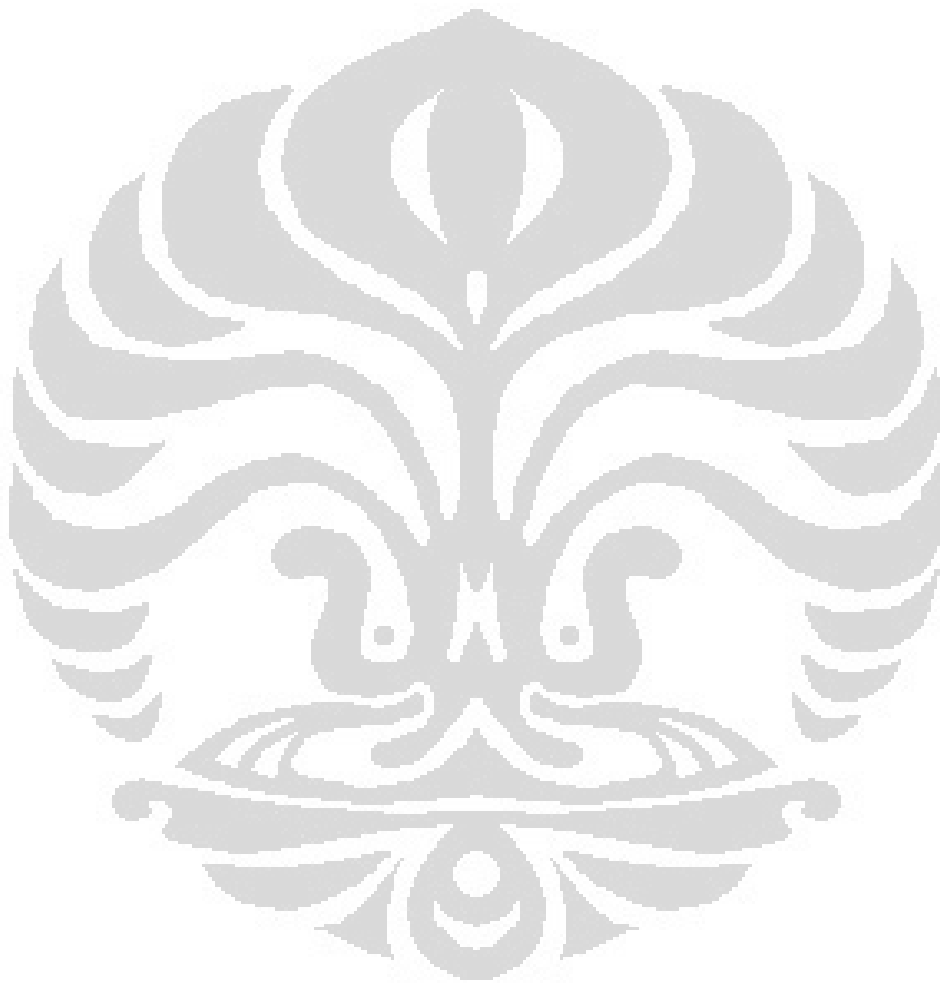
- Dewi, Y. A. (2010). *Gambaran dan perbedaan tingkat burnout sebelum dan sesudah intervensi psikologis, studi pada relawan PMI Kota Jakarta Utara* (Tesis tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Dwinanda, D. (2011). *Hubungan antara keterampilan active listening dan individual learning melalui active listening training dalam rangka mencapai knowledge based organization unit X pada bank Y* (Tesis tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82 (5), 812-820. Diunduh dari http://www.psychology.uh.edu/faculty/Eisenberger/files/15_Perceived_Organizational_Support_Discretionary_Treatment.pdf
- Gunarsa, S. D. (2006). *Bunga rampai psikologi perkembangan dari anak sampai usia lanjut*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Hargie, O. (2011). *Skilled interpersonal communication research: Theory and practice (5th ed.)*. London: Routledge.
- Heaney, C. A. (1991). Enhancing social support at the workplace: Assessing the effect of the caregiver support program. *Health Education Quarterly*, 18, 477-494. doi: 10.1177/109019819101800406
- Hoghughi, M. (2004). Parenting - An introduction. In M. Hoghughi, & N. Long, *Handbook of Parenting Theory and Research for Practice* (pp. 1-18). New Delhi: Sage Publication Ltd.
- Hunsaker, P. L., & Alessandra, A. J., (1986). *The art of managing people: Person to person skill, guidelines, and techniques every manager need to guid, direct and motivate the team*. New York, USA: Simon & Schuster, Inc.
- Jenaro, C., Flores, N., & Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Profesional Psychology Research and Practice*, 38, 80-87. doi: 10.1037/0735-7028.38.1.80
- Johnson, D. W., & Johnson, F. P. (2009). *Joining together group theory and group Skill*. Boston: Pearson.
- Kaplan, R. M., & Sacuzzo, D. P. (2005). *Psychological testing: Principles, applications, and issues (6th ed.)*. USA: Thomson Wadsworth.
- Kartono, K. (2010). *Patologi sosial 2, kenakalan remaja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Kim, H. (2008). *A longitudinal study of job resources, burnout and turnover among social worker* (Disertasi doktoral). Tersedia dari Proquest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3311089)
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- KPAI Serukan Penghapusan Penjara Anak. (2012, Januari). Diunduh dari <http://www.kpai.go.id/publikasi-mainmenu-33/beritakpai/250-kpai-serukan-penghapusan-penjara-anak-.html>
- Levinson, H. (1965). The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9 (4), 370-390. Diunduh dari <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2391032?uid=2&uid=4&sid=21100697418861>
- Lin, N., Simone, R. S., Ensel, W. M., & Kuo, W. (1979). Social support, stressful life events, and illness: A model and an empirical test. *Journal of Health and Social Behavior*, 20 (2), 108-119. Diunduh dari <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2136433?uid=2&uid=4&sid=21100697368231>
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265. Diunduh dari <http://espace.uq.edu.au/eserv/UQ:62252/SocialWorkStressBurnout.pdf>
- Marcus, E. C. (2000). Change process and conflict. In M. Deutsch, & P. T. Coleman, *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 366-381). San Fransisco, USA: Jossey-Bass Publisher.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In C. Maslach, & W. B. Schaufeli, *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reseach* (pp. 1-16). Washington DC: Taylor and Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422. Diunduh dari http://igitur-archive.library.uu.nl/fss/2006-1104-200110/maslach_01_jobburnout.pdf
- Nichols, K., & Jenkinson, J. (2006). *Leading a support group*. London: Open University Press.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2010). *Manajemen sumber daya manusia mencapai keunggulan bersaing (Edisi Ke-6.)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Orford, J. (1992). *Community psychology: Theory and practice*. West Sussex: John Wiley and Sons Ltd.
- Park, K. O., (2002). *The effect of social support at work on job demands, job control, depression, job performance, and absenteeism* (Disertasi doktoral). Diunduh dari http://atheneum.libs.uga.edu/bitstream/handle/10724/6112/park_kyoung_o_200208_phd.pdf?sequence=1
- Petunjuk Teknis Penanganan Anak yang Berkonflik dengan Hukum*. (2007). Jakarta: Panti Sosial Marsudi Putra Handayani Kementerian Sosial RI.
- Pickering, M. (1984). Interpersonal Communication in Speech-Language Pathology Supervisory. *Journal Speech and Hearing Disorder*, 49, 189-195. May 1984.
- Poerwandari, E. K. (2009). *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*. Jakarta: LPSP3 UI.
- Pola Operasional/Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak Berhadapan Hukum Melalui Panti*. (2008). Jakarta: Direktorat Pelayanan Sosial Anak Departemen Sosial Republik Indonesia.
- Prameswary, D. (2007). *Gambaran burnout pada caregiver keluarga pasien stroke* (Skripsi tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Prawasti, C. Y. (1991). *Hubungan antara burnout dan dukungan sosial di kalangan perawat rumah sakit di Jakarta* (Skripsi tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Satiadarma, M. (2006). Mewaspada stres pengasuh. Dalam S. D. Gunarsa, *Bunga Rampai Psikologi Perkembangan dari Anak Sampai Usia Lanjut* (hal. 295-326). Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Savitri, I. (1998). *Burnout pada guru Sekolah Luar Biasa Tuna Ganda: Studi kualitatif mengenai gambaran, sumber dan proses burnout pada guru SLB Tuna Ganda di sebuah SLB Tuna Ganda di Jakarta* (Skripsi tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. Winnubst, & C. L. Cooper, *The Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 383-485). Amsterdam: John Wiley & Sons Ltd.

- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7 (1), 19-48. doi: 10.1023/A:1009514731657
- Shelton, C., Coleman, P. B., & Ames, K. (2006). [http:// appreciativeinquiry.case.edu](http://appreciativeinquiry.case.edu). Diunduh pada 1 Mei 2012, dari <http://appreciativeinquiry.case.edu/practice/toolsQuestionsDetail.cfm?coid=9377>
- Shochib, M. (2000). *Pola asuh orang tua dalam membantu anak mengembangkan disiplin diri*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40 (4), 11-36. doi: 10.1111/j.1540-4560.1984.tb01105.x
- Siswandono, R. S. (2008). *Rancangan pelatihan pemberian feedback performance appraisal bagi atasan polri* (Tugas Akhir tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.
- Standarisasi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak Nakal*. (2007). Jakarta: Direktorat Pelayanan Sosial Anak, Departemen Sosial RI.
- Sukoco, D. H. (1991). *Profesi pekerjaan sosial dan proses pertolongannya*. Bandung: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial.
- Sunarti, E. (2004). *Mengasuh dengan hati, tantangan yang menyenangkan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Taylor, S. E. (2008). Fostering a supportive environment at work. *The Psychological-Manager Journal*, 11, 265-283. doi: 10.1080/10887150802371823
- Vaughn, R. H. (2005). *The professional trainer: A comprehensive guide to planning, delivering and evaluating training programs*. San Fransisco: Berret-Koehler Publishers, Inc.
- Waruwu, F. E. (2010). *Membangun budaya berbasis nilai, panduan pelatihan bagi trainer*. Yogyakarta: Kanisius.
- Walker, K. L. (1997). Do you ever listen?: Discovering the theoretical underpinnings of empathic listening. *International Journal of Listening*, 11 (1), 127-137. doi: 10.1207/s1932586xij11101_7
- Whitaker, D., Archer, L., & Hicks, L. (1998). *Working in children's homes challenges and complexities*. Chichester, England: Wiley.

Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A., & Mcgrath, A. L. (2004). Work characteristic and employee health and well-being: Test of a model of health work organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 22 (4), 565-588. doi: 10.1348/0963179042596522





Lampiran

Lampiran 1: Panduan Wawancara Responden dan Narasumber

Panduan Wawancara Responden (Pengasuh)

1. Apa yang Anda rasakan tentang pekerjaan sebagai pengasuh di PSMP?
2. Apa yang Anda rasakan tentang klien PSMP yang Anda asuh?
3. Adakah pengalaman buruk yang dialami dalam mengasuh yang menyebabkan Anda merasakan kelelahan sebagai pengasuh?
4. Seberapa sering pengalaman itu muncul dan anda rasakan?
5. Apakah mengasuh klien di PSMP dapat menimbulkan ketegangan atau tekanan pada diri Anda? Misalnya menghadapi anak yang bandel/ susah diatur? Seperti apa bentuk-bentuk ketegangan/tekanan yang anda rasakan?
6. Cara-cara seperti apa yang Anda lakukan untuk mengatasi pengalaman terburuk dan ketegangan-ketegangan tersebut?
7. Seperti apa bentuk-bentuk dukungan yang diberikan oleh panti, atasan maupun rekan kerja dalam meringankan tugas anda sebagai pengasuh. Apakah anda merasakan cukup dari dukungan tersebut?
8. Jika Anda diminta untuk membandingkan diri sendiri dengan pengasuh lain, apakah Anda merasa lebih berhasil atau kurang berhasil dalam menjalankan tugas pengasuh? Seperti apa tanggapan Anda?

Panduan Wawancara Narasumber (Atasan)

1. Sejauh ini, seperti apa penilaian Anda terhadap peran pengasuh dalam menjalankan tugas?
2. Seperti apa keterlibatan pengasuh dalam tugas berdasarkan evaluasi Anda?
3. Permasalahan-permasalahan seperti apa yang sering muncul dalam kepengasuhan? Apa yang menjadi penyebabnya?
4. Apakah Anda merasakan pengasuh mengalami kejenuhan atau stres dalam mengasuh? Seperti apa bentuk-bentuk perilaku yang Anda amati?
5. Bagaimana interaksi antara pengasuh dengan klien panti?
6. Bagaimana interaksi yang terjalin antar sesama pengasuh dan dengan rekan kerja lainnya?
7. Upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan Panti dalam rangka meningkatkan kinerja dan keterlibatan pengasuh pada tugas?

Panduan Wawancara Narasumber (Rekan Kerja)

1. Se jauh ini, seperti apa pengamatan Anda terhadap peran pengasuh dalam menjalankan tugas?
2. Bagaimana interaksi yang terjalin antara pengasuh dengan klien panti?
3. Apakah Anda merasakan pengasuh mengalami kejenuhan dalam mengasuh? Seperti apa bentuk-bentuk perilakunya yang Anda amati?
4. Bagaimana cara-cara pengasuh memperlakukan klien yang diasuhnya?
5. Bagaimana interaksi dan kerjasama yang terjalin antara Anda dengan para pengasuh?

Panduan Wawancara Narasumber (Klien Panti)

1. Bagaimana cara-cara pengasuh memperlakukan Anda?
2. Seperti apa perhatian yang Anda terima dari pengasuh?
3. Dalam hal apa pengasuh melakukan komunikasi terhadap Anda?
4. Kejadian atau pengalaman terburuk seperti apa yang pernah Anda alami dari pengasuh?
5. Kejadian atau pengalaman terbaik seperti apa yang pernah Anda alami dari pengasuh?

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

No Kuesioner (diisi oleh peneliti) :
Kode Kuesioner (diisi oleh peneliti) : [] pra [] pasca

Kuesioner mengenai:
Gambaran Kondisi Pengasuh Di Panti Sosial



Selamat Pagi / Siang / Sore,

Kami - mahasiswa S2 dari Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, bermaksud mengadakan kajian mengenai gambaran kondisi pengasuh di Panti Sosial dalam mengasuh, membimbing dan mendidik klien panti (penerima manfaat). Kajian ini merupakan bagian dari tugas kuliah di Fakultas Psikologi UI.

Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian yang mencakup 62 pertanyaan/pernyataan yang dapat dikerjakan dalam waktu kurang lebih 20 menit.

Mengingat pentingnya informasi ini, besar harapan kami Anda bersedia memberikan respon sesuai dengan pendapat Anda. Tidak ada jawaban salah atau benar. Kejujuran dan keterbukaan Anda sangat diharapkan.

Pengisian kuesioner ini tidak ada kaitannya dengan karir Anda sebagai pengasuh maupun karir/jabatan orang lain. Jawaban Anda hanya akan diketahui oleh kami sebagai peneliti dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian serta dijamin kerahasiaannya.

Terima kasih sebelumnya atas kesediaan bekerjasama membantu kami.

Magister Psikologi Terapan Intervensi Sosial
Fakultas Psikologi – UI
Depok
April 2012

Hormat Kami
Gini Toponindro
Email address: gini_topon@yahoo.co.id
HP. 0815 4205 6030

Bagian 1: Data Diri

Petunjuk pengerjaan:

Di bawah ini terdapat 6 item pertanyaan mengenai data diri Anda, mohon berikan tanggapan yang sesuai dengan data diri Anda dengan memberikan tanda [] pada pilihan jawaban yang sesuai dengan diri Anda.

- (1) Jenis Kelamin: [] Laki-laki [] Perempuan
- (2) Pendidikan terakhir:
[] SD [] SMP [] SMA/Sederajat
[] D3 [] DIV/S1 [] S2
- (3) Pekerjaan/tugas lain selain menjadi pengasuh di panti:
[] Peksos [] Instruktur Keterampilan
[] Guru SLB [] Staf kantor/ tenaga teknis
[] Ibu Rumah Tangga [] Bekerja di tempat lain/ luar panti
[] Lainnya (.....)
- (4) Usia sekarang:
[] Kurang dari 25 tahun [] 26 – 35 tahun
[] 36 – 45 tahun [] 46 – 55 tahun
[] Lebih dari 55 tahun
- (5) Status Perkawinan
[] Kawin [] Belum kawin
[] Janda [] Duda
- (6) Lama bekerja menjadi pengasuh di panti:
[] Kurang dari 3 tahun [] 4 – 6 tahun
[] 7 – 9 tahun [] 10 – 12 tahun
[] 13 – 15 tahun [] Lebih dari 15 tahun

Bagian 2: Kuesioner A

Petunjuk pengerjaan:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan keadaan diri seseorang **sebagai pengasuh di panti**. Anda diminta untuk **melingkari** salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia. Alternatif jawaban berkisar dari 1 – 7 yang menunjukkan seberapa sering kondisi tersebut Anda alami atau Anda rasakan. Arti angka-angka tersebut adalah:

Angka 1 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **tidak pernah anda rasakan.**

Angka 2 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **setidaknya sekali dalam setahun Anda rasakan.**

Angka 3 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **setidaknya satu kali dalam enam bulan Anda rasakan**

Angka 4 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **setidaknya satu kali dalam tiga bulan Anda rasakan**

Angka 5 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **setidaknya satu kali dalam satu bulan Anda rasakan.**

Angka 6 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **setidaknya satu kali dalam satu minggu Anda rasakan.**

Angka 7 = kondisi yang digambarkan dalam pernyataan **setiap hari Anda rasakan**

Jadi semakin besar angkanya, berarti semakin sering kondisi tersebut Anda alami dan semakin kuat kondisi tersebut Anda rasakan.

Contoh:

1. Saya merasa bahagia dalam menjalani hidup. 1 2 3 4 5 6 7

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **setidaknya satu kali dalam satu minggu Anda rasakan**, maka lingkari angka 6.

1. Saya merasa bahagia dalam menjalani hidup. 1 2 3 4 5 **6** 7

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **tidak pernah Anda rasakan**, maka lingkari angka 1.

1. Saya merasa bahagia dalam menjalani hidup. **1** 2 3 4 5 6 7

Pernyataan Kuesioner A

- | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bekerja mengasuh klien panti secara langsung menimbulkan banyak tekanan bagi saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | Saya merasa kehabisan tenaga setelah seharian bekerja. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | Saya merasa letih saat bangun pagi dan harus menghadapi tugas hari ini. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | Dengan mudah, saya dapat memahami apa yang dirasakan klien yang saya asuh. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | Saya merasa memperlakukan sebagian dari klien asuhan saya secara tidak manusiawi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | Bekerja menangani klien panti sepanjang hari sangat menekan saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | Saya menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh klien panti dengan sangat efektif. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Saya merasa tidak semangat dalam menjalani tugas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | Melalui pekerjaan saya, saya yakin membantu kehidupan orang lain. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | Saya menjadi semakin tidak berperasaan terhadap orang lain sejak melakukan pekerjaan mengasuh klien panti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | Saya khawatir pekerjaan ini menjadikan saya kurang peka. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | Saya merasa sangat bersemangat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | Saya merasa bekerja terlalu keras dalam menjalankan tugas pengasuh. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | Saya benar-benar tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada sebagian dari klien yang saya asuh. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | Saya merasa emosi saya terkikis karena pekerjaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan klien yang saya asuh. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | Saya merasa gembira bekerja mengasuh klien panti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Saya telah menyelesaikan banyak hal yang berguna dalam pekerjaan saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | Saya merasa tidak tahu apalagi yang harus saya perbuat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- 21 Dalam pekerjaan saya, saya mengatasi masalah-masalah emosional dengan sangat tenang. 1 2 3 4 5 6 7
- 22 Saya merasa disudutkan klien panti dengan beberapa masalah mereka. 1 2 3 4 5 6 7
- 23 Mengasuh klien panti setiap hari sangat menyita energi saya. 1 2 3 4 5 6 7
- 24 Saya merasa malas dalam menghadapi kerja sehari-hari. 1 2 3 4 5 6 7
- 25 Saya merasa dapat menyelesaikan tugas-tugas saya dengan baik. 1 2 3 4 5 6 7
- 26 Pada saat mulai bekerja, saya yakin bahwa pekerjaan saya dapat bermanfaat bagi klien panti. 1 2 3 4 5 6 7

Bagian 3: Kuesioner B

Petunjuk pengerjaan kuesioner B.1:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan bantuan atau dukungan dari Panti yang Anda alami dan rasakan. Anda diminta untuk **melingkari** salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia. Alternatif jawaban berkisar dari 1 – 6 yang menunjukkan kondisi seberapa sering Anda alami atau rasakan. Arti angka-angka tersebut adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Sesuai (**STS**) Angka 4 = Agak Sesuai (**AS**)
 Angka 2 = Tidak Sesuai (**TS**) Angka 5 = Sesuai (**S**)
 Angka 3 = Kurang Sesuai (**KS**) Angka 6 = Sangat Sesuai (**SS**)

Contoh:

No	Pernyataan	STS	TS	KS	AS	S	SS
1	Saya mampu mempelajari segala sesuatu yang baru.	1	2	3	4	5	6

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **sesuai** dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, maka lingkari angka 5.

No	Pernyataan	STS	TS	KS	AS	S	SS
1	Saya mampu mempelajari segala sesuatu yang baru.	1	2	3	4	(5)	6

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **tidak sesuai** dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, maka lingkari angka 2.

No	Pernyataan	STS	TS	KS	AS	S	SS
1	Saya mampu mempelajari segala sesuatu yang baru.	1	(2)	3	4	5	6

Pernyataan Kuesioner B.1

No	Pernyataan	STS	TS	KS	AS	S	SS
1.	Panti menghargai kontribusi saya terhadap keberhasilan yang dicapai oleh panti.	1	2	3	4	5	6
2.	Panti mengabaikan pendapat yang saya berikan.	1	2	3	4	5	6
3.	Panti betul-betul mempertimbangkan tujuan yang ingin saya capai dan nilai yang saya anut.	1	2	3	4	5	6
4.	Panti mengabaikan kesejahteraan saya.	1	2	3	4	5	6
5.	Panti memberikan bantuan kepada saya, ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan.	1	2	3	4	5	6
6.	Panti tidak memperhatikan kepuasan kerja saya secara umum.	1	2	3	4	5	6
7.	Panti menyatakan bangga atas prestasi kerja yang saya raih.	1	2	3	4	5	6
8.	Panti berusaha membuat pekerjaan saya semenarik mungkin.	1	2	3	4	5	6
9.	Panti membiarkan saya, meskipun saya membutuhkan bantuan khusus.	1	2	3	4	5	6

Petunjuk pengerjaan kuesioner B.2:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan dukungan atau bantuan dari Kepala Panti, Kasie Rehsos dan rekan kerja yang Anda alami dan rasakan **dalam pekerjaan Anda sebagai pengasuh di panti.** Anda diminta untuk **melingkari** salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia. Alternatif jawaban berkisar dari 1 – 5 yang menunjukkan kondisi seberapa sering Anda alami atau Anda rasakan pada saat ini. Arti angka-angka tersebut adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Tidak Pernah Sama Sekali (**TP**)

Angka 2 = Jarang (**JR**)

Angka 3 = Kadang-Kadang (**KK**)

Angka 4 = Cukup Sering (**CS**)

Angka 5 = Selalu (**SL**)

Contoh:

No	Pernyataan	TP	JR	KK	CS	SL
1	Orang tua saya menasehati saya.	1	2	3	4	5

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **selalu** Anda alami atau Anda rasakan pada saat ini, maka lingkari angka 5.

No	Pernyataan	TP	JR	KK	CS	SL
1	Orang tua saya menasehati saya.	1	2	3	4	5

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **tidak pernah sama sekali** Anda alami atau Anda rasakan pada saat ini, maka lingkari angka 1.

No	Pernyataan	TP	JR	KK	CS	SL
1	Orang tua saya menasehati saya.	1	2	3	4	5

Pernyataan Kuesioner B.2

No	Pernyataan	TP	JR	KK	CS	SL
10	Kepala Panti memberikan informasi berguna kepada saya.	1	2	3	4	5
11	Kepala Panti menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap saya.	1	2	3	4	5
12	Kepala Panti membantu saya berpikir untuk mengatasi masalah yang saya hadapi.	1	2	3	4	5
13	Kepala Panti membantu saya mendapatkan bahan-bahan, perbekalan atau pelayanan yang saya butuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.	1	2	3	4	5
14	Kepala Panti memberikan saya pujian dan menunjukkan penghargaan terhadap saya.	1	2	3	4	5
15	Kepala Panti memberikan kritik yang tidak membantu saya.	1	2	3	4	5
16	Kepala Panti tidak menghargai atau meremehkan usaha yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
17	Kasie Rehsos memberikan informasi berguna kepada saya.	1	2	3	4	5
18	Kasie Rehsos menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap saya.	1	2	3	4	5
19	Kasie Rehsos membantu saya berpikir untuk mengatasi masalah yang saya hadapi.	1	2	3	4	5
20	Kasie Rehsos membantu saya mendapatkan bahan-bahan, perbekalan atau pelayanan yang saya butuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.	1	2	3	4	5
21	Kasie Rehsos memberikan saya pujian dan menunjukkan penghargaan terhadap saya.	1	2	3	4	5
22	Kasie Rehsos memberikan kritik yang tidak membantu saya.	1	2	3	4	5
23	Kasie Rehsos tidak menghargai atau meremehkan usaha yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
24	Rekan kerja saya memberikan informasi berguna kepada saya.	1	2	3	4	5
25	Rekan kerja saya menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap saya.	1	2	3	4	5
26	Rekan kerja saya membantu saya berpikir untuk mengatasi masalah yang saya hadapi.	1	2	3	4	5
27	Rekan kerja saya membantu saya mendapatkan bahan-bahan, perbekalan atau pelayanan yang saya butuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.	1	2	3	4	5
28	Rekan kerja saya memberikan saya pujian dan menunjukkan penghargaan terhadap saya.	1	2	3	4	5
29	Rekan kerja saya memberikan kritik yang tidak membantu saya.	1	2	3	4	5
30	Rekan kerja saya tidak menghargai atau meremehkan usaha yang saya lakukan.	1	2	3	4	5

SELESAI

Terima kasih atas kerjasama dan kesediaan memberikan respon di dalam survei ini.

Modul Pelatihan

Lampiran 3: Agenda dan Modul Pelatihan

Two Day Soft-skill Training

“Menjadi Petugas Panti Sosial Tangguh: Ketika Keterampilan Mendengar Dengan Empati dan Memberikan Umpan Balik Yang Membangun Sangat Diperlukan Di Tempat Kerja”

Rabu-Kamis, 23 – 24 Mei 2012



Disusun oleh:
Gini Toponindro
NPM: 1006742365

**Magister Psikologi Terapan Intervensi Sosial
Fakultas Psikologi – Universitas Indonesia**

ALUR KEGIATAN

Waktu	Kode Sesi	Sesi	PIC
Rabu, 23 Mei 2012 08.30 – 09.00		Registrasi Peserta dan <i>Pre-test</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gini Toponindro
09.00 – 10.00	1	Pembukaan (20 menit) - Sambutan Kepala PSMP - Pengantar oleh Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> Kepala Panti Gini Toponindro
		<i>Ice breaking</i> (20 menit)	Andrie Daniel
		Kesepakatan aturan pelatihan (10 menit)	
		Harapan peserta (10 menit)	
10.00 – 10.15		Break pagi	
10.15 – 11.00	2	Sesi 1: Membangun Konteks Pelatihan “Menjadi Petugas Panti Sosial Yang Tangguh” (total 45 menit)	Sarilani Wirawan
		Putar film pendek “Kerjasama Semut” (5 menit)	

		Diskusi Refleksi Film (10 menit)	
		Kerja Kelompok “Kekuatan Positif dan Nilai Pengabdian” (25 menit)	
		Diskusi Refleksi (5 menit)	
11.00 – 12.15	3	<p>Sesi 2: “Senangnya Didengar dan Dipahami” (total 75 menit)</p> <p><i>Role play (concrete experience):</i> ‘nina bobok’ (20 menit)</p> <p>Diskusi refleksi (10 menit)</p> <p>Presentasi materi <i>empathic listening</i> dan kebutuhan dasar manusia</p> <p>Simulasi kebutuhan dasar manusia “Dipahami dan Dihargai dengan Roti Hangus”</p>	Andrie Daniel
12.15 – 13.15		ISHOMA (Istirahat, Sholat, Makan)	
13.15 – 13.30	4	Energizer (15 menit)	Andrie Daniel

Waktu	Kode Sesi	Sesi	PIC
13.30 – 14.15	5	Sesi 3: Prasyarat I Mendengar Dengan Empati (Tahap Pertama: Keterampilan Menerima/Merasakan Pesan dan Keterampilan Mengartikan/Memahami Pesan (total 75 menit)	Sarilani Wirawan
		Kerja Individu "Menggambar" dengan komunikasi satu arah (5 menit)	
		Kerja Individu "Menggambar" dengan komunikasi dua arah (15 menit)	
		Refleksi (15 menit)	
		Presentasi Tahap I (10 menit)	
		Simulasi Keterampilan Menerima/Merasakan Pesan dan Keterampilan Mengartikan/Memahami Pesan (25 menit)	
		Recap (5 menit)	
14.45 – 15.45	6	Sesi 4: Prasyarat II Mendengar Dengan Empati (Tahap Kedua: <i>Attending Skill</i> dan <i>Responding Skill</i>) (60 menit)	Andrie Daniel

		Putar Film “Nyanyian Kode: Warkop DKI” (5 menit)	
		Diskusi Refleksi Film (10 menit)	
		Presentasi tahapan “ <i>attending skill</i> dan <i>responding skills</i> ” (10 menit)	
		Simulasi keterampilan <i>attending</i> dan <i>responding</i> melalui permainan “Si Buta, Si Tuli dan Si Bisu” (20 menit)	
		DiskusRefleksi Simulasi (10 menit)	
		Recap (5 menit)	
15.45		Penutupan Hari Pertama	Gini Toponindro

Waktu	Kode Sesi	Sesi	PIC
09.00 – 10.15	8	Sesi 5: Umpan Balik yang Membangun (75 menit)	Sarilani Wirawan
		Kerja kelompok “Basket & Ball” (<i>concrete experience</i>) (25 menit)	
		Diskusi Refleksi (15 menit)	
		Presentasi materi <i>constructive feedback</i> (15 menit)	
		Diskusi Refleksi (15 menit)	
		Recap (5 menit)	
10.15 – 10.30		Break Pagi	
10.30 – 12.00	9	Sesi 6: “Keterampilan Memberikan Umpan Balik Membangun” (90 menit total)	Andrie Daniel
		Pertama: Menetapkan Tujuan (30 menit)	
		Presentasi Singkat “Menetapkan Tujuan”	

		(10 menit)	
		Kedua: Asertif (15 menit)	
		Presentasi Singkat Asertif (10 menit)	
		Simulasi Asertif (20 menit)	
		Recap (5 menit)	
12.00 – 13.00		ISHOMA (Istirahat, Sholat, Makan)	
13.00 – 14.30	11	Sesi 7: Memantapkan Komitmen Diri, Refleksi dan Evaluasi Proses Kegiatan (90menit)	Sarilani Wirawan
14.30 – 14.45		<i>Post Test</i>	Gini Toponindro
14.45 – 15.00		Pembagian <i>Doorprize</i> dan Sertifikat	Gini Toponindro
15.00 – 15.15		Penutupan Acara - Ucapan Terima kasih oleh Peneliti - Sambutan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial PSMP	Gini Toponindro

1. Registrasi Peserta dan *Pre-test*

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta:

- Merasa nyaman untuk mengikuti kegiatan dengan sambutan ramah dari penyelenggara.
- Mengisi kuesioner yang untuk mengetahui kondisi sebelum mengikuti pelatihan.

Alokasi Waktu: 08.30 – 09.00 (30 menit)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- Kuesioner
- Alat tulis
- Daftar hadir
- Foto kopi agenda kegiatan
- Label nama

Prosedur, Cara dan Metode:

- Kuesioner dibagikan dan diisi oleh peserta
- Kuesioner yang telah terisi dikumpulkan kembali kepada peneliti.

2. Pembukaan

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- o Memahami tujuan dan hasil yang diharapkan dari pelatihan.
- o Memiliki hubungan komunikasi yang nyaman antara fasilitator dan peserta.
- o Mengetahui dan bersedia menjalankan aturan di dalam pelatihan serta memahami nilai penting dari aturan tersebut di dalam proses pelatihan.

Alokasi Waktu: 09.00 – 10.00 (60 menit total)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perengkapan

- o LCD projector
- o Layar
- o Laptop/PPT
- o *Sound system*
- o Kertas *flipchart*
- o Kertas *post-it* ukuran besar
- o Perak kertas

Prosedur, Cara dan Metode:

2.1. Penjelasan Tujuan Pelatihan dan Hasil yang Diharapkan

- o Waktu total 20 menit
- o Pengantar kegiatan disampaikan oleh Peneliti, menjelaskan maksud dan tujuan kegiatan, alokasi waktu, tim fasilitator yang akan memandu kegiatan.
- o Sambutan Kepala Panti Sosial Marsudi Putra.
- o Presentasi PPT singkat mengenai latar belakang kegiatan, tujuan pelatihan, jumlah alokasi waktu yang direncanakan, agenda 2 hari ke depan dan profil singkat dari fasilitator disampaikan oleh Peneliti.

Isi presentasi PPT:

Slide 1: Latar Belakang Kegiatan

- Menindaklanjuti hasil observasi dan diskusi dengan rekan-rekan di PSMP Handayani Bambu Apus.
- Kontribusi penelitian dan pengabdian masyarakat mahasiswa Magister Psikologi Terapan Intervensi Sosial, Fakultas Psikologi UI dalam meningkatkan kapasitas stakeholder Panti Sosial Marsudi Putra.
- Ruang pembelajaran dan pengalaman bagi pelaksana kegiatan.

Slide 2:

Tujuan Umum:

- Peserta memahami pentingnya mendengarkan dengan memahami perasaan, memberikan umpan balik yang membangun, dan menggunakan keterampilan tersebut dalam berinteraksi dengan sesama petugas yang terlibat dalam pelayanan penerima manfaat. Tujuannya adalah saling meringankan beban kerja dalam menghadapi klien panti.

Tujuan Khusus:

- Menggali pengalaman dari penggunaan keterampilan-keterampilan tersebut oleh peserta.
- Mencoba cara-cara baru dari keterampilan mendengarkan dengan memahami perasaan dan memberikan umpan balik yang membangun.
- Merasa nyaman dan aman dalam mencoba cara-cara baru tersebut.

Slide 3: Rencana & Alokasi Waktu

- Alokasi waktu yang direncanakan: ± 12 jam (dua hari)
- Kegiatan dirancang secara interaktif dan reflektif
- Hasil kegiatan hanya akan berhasil jika ada partisipasi penuh dari peserta

Slide 4: Agenda

- Pembukaan dan tes awal (*pre-test*)

- Sesi diatur berdasarkan tahapan keterampilan yang dibutuhkan dalam mendengar dengan memahami perasaan dan tahapan keterampilan dalam memberikan umpan balik yang membangun di tempat kerja petugas.
- Waktu istirahat: rehat pagi dan makan siang.
- Pada akhir sesi: umpan balik peserta dan tes akhir (*post-test*).
- Pembagian *doorprize* dan sertifikat.
- Penutupan.

Slide 5: Profil Singkat Fasilitator

- NP. Sarilani Wirawan
- Andrie Daniel

Slide 6: Mari Kita Mulai

- Slide transisi untuk kegiatan berikutnya.

2.2. Ice Breaking

- o Waktu total 20 menit
- o Menjelaskan prosedur dan peraturan dalam permainan kelompok
- o Peserta melakukan permainan kelompok “*line up*”
- o Peserta dibagi menjadi 2 kelompok sama besar.
- o Instruksi pertama: kelompok diurutkan dari depan ke belakang berdasarkan bulan lahir.
- o Instruksi kedua: peserta membentuk barisan sesuai dengan urutan dari depan ke belakang berdasarkan tinggi badan.
- o Instruksi ketiga: peserta membentuk barisan sesuai dengan urutan dari depan ke belakang berdasarkan 3 nomor HP belakang dari yang terkecil ke yang terbesar.
- o Instruksi keempat: peserta diminta membentuk barisan sesuai dengan urutan rambut dari yang terpendek ke yang terpanjang.

2.3. Kesepakatan Aturan Pelatihan

- o Instruksi kelima: peserta perempuan mengurutkan peserta laki-laki berdasarkan ketampanan dari depan yang paling tampan dan kebelakang yang agak tampan.
- o Waktu total 10 menit
- o Fasilitator menyebutkan pentingnya ada aturan yang jelas sehingga bisa bekerja dan menggunakan waktu dengan efektif
- o Fasilitator memulai dengan menanyakan kepada peserta: “Seandainya kita dalam pesawat yang akan lepas landas menuju suatu tempat yang indah, apa yang akan dikatakan oleh pramugari supaya perjalanan lancar termasuk navigasi tidak terganggu? (tunggu sampai mendapat jawaban, seperti: peraturan, aturan, dsb). “Nah, serupa dengan analogi itu, agar hari ini berjalan dengan lancar dan tiba di tujuan, apa saja yang penting disampaikan oleh pramugari? ada yang punya ide?”
- o menunjukkan kepada peserta aturan yang sudah ada (tuliskan di kertas flipchart), kemudian meminta tambahan ide dan kesepakatan dari peserta terhadap aturan tersebut (dapat melalui *brainstorming*).
- o Tulisan yang disiapkan di *flipchart* (fasilitator: bisa meminta sukarelawan dari peserta untuk membantu menuliskan di *flipchart*):

Janji Belajar Kita	
Di DALAM Ruang	Di LUAR Ruang

- o Petunjuk untuk fasilitator: hasil sesi ini diharapkan setidaknya diperoleh kesepakatan dalam hal-hal di bawah ini:

✓ **Harap dilakukan di DALAM ruangan/sesi berlangsung:**

1. Fokus, perhatian penuh, pro aktif, dan berpartisipasi aktif
2. Menghormati perbedaan individual
3. Tepat waktu/ disiplin
4. Mengikuti seluruh proses pelatihan sampai selesai
5. HP diatur pada mode getar/dinonaktifkan

✓ **Harap dilakukan di LUAR ruangan:**

1. Menjawab/melakukan komunikasi melalui telepon.
2. Merokok.
3. Berjejaring sosial (Facebook, Twitter, dsb).
4. Menyelesaikan tugas yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan pelatihan.

2.4. Pohon Harapan

- o Waktu total 10 menit
- o Bagikan kertas *post-it* berukuran besar kepada peserta
- o Minta peserta menuliskan harapannya terhadap kegiatan hari ini, dengan instruksi:
 - Tuliskan harapan Anda terhadap kegiatan hari ini dalam 3-5 kata.
 - Satu harapan satu ide.
 - Dengan arah kertas horizontal.
 - Tuliskan menggunakan spidol dan berukuran besar.
- o Di akhir kegiatan pelatihan, minta peserta untuk meninjau kembali harapan yang sudah dituliskannya.

3. Sesi 1: Membangun Konteks Pelatihan “Menjadi Petugas Panti Sosial Yang Tangguh”

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Tergugah perhatian dan memiliki minat untuk mempelajari lebih jauh mengenai proses menciptakan suasana kerja yang saling mendukung (*supportive*) dari seluruh stakeholder PSMP dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat, sehingga beban kerja yang dirasakan dapat lebih ringan dan bersemangat dalam memberikan layanan dan pengasuhan.
- Meneguhkan kembali motivasi pengabdian dalam bekerja di panti sosial dalam bentuk keiklasan, ketulusan dan tanggung jawab terhadap tugas.
- Meneguhkan kembali semangat bekerja sama dan saling mendukung untuk saling meringankan beban kerja dalam mengasuh dan melayani klien panti.

Alokasi Waktu: 45 menit (total)

Jumlah Peserta: 30 orang

Sumberdaya: Film Pendek “Kerjasama Semut” (Waruwu, 2010)

Peralatan/perlengkapan

- LCD projector
- Layar
- Laptop/PPT
- *Sound system*

Prosedur, Cara dan Metode:

3.1. Putar Film: “Kerjasama Semut” (Waruwu, 2010)

- Fasilitator memberi penjelasan mengenai proses yang akan dilalui.
- Peserta diminta untuk memperhatikan film yang akan disajikan.
- Film disajikan hanya 90 detik.

3.2. Diskusi Refleksi (*Metode Technology of Participation (ORID)* yang dikembangkan oleh International Cultural Affair, 2000)

Setelah film ditayangkan, fasilitator mengajukan pertanyaan-pertanyaan refleksi:

- a. Pertanyaan tingkat O (*Objective* = fakta)
 - Apa judul film tersebut?
 - Gambar apa saja yang terlihat dalam film tersebut?
 - Apakah satu kata/satu gambar yang masih diingat sampai sekarang?
 - Apakah satu pembicaraan yang masih diingat sampai sekarang?
- b. Pertanyaan tingkat R (*Reflective* = emosi, asosiasi, perasaan)
 - Bagian mana dalam film tersebut yang menyenangkan? Mengapa?
 - Bagian mana dalam film tersebut yang memberikan inspirasi? Bisa dijelaskan?
 - Bagian mana dalam film tersebut yang memberikan perasaan tidak nyaman? Mengapa?
 - Di dalam film tersebut, apakah Anda merasa memiliki asosiasi/persamaan khususnya sebagai petugas di panti sosial? Mengapa?
 - Hal-hal apa yang terjadi dengan baik dalam kejadian di dalam film? Mengapa itu bisa terjadi?
- c. Pertanyaan tingkat I (*Interpretative* = pemaknaan)
 - Bagian mana dalam film tersebut yang mengingatkan Anda pada kejadian yang pernah Anda alami?
 - Pembelajaran atau manfaat apa yang diperoleh dari menyaksikan film ini? Khususnya dalam kerja melayani penerima manfaat/ klien panti?
 - Apakah yang menjadi nilai atau landasan utama bagi para semut dalam film tersebut sehingga mereka bisa bekerja bersama dan menjalankan

peranya dengan baik? Adakah kaitan nilai yang menjadi landasan kerja semut itu dengan pekerjaan Anda sebagai petugas di panti sosial?

- Hal-hal baru apa yang membangkitkan rasa ingin tahu dan ingin dipelajari lebih lanjut ?
- d. Pertanyaan tingkat D (*Decisional* = keputusan)
 - Satu pelajaran penting positif apa dari film tersebut yang bisa dilakukan dalam bekerja melayani klien panti, baik sebagai pengasuh, peksos dan tenaga teknis lainnya?
 - Nilai/landasan utama seperti apa yang akan anda terapkan dalam bekerja di panti sosial, dimana kondisinya penuh dengan tantangan dalam menghadapi perilaku klien panti yang cenderung menciptakan kondisi *stressfull*? Mengapa?
 - Karena di dalam kegiatan hari ini dan besok (dua hari), mungkin Anda akan mendapatkan beberapa hal baru, kesiapan diri seperti apa yang diperlukan agar prosesnya menjadi efektif?

3.3. Kerja Kelompok: “Kekuatan Positif dan Nilai Pengabdian”

- Peserta dibagi menjadi 5 kelompok.
- Peserta secara individu diminta untuk menuliskan kekuatan positif (2-5) yang dimilikinya agar menjadi petugas/pengasuh yang tangguh.
- Di dalam kelompok kecil: mendiskusikan kekuatan diri dan secara berkelompok menuliskan landasan utama/ motivasi/ value sebagai petugas panti sosial baik sebagai pengasuh, pekerja sosial, maupun tenaga teknis lainnya.
- Kelompok menuliskan hasil diskusinya ke dalam kertas flipchart antar 3-5 kalimat yang berisi kekuatan positif dan nilai pengabdian.
- Setiap kelompok diminta untuk mempresentasikan singkat hasil diskusi tersebut.

3.4. Diskusi refleksi/ *Debriefing*

- o Dari hasil kerja kelompok tersebut, peserta diarahkan bahwa sebenarnya peserta memiliki banyak kekuatan positif dan nilai pengabdian yang tinggi.
- o Diharapkan arahnya adalah timbul semangat baru dan saling mendukung dalam segala tugas-tugas melayani klien panti.

4. Sesi 2: “Senangnya Didengar dan Dipahami”

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Mengetahui dan memahami definisi *empathic listening* dan mampu membedakan antara mendengarkan dengan hati (*empathic listening*) dan mendengarkan dengan pikiran (*evaluative listening*).
- Memahami dan merasakan perilaku yang mengambat dan mendukung terjadinya *empathic listening*.
- Mendemonstrasikan cara-cara *empathic listening* sebagai salah satu upaya untuk menciptakan suasana yang saling mendukung di tempat kerja dengan saling mendengarkan dan memahami antar petugas dalam melayani klien di Panti Sosial Marsudi Putra.

Alokasi Waktu: 75 menit (total)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- LCD projector
- Layar
- Laptop/PPT
- *Sound system*
- Kartu panduan *role play* (hijau dan kuning sebanyak peserta)
- Kertas *flipchart*

- Spidol
- Perkat kertas
- Panduan diskusi kelompok

Prosedur, Cara dan Metode:

4.1. *Role Play (concrete experience): “Ninabobok”*

- o Waktu 20 menit
- o Fasilitator menjelaskan tahapan yang akan dilalui pada sesi ini dengan jelas dan dapat dipahami oleh seluruh peserta.
- o Fasilitator membagi peserta berpasangan, agar tidak saling memilih pasangan maka fasilitator menggunakan games angin dan angka. Misalnya: angin 3 maka peserta berkelompok 3 orang, angin 5 peserta berkelompok 5 orang, dan hingga angin 3 peserta menjadi berisi 3 orang.
- o Dalam *role play* “ninabobok” ini, setelah peserta berpasangan. Ada yang berperan mendongengkan/menceritakan kisah hidupnya yang paling susah dalam bekerja di PSMP. Sementara yang lainnya menjadi pendengar. Setiap peserta akan diberi kartu peran sebagai aturan main yang harus dilakukan.
- o Tahapan-tahapannya:
 - Bagi peserta dalam kelompok 3 orang.
 - Bagikan kartu peraturan secara acak (kartu hijau versi 1 dan 2 untuk pendengar dan kartu kuning untuk pencerita)
 - Kartu hijau terbagi atas 2 versi
 - Kartu hijau versi 1:
 - ❖ **Jangan berikan perhatian** terhadap rekan Anda yang sedang bercerita.
 - ❖ Acuhkan lawan bicara Anda (dengan tidak melakukan kontak mata, salah satu anggota tubuh Anda sering bergerak, goyang-goyangkan

kursi Anda, dll) namun Anda tetap dalam situasi mendengarkan rekan Anda.

- ❖ Sesekali lihatlah HP Anda, apakah ada pesan masuk pada HP Anda
- ❖ Bahkan, buatlah komunikasi melalui HP seperti SMS, Chatting, Buka FB, Twetter, dll pada saat teman Anda sedang bercerita.
- Kartu hijau versi 2:
 - ❖ Berikan perhatian pada rekan kerja Anda.
 - ❖ Dengarkan informasi tersebut dari sudut pandang rekan kerja Anda, bukan diri Anda.
 - ❖ Berikan respon terhadap apa yang dikatakannya, merefleksikan apa yang ia rasakan (Misalnya: Saya mengerti apa yang Anda rasakan, pastinya terasa sangat berat dan melelahkan)
 - ❖ Bantulah menenangkannya dengan memberikan perhatian penuh pada apa yang disampaikan, atau bahkan tawarkan bantuan untuk meringankan bebannya.
 - ❖ Ingat rekan kerja Anda hanya menyampaikannya selama \pm 5 menit.
 - ❖ Usahakan Anda sudah memberikan indikator perhatian yang diharapkan tersebut dalam waktu 5 menit.
- Kartu kuning
 - ❖ Ingatlah salah satu pengalaman susah ketika bekerja di panti dalam menghadapi klien panti (penerima manfaat).
 - ❖ Peristiwanya bisa terjadi dimana saja (kantor, asrama, lapangan, dll)
 - ❖ Lalu ceritakan kepada rekan Anda mengenai peristiwa tersebut, dilengkapi dengan emosi atau perasaan yang anda rasakan.
 - ❖ Ceritakan peristiwa tersebut selama \pm 5 menit.
- Setelah semua peserta membaca instruksi di dalam kartu yang telah dibagikan, dan jika tidak ada pertanyaan, permainan bisa dimulai.

4.2. Diskusi Refleksi (*Metode Technology of Participation (ORID) yang dikembangkan oleh International Cultural Affair, 2000*)

Setelah *role play* dilakukan, fasilitator mengajukan pertanyaan-pertanyaan refleksi:

- a. Pertanyaan tingkat O (*Objective* = fakta)
 - Kartu hijau:
 - tolong ceritakan bagaimana respon Anda terhadap rekan Anda.
 - Kartu kuning:
 - Apa yang Anda ceritakan kepada rekan Anda?
 - Bagaimana respon rekan Anda terhadap cerita yang Anda ceritakan?
- b. Pertanyaan tingkat R (*Reflective* = emosi, asosiasi, perasaan)
 - Bagaimana perasaan Anda terhadap respon yang diberikan oleh rekan Anda?
- c. Pertanyaan tingkat I (*Interpretative* = pemaknaan)
 - Apa yang bisa Anda pelajari dari peran yang telah Anda lakukan?
 - Respon seperti apa yang lebih disukai oleh orang lain ketika sedang menyampaikan cerita, permasalahan atau keluhannya?
- d. Pertanyaan tingkat D (*Decisional* = keputusan)
 - Pembelajaran apa saja yang dapat diterapkan dalam kehidupan Anda sehari-hari sebagai seorang pegawai, pengasuh, peksos di dalam pekerjaan Anda, berkaitan dengan permainan tadi?

4.3. Presentasi tentang *Empathic Listening*

Presentasi PPT (20 menit) berisi:

- Slide 19: Mendengarkan dengan empati, artinya mendengar dengan hati, dengan penuh kasih. Hingga memahami orang lain seperti apa adanya: apa yang dipikirkannya, apa yang dirasakannya dan mengapa dia bertindak demikian.
- Slide 19: Beda halnya bila mendengar dengan pikiran (mendengar evaluative): menganalisa, mencari kelemahan, membantah, menilai dan akhirnya ingin membuktikan bahwa yang lain salah, dan pendapatnyalah yang benar.
- Slide 20: Kebutuhan Dasar Manusia: Kita membutuhkan makanan (nasi, sayur, daging, buah dan susu) setiap hari. Tubuh kita membutuhkan makan tersebut untuk

tetap berfungsi sebagai mana mestinya. Kekurangan gizi atau kekurangan zat yang dibutuhkan mengakibatkan penyakit.

- o **Slide 21:** Macam kebutuhan dasar manusia meliputi kebutuhan akan rasa aman, rasa bernilai, dipahami, dihargai dan dicintai.
- o **Slide 24:** Perilaku-perilaku yang menghalangi terjadinya *empathic listening* (Brounstein, 2001)
 - *The critic mode*
 - *The identifier mode*
 - *The defensive mode*
 - *The denying mode*
 - *The being-right mode*
 - *The interrogator mode*
 - *The sparing mode*
 - *The diagnostic mode*
 - *The advice mode*

4.4. Simulasi Kebutuhan Dasar Manusia “Dipahami dan Dihargai” dengan Visualisasi Kisah Roti Hangus.

- Pada bagian ini fasilitator memunculkan visualisasi percakapan yang menggambarkan terpenuhinya kebutuhan dipahami dan dihargai oleh orang lain. Sehingga akan merasakan diperhatikan keberadaannya dan timbul *empathic listening*.
- Visualisasi dengan kisah roti hangus (Waruwu, 2012), dimana secara singkat dapat dijelaskan respon istri yang marah pada suaminya akibat suaminya tidak memahami dan menghargai istrinya yang sangat kerepotan di pagi hari sehingga menyiapkan sarapan roti untuk suaminya sampai hangus.

5. Energizer

Sasaran Pembelajaran:

Pada akhir sesi, peserta dapat:

- merasa bersemangat dan siap untuk mengikuti sesi selanjutnya, setelah beristirahat dan makan siang
- mengalami dinamika antara tujuan individu dan kelompok

Alokasi Waktu: 15 menit

Jumlah Peserta: 30 orang

Prosedur, Cara dan Metode:

Permainan “Tini dan Tono”:

- Peserta diminta untuk membuat lingkaran.
- Fasilitator menjelaskan kegiatan yang akan dilalui.
- Fasilitator menjelaskan permainan yang akan dilakukan bersama.
- Fasilitator memberikan contoh gerakan permainan ketika mendengar kata Tini dan Tono.
- Peserta mengikuti gerakan tersebut.,

6. Sesi 3: Prasyarat I Mendengar Dengan Empati (*Empathic Listening*) (Tahap Pertama: Keterampilan Menerima/Merasakan Pesan Dan Keterampilan Mengartikan/Memahami Pesan)

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Mengetahui, memahami dan mengalami syarat mendengarkan aktif yang dibutuhkan dalam *empathic listening* yaitu keterampilan merasakan dan menerima pesan dan keterampilan mengartikan dan memahami pesan.
- Mengidentifikasi tahapan mendengar aktif ini sebagai bagian dari keterampilan *empathic listening*.
- Mendemonstrasikan keterampilan mendengarkan tersebut dengan tepat.

Alokasi Waktu: 75 menit.

Jumlah Peserta: 30 orang

Sumberdaya: -

Peralatan/perlengkapan

- o LCD projector
- o Layar

- Laptop/PPT
- *Sound system*

Prosedur, Cara dan Metode:

6.1. Kerja Individu “Menggambar” (dengan komunikasi satu arah)

Merupakan aktivitas dimana peserta mengikuti arahan dari fasilitator untuk menggambar suatu objek.

- Fasilitator memberi penjelasan mengenai proses yang akan dilalui.
- Peserta diminta memperhatikan penjelasan proses yang akan dilalui dalam sesi ini.
- Fasilitator meminta satu perwakilan peserta yang akan membantu menyampaikan petunjuk gambar yang akan dibuat.
- Peserta diminta untuk menyiapkan kertas A4 dan alat tulis (tidak boleh menggunakan penghapus)
- Perwakilan peserta menjelaskan obyek yang harus digambar oleh peserta lain di kertas A4 dengan tempo yang sesuai.

❖ Komunikasi searah.

- Instruksinya: pada kertas Anda gambarlah lingkaran, di bawah lingkaran tersebut gambarlah sebuah kotak, terus gambarlah lingkaran kedua yang beririsan dengan lingkaran pertama, lalu gambar sebuah garis dari tengah lingkaran pertama ke bagian tengah kotak.
- Perwakilan peserta tidak menjawab apapun pertanyaan peserta terkait dengan tugas menggambar.

6.2. Kerja Individu “Menggambar” (Komunikasi Dua Arah)

❖ Komunikasi Dua Arah:

- Instruksinya:
 - Peserta boleh bertanya dan minta penjelasan kepada perwakilan peserta yang memberikan instruksi gambar seperti berapa besar ukuran lingkaran, posisi di

sebelah mana, berapa besar gambar kotak, dimana posisi garis, dll. Intinya terjadi komunikasi dua arah antara pengarah gambar dengan peserta.

- Pada kertas Anda gambarlah lingkaran.
- Di bawah lingkaran tersebut gambarlah sebuah kotak
- Gambarlah lingkaran kedua yang beririsan dengan lingkaran pertama.
- Lalu gambar sebuah garis dari tengah lingkaran pertama ke bagian tengah kotak.

6.3. Diskusi Refleksi/ *Debriefing*

- Dipandu dengan metode ORID (*Objective, Reflective, Interpretatif, dan Decisional*).
- Setelah permainan dilakukan, fasilitator mengajukan pertanyaan-pertanyaan refleksi tentang perasaan peserta ketika melakukan permainan tersebut berkaitan dengan keterampilan *sensing, receiving, interpreting* dan *understanding* yang dibutuhkan dalam *empathic listening*.
- Panduan metode ORID.
 - a. Pertanyaan tingkat O (*Objective* = fakta)
 - Ada berapa instruksi yang harus dilaksanakan?
 - Apakah instruksi tersebut, terdengar dengan jelas?
 - Instruksi apa saja yang harus dilakukan?
 - b. Pertanyaan tingkat R (*Reflective* = emosi, asosiasi, perasaan)
 - Perasaan apa yang anda rasakan pada saat mendengar instruksi tersebut?
 - Kesulitan-kesulitan seperti apa yang Anda alami dalam mengartikan instruksi tersebut?
 - Imajinasi-imajinasi seperti apa yang timbul dalam pikiran Anda ketika mendengar instruksi dari fasilitator? Apakah sama dengan yang anda tuangkan dalam kertas?

- c. Pertanyaan tingkat I (*Interpretative* = pemaknaan)
- Pembelajaran seperti apa yang dapat diambil dari permainan yang telah dilakukan?
 - Sisi positif apa dari aktivitas permainan yang telah dilakukan, agar instruksi dapat diterapkan dengan benar sesuai yang diharapkan dari pemberi pesan?
 - Apa yang menjadi tantangan dalam merasakan, menerima, mengartikan dan memahami isi pesan dari instruksi tersebut?
- d. Pertanyaan tingkat D (*Decisional* = keputusan)
- Pembelajaran positif apa, yang dapat Anda terapkan dalam berinteraksi dengan sesama rekan kerja pengasuh, pekerja sosial dan seluruh stakeholder panti, sehingga Anda dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan baik dan hasil maksimal?

6.4. Presentasi *Sensing/Receiving Skill* dan *Interpreting/Understanding Skill*

Presentasi PPT berisi:

- **Slide 30:** Penjelasan mengenai apa itu mendengar: yaitu aktivitas otak, dimana prosesnya terjadi secara disengaja untuk berusaha memahami, dan mempertahankan stimuli pendengaran (Hargie, 2011)
- **Slide 31:** Menggunakan kecepatan otak Anda dalam mendengar:
 - ✓ Otak dapat berpikir antara 4-10 kali lebih cepat dibandingkan seseorang berbicara.
 - ✓ Berarti: ketika Anda mendengarkan, Anda memiliki waktu luang yang cukup banyak untuk “waktu otak bekerja”.
 - ✓ Berfikirlan secara efektif berilah perhatian terhadap “bahasa tubuh” dan dengar benar-benar makna pesan yang ada.
- **Slide 32:** Mengapa mendengar:
 - ✓ Dalam sehari, kita menghabiskan waktu 50 - 80 % untuk berinteraksi dengan orang lain

- ✓ Rata-rata setengah dari interaksi tersebut adalah “mendengar”
- **Slide 33:** Kapan mendengar terjadi : proses pengolahan informasi: encoding >> storage >> retrieval.
- **Slide 34:** Dimana Anda mendengar: di kantor, di rumah, dll
- **Slide 35:** Syarat mendengar dengan memahami perasan (empati): Dalam tahapan mendengar aktif: “menerima dan merasakan, meninterpretasi dan memahami, *attending* dan *responding*.”
- **Slide 36** Dua keterampilan yang pertama yaitu:
 - ✓ Keterampilan menerima dan merasakan pesan (verbal dan non-verbal)
 - Memastikan ucapan selaras dengan bahasa tubuh (non-verbal)
 - Ekspresi non verbal seperti: Kontak mata, ekspresi wajah, intonasi suara, sentuhan
 - ✓ Keterampilan mengartikan dan memahami pesan.
 - Mendorong dengan pertanyaan terbuka (open ended question)
 - Memberikan refleksi pembicaraan.
 - Paraphrasing

6.5. Simulasi Keterampilan Menerima dan Merasakan Pesan Dan Keterampilan Mengartikan dan Memahami Pesan (15 menit)

- Pada bagian sesi ini peserta mencoba melakukan menerima/merasakan pesan dan mengartikan/memahami pesan.
- Bagi peserta dalam kelompok beranggota 3 orang. Secara bergantian: 1 orang sebagai pencerita, 1 orang mengartikan dan menerima pesan, 1 orang sebagai observer. Tugas:
 1. Pencerita: ceritakan kejadian menarik yang dialami kemarin
 2. Pendengar: menggunakan teknik menerima, mengartikan, dan paraphrasing dalam menanggapi pesan pembicara.

3. Observer: memperhatikan percakapan yang terjadi apakah keterampilan menerima dan merasakan pesan dan keterampilan mengartikan dan memahami pesan telah dilakukan oleh pendengar.

6.6. Recap: mengulangi pembelajaran yang telah dilalui pada sesi ini, meliputi:

- Secara bersama-sama mengulangi apa saja informasi yang telah diterima.
- Apa itu mendengar, bagaimana terjadinya proses mendengar, dimana mendengar terjadi.
- Menyebutkan kembali dua tahap pertama dalam mendengar aktif yang dibutuhkan dalam mendengar dengan memahami perasaan (*empathic listening*)
- Menyebutkan tingkah laku yang mendukung *empathic listening* dalam dua tahap pertama.

7. Sesi 4: Prasyarat II Mendengar Dengan Empati (Tahap Kedua: “Attending Skill dan Responding Skill”)

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- o Mengetahui, memahami dan mengalami kedua syarat tahap kedua mendengarkan aktif yang dibutuhkan dalam *empathic listening* yaitu *attending* dan *responding*.
- o Mengetahui, memahami dan merasakan tingkah laku yang mendukung serta menghambat keterampilan *attending* dan *responding* dalam *empathic listening*.
- o Mendemonstrasikan keterampilan *attending* dan *responding* dengan tepat dalam setting tempat kerja di Panti Rehabilitasi Sosial.

Alokasi Waktu: 60 menit.

Jumlah Peserta: 30 orang

Sumberdaya: Video “Nyanyian Kode: Warkop DKI”

Alamat URL: <http://www.youtube.com/watch?v=C4OU21IKrGQ>

Peralatan/perlengkapan

- o LCD projector
- o Layar
- o Laptop/PPT
- o *Sound system*
- o Sal (penutup mata)
- o Kertas HVS
- o Spidol kecil

Prosedur, Cara dan Metode:

7.1. Putar Film “Nyanyian Kode: Warkop DKI”

Film ini berkisah dua orang (Dono dan Kasino) yang sedang berakting sebagai detektif dan sedang dalam misi mematai-matai seorang wanita berbaju merah yang sedang makan malam disebuah restoran. Kasino memberikan kode dengan nyanyian kepada Dono agar tetap memperhatikan sarasannya. Namun Dono tidak memahami apa yang diisyaratkan oleh Kasino dan ia bahkan memperhatikan dan menggoda wanita lain sehingga sarasannya hilang. Hal ini terjadi karena Dono tidak memiliki keterampilan mendengar aktif.

- Fasilitator memberi penjelasan mengenai proses yang akan dilalui pada sesi ini.
- Peserta diminta memperhatikan film pendek yang akan disajikan.
- Dari pemutaran film ini diharapkan peserta dapat melihat urgensi untuk memiliki keterampilan mendengar aktif sebagai dasar *empathic listening* sehingga mampu mengungkap informasi secara akurat. Selain peserta diharapkan dapat mengidentifikasi tahapan mendengar aktif hingga sampai memberikan respon secara tepat sesuai dengan informasi yang diterima

7.2. Diskusi Refleksi (Metode *Technology of Participation* (ORID) yang dikembangkan oleh International Cultural Affair, 2000)

Setelah film ditayangkan, fasilitator mengajukan pertanyaan-pertanyaan refleksi:

a. Pertanyaan tingkat O (*Objective* = fakta)

- Apa judul film tersebut?
- Gambar apa saja yang terlihat dalam film tersebut?
- Siapa tokoh pemeran film tersebut?
- Apakah satu kata/satu gambar yang masih diingat sampai sekarang?
- Apakah satu adegan/pembicaraan yang masih diingat sampai sekarang?

b. Pertanyaan tingkat R (*Reflective* = emosi, asosiasi, perasaan)

- Bagian mana dalam film tersebut yang menyenangkan? Mengapa?
- Bagian mana dalam film tersebut yang memberikan inspirasi? Bisa jelaskan?
- Bagian mana dalam film tersebut yang memberikan perasaan tidak nyaman? Mengapa?

c. Pertanyaan tingkat I (*Interpretative* = pemaknaan)

- Pembelajaran atau manfaat apa yang diperoleh dari menyaksikan film ini? Khususnya dalam berinteraksi dengan rekan kerja sesama petugas?
- Keterampilan mendengarkan seperti apa yang tidak dimiliki oleh Dono sehingga ia tidak memahami kode yang disampaikan oleh Kasino?

d. Pertanyaan tingkat D (*Decisional* = keputusan)

- Satu pelajaran penting positif apa dari film tersebut yang bisa dilakukan di dalam Anda berinteraksi dengan sesama rekan kerja petugas panti?

7.3. Presentasi tahapan “attending dan responding”

- Presentasi PPT berisi:

- o **Slide 43:** Prasyarat mendengar dengan empati: tahapan mendengar aktif *attending* dan *responding*.
- o **Slide 43:** Bagaimana cara mendengar lainnya?

Attending: Berkenaan dengan pesan verbal dan non verbal yang pendengar kirimkan kembali kepada pembicara sebagai *feedback*

- o **Slide 44:** *Responding:* Pendengar mendapatkan umpan balik secara tepat atas perasaan dan isi pesan pembicara. Upaya untuk membuat pembicara merasa dimengerti akan permasalahan mereka.

- o **Slide 45:** Keuntungan Mendengar Dengan Empati

- ✓ Pembicara merasa mendapatkan perhatian
- ✓ Pembicara merasa dihargai
- ✓ Pembicara tidak merasa dihakimi
- ✓ menenteramkan hati, menghibur, penuh kehangatan dan meringankan beban masalah.
- ✓ Memiliki kekuatan pada saat kondisi terpuruk

7.4. Simulasi *Attending* dan *Responding* Skill

- Dengan menggunakan permainan peran yang terdiri dari peran: Si Buta, Si Bisu dan Si Tuli.
- Fasilitator memberikan gambar yang harus digambar oleh peserta yang diperlihatkan kepada Si Bisu
- Kemudian Si Bisu menyampaikan kepada Si Tuli melalui bahasa isyarat, informasi yang disampaikan oleh Si Tuli kemudian disampaikan kepada Si Buta dengan bahasa verbal.
- Tugas Si Buta adalah menggambar apa yang diinformasikan oleh Si Tuli.

7.5. Diskusi Refleksi

- Setelah simulasi dilakukan, fasilitator mengajukan pertanyaan-pertanyaan refleksi tentang perasaan peserta ketika melakukan permainan tersebut berkaitan dengan keterampilan *attending* dan *responding* yang dibutuhkan dalam *empathic listening*.
- Diskusi refleksi dipandu dengan metode ORID (*Objective, Reflective, Interpretatif, dan Decisional*).

7.6. Recap: mengulangi pembelajaran yang telah dilalui pada sesi ini, meliputi:

- Secara bersama-sama mengulangi apa saja informasi yang telah diterima.

- Menyebutkan kembali empat tahap mendengar aktif yang dibutuhkan dalam *empathic listening*.
- Menyebutkan hambatan dalam *empathic listening* serta bagaimana cara menanggulangnya.
- Menyebutkan tingkah laku yang mendukung *empathic listening*.

8. Review Pembelajaran Hari Sebelumnya dan Melakukan Pemanasan

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Mengingat apa yang telah dipelajari pada hari pertama.
- Memperoleh kesiapan untuk melakukan kegiatan hari kedua

Alokasi Waktu: 15 menit

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- o LCD projector
- o Layar
- o Laptop/PPT

Prosedur, Cara dan Metode:

8.1. Review Pembelajaran Hari Sebelumnya

- Fasilitator memberikan pertanyaan kepada peserta apa saja yang masih diingat dari pembelajaran hari pertama.
- Peserta menyebutkan apa saja yang masih diingat.

8.2. Pemanasan

- Fasilitator menjelaskan kegiatan yang akan dilakukan.
- Fasilitator memperagakan sedikit gerakan dan peserta mengikuti gerakan-gerakan sesuai dengan permainan dalam pemanasan tersebut.

9. Sesi 5: Memberikan Umpan Balik yang Membangun (*Constructive Feedback*)

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Mengetahui dan memahami pentingnya pemberian *constructive feedback*.
- Mengetahui dan memahami dampak positif dan negatif pemberian *feedback*.
- Mendemonstrasikan cara-cara pemberian *feedback* secara umum.

Alokasi Waktu: 75 menit

Jumlah Peserta: 30 orang

Sumberdaya:

Peralatan/perlengkapan

- o LCD projector
- o Layar
- o Laptop/PPT
- o *Sound system*
- o Bola plastik
- o Keranjang (tempat sampah/kardus bekas)

Prosedur, Cara dan Metode:

9.1. Kerja Kelompok “*Basket & Ball*” (*concrete experience*)

Basket & Ball merupakan permainan yang dikerjakan secara berkelompok dimana peserta harus memindahkan bola dari garis start menuju keranjang yang berada di garis finish dengan mata tertutup dan pada arena yang berisi jebakan. Kerja kelompok ini dilakukan selama \pm 10 menit. Hasil yang diperoleh adalah jumlah bola yang berhasil dimasukan ke dalam keranjang/kardus, dengan mengikuti prosedur yang benar.

Tahapan kerjanya:

- Peserta dibagi menjadi 2 kelompok
- Peserta memilih satu orang dalam kelompoknya untuk menjadi sukarelawan. Sukarelawan dinamakan “sang jagoan”
- Sang jagoan tersebut yang berperan memasukan bola ke dalam keranjang dengan mata tertutup.

- Rekan lainnya yang bermain dalam satu tim berperan untuk memberikan informasi sebagai pemberi arahan kepada teman “sang jagoan” untuk memasukan bola ke dalam keranjang kosong.
- Instruksi yang diberikan kedua kelompok berbeda, hal ini dilakukan untuk membentuk kelompok kontrol dan kelompok eksperimen:

Instruksi pada kelompok 1 (kelompok kontrol)

- o **Satu peserta “sang jagoan”:**
 - Diberi kebebasan untuk mengikuti atau tidak mengikuti arahan yang diberikan oleh teman-temannya.
- o **Peserta lainnya:**
 - Tidak memberikan informasi kepada teman “sang jagoan” dari awal ia melangkah, sampai dirasa temanya merasa kesulitan. Jika tidak informasi baru diberikan ketika berada di tengah perjalanan.
 - Pemberian informasi dilakukan secara serempak/bersama-sama dan informasi yang diberikan tidak spesifik (hanya sebatas kanan, kiri, terus, lurus, jalan)

Instruksi pada kelompok 2 (kelompok eksperimen)

- o **Satu peserta “sang jagoan”:**
 - “Sang jagoan” diharuskan untuk mengikuti informasi atau arahan yang diberikan oleh teman-temannya.
- o **Peserta lainnya:**
 - Memberikan informasi kepada teman “sang jagoan” dari pertama ia melangkah.
 - Informasi yang diberikan bergantian.
 - Informasi yang diberikan spesifik dan deskriptif (menjelaskan berapa langkah harus melangkah ke kanan, ke kiri, ke depan, ke belakang, serong kanan dan serong kiri)

9.2. Diskusi Refleksi Hasil Permainan

Setelah permainan dilakukan, fasilitator mengajukan pertanyaan-pertanyaan refleksi:

- Pertanyaan tingkat O (*Objective* = fakta)

Untuk sang jagoan:

- Bagaimana arahan atau informasi yang diberikan oleh teman-teman Anda?
- Apa saja konten informasi yang diberikan oleh teman Anda?
- Apa yang terjadi kepada Anda sebagai sang jagoan?
- Apa yang Anda lakukan?

Untuk peserta lainnya:

- Apa saja arahan yang Anda berikan?
- Apakah teman Anda mengikuti arahan Anda?
- Apa dampak yang terjadi pada teman Anda?

- Pertanyaan tingkat R (*Reflective* = emosi, asosiasi, perasaan)

Untuk sang jagoan:

- Apa saja yang dirasakan Anda ketika mendapatkan informasi dari teman-teman Anda?

Untuk peserta lainnya:

- Apa yang dirasakan, ketika Anda memberikan informasi kepada teman Anda?
 - Apa yang Anda rasakan ketika teman Anda tidak mengikuti apa yang Anda informasikan?
 - Apa yang Anda rasakan ketika melihat apa yang dilakukan teman Anda sesuai dengan arahan atau informasi yang Anda berikan?
 - Apa yang Anda rasakan ketika melihat teman Anda mengalami kesulitan akibat informasi yang Anda berikan?
- Pertanyaan tingkat I (*Interpretative* = pemaknaan)
 - Apa yang bisa Anda pelajari dari permainan yang telah kita lakukan bersama?

- Apa kesimpulan yang bisa ditarik dari eksperimen tadi?

Diharapkan akan muncul dari peserta:

- ✓ Informasi yang diberikan harus spesifik dan jelas
- ✓ Adanya tujuan yang jelas dari pemberian informasi (*feedback*)
- ✓ Informasi yang diberikan pada saat yang tepat.
- ✓ Informasi yang diberikan harus deskriptif, bukan evaluative

d. Pertanyaan tingkat D (*Decisional* = keputusan)

- Apa saja pembelajaran yang dapat diterapkan dalam kehidupan Anda sehari-hari sebagai bagi dari stakeholder Panti Sosial Marsudi Putra di dalam pekerjaan Anda berkaitan dengan apa yang dapat kita ambil dari pembelajaran permainan sebelumnya?
- Dalam bekerja melayani klien panti, banyak situasi *stressfull* yang Anda hadapi, untuk dapat saling memberikan dukungan Anda harus bisa memberikan umpan balik yang membangun (*constructive feedback*) kepada lawan bicara, bawahan, atasan, rekan kerja, dll atas usahanya dalam mencapai tujuan pelayanan yang terbaik. Bagaimana umpan balik yang harus Anda lakukan?
- Memberikan umpan balik secara tepat dan jelas merupakan hal yang menantang karena dalam dunia pekerjaan kondisinya sering tidak mendukung. Selain itu tidak menutup kemungkinan Anda akan kesulitan untuk memberikan suatu umpan balik yang positif. Dalam keadaan seperti ini upaya-upaya apa yang Anda harus lakukan?

9.3. Presentasi Materi *Constructive Feedback*

Presentasi PPT (10 menit), PPT lebih banyak menggunakan berbagai macam gambar. Hal ini dilakukan agar materi yang diberikan tidak membosankan. PPT berisi:

- **Slide 57:** Penjelasan mengenai apa itu umpan balik yang membangun:
 - ✓ Umpan balik : informasi tentang performa atau perilaku yang diarahkan untuk dilakukan atau dikembangkan menuju performa yang ideal.

- **Slide 58:** Penjelasan mengenai jenis dan tujuan umpan balik

Jenis	Isi	Tujuan
Umpan balik positif	Berbentuk penguatan performa dan perilaku yang baik dan tepat sesuai harapan.	Mengoreksi performa & perilaku yang buruk agar dapat melakukan peningkatan dan perbaikan
Umpan balik negatif	Kritik atas kekeliruan atau penyimpangan hasil kerja/perilaku yang ditampilkan oleh pekerja Diberikan hanya pada saat terjadi kesalahan	Agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Dampaknya dapat merusak hubungan personal di antara individu.

- **Slide 59:** Manfaat Pemberian Umpan Balik yang membangun.

- ✓ Menjadikan penerima umpan balik merasa dihargai dan diakui keberadaannya.
- ✓ Meningkatkan ketepatan dalam menyelesaikan tugas
- ✓ Menjadi tanda perhatian
- ✓ Menjadi tanda adanya dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan.

- **Slide 60:** Faktor Penghambat Pemberian Umpan Balik Yang Membangun

- ✓ Tidak ada standar ukuran perilaku ideal.
- ✓ Ada halangan komunikasi personal antara atasan dengan bawahan.
- ✓ Adanya masalah kepercayaan, umpan balik hanya dipercaya dari orang yang berkompeten.
- ✓ Ada pengalaman negatif dengan umpan balik yang pernah diterima.
- ✓ Manambah kerumitan/ kerja tambahan.
- ✓ Tidak percaya diri memberikan umpan balik.
- ✓ Takut merusak hubungan personal mereka.

9.4. Recap:

Mengulangi pembelajaran yang telah dilalui pada sesi ini, meliputi:

- Secara bersama-sama mengulangi apa saja informasi yang telah diterima.
- Mengulangi informasi yang telah diberikan seputar materi *feedback* dengan diucapkan bersama-sama.

10. Sesi 6: “Keterampilan Memberikan Umpan Balik Membangun”

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Mengetahui dan memahami langkah-langkah dalam memberikan umpan balik yang membangun.
- Mengetahui dan memahami keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan umpan balik yang membangun.
- Mendemonstrasikan cara-cara memberikan umpan balik yang membangun sebagai upaya untuk menciptakan suasana yang saling mendukung di tempat kerja.

Alokasi Waktu: 90 menit

Jumlah Peserta: 30 orang

Sumberdaya: -

Peralatan/perlengkapan

- o LCD projector
- o Layar
- o Laptop/PPT
- o *Sound system*
- o Kertas origami (membuat kapal)

Prosedur, Cara dan Metode:

10.1. Keterampilan I: “Menetapkan Tujuan”

Sub Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Memahami arti menetapkan tujuan kinerja yang akan diberikan umpan balik.

- Peserta menyadari pentingnya menetapkan tujuan dalam memberikan umpan balik.
- Peserta dapat menentukan tujuan kinerja yang akan diberikan umpan balik.

Prosedur, Cara dan Metode:

- Peserta dibagi kedalam 3 kelompok
- Masing-masing kelompok menunjuk satu orang yang untuk menerima informasi dari fasilitator dan belajar langsung dari fasilitator.
- Peserta yang telah diajari oleh fasilitator harus mengajari teman lainnya dalam kelompok.
- Bentuk dan jenis burung telah ditetapkan oleh fasilitator dan harus sama dengan yang diperintahkan.
- Target kelompok adalah membuat 20 burung dalam waktu 10 menit.
- Setelah selesai, fasilitator menghitung jumlah burung yang telah dibuat oleh kelompok dan membandingkan dengan target yang telah ditentukan.
- Fasilitator menggali pembelajaran terkait penetapan tujuan target dengan keterampilan dalam memberikan umpan balik.
- Dengan adanya tujuan yang tidak tercapai maka pemberian umpan balik yang membangun akan lebih mudah dilaksanakan dibandingkan jika tidak ada tujuan yang ditentukan sebelumnya.

10.2. Presentasi Singkat “Keterampilan: Menetapkan Tujuan”

- o **Slide 66:** Keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan umpan balik yang membangun:
 - ✓ Menetapkan tujuan (ada tujuan yang jelas)
 - ✓ Komunikasi Asertif
 - ✓ Mendengarkan
- o **Slide 67:** Apa Itu Tujuan?
 - ✓ Sesuatu yang ingin dicapai.

- ✓ Pemberian umpan balik yang membangun bersumber dari tujuan yang telah ditetapkan namun belum tercapai.

o **Slide 68:** Apa Hasilnya Jika Tujuan Telah Ditetapkan?

- ✓ Memberikan informasi mengenai perilaku dan performa kinerja yang tidak sesuai tujuan, sehingga penerima *feedback* akan menjaga sikap positif mereka.
- ✓ Mendorong penerima *feedback* untuk menyusun rencana pribadi, agar mereka bergerak menuju perubahan perilaku dan performa yang sesuai dengan tujuan bersama.

10.3. Keterampilan II “Komunikasi Asertif”

Sub Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Memahami arti perilaku asertif dan dapat membedakan dengan perilaku non asertif dan perilaku agresif.
- Peserta menyadari pentingnya perilaku asertif
- Peserta dapat menerapkan perilaku asertif dalam memberikan umpan balik.

Prosedur, Cara dan Metode:

- Fasilitator membagi kertas kosong kepada peserta.
- Fasilitator membagikan kasus untuk dikerjakan tiap peserta secara individual, tiap peserta menuliskan jawaban di kertas yang disediakan.

Contoh :

Dua hari yang lalu ada 5 klien panti kabur dari panti, 5 anak itu berasal dari asrama A dan B. Pengasuh A sudah berusaha mencarinya kesana kemari namun belum ketemu. Sedangkan pengasuh B hanya menunggu di asrama dengan berharap klien itu akan pulang dengan sendirinya.

Pertanyaan:

Umpan balik membangun/saran seperti apa yang akan Bapak/Ibu berikan kepada pengasuh A dan pengasuh B.

Tuliskan pada kertas yang telah disediakan.

- Peserta diminta untuk menyimpan jawaban mereka
- Fasilitator memberikan ceramah tentang perilaku asertif dalam memberikan umpan balik

10.4. Presentasi Singkat “Keterampilan: Komunikasi Asertif”

o **Slide 71:** Pengertian Asertif:

- ✓ Sikap *assertive* yaitu suatu bentuk komunikasi dimana seseorang dalam menyampaikan pesannya didasari dengan rasa percaya dan jujur serta langsung kepada seseorang.

o **Slide 71:** Perbedaan antara asertif dengan non asertif/submisif dan agresif.

Non Asertif/Submisif	Agresif
<ul style="list-style-type: none"> • Menghindari konflik dan menyenangkan hati orang lain. • Mengatakan “ya” padahal dirinya tidak setuju. • Muncul perasaan kecewa, cemas dan marah pada diri sendiri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memusatkan pada kepuasan diri sendiri • Berusaha untuk menang, mengalahkan dan menguasai orang lain. • Tidak peduli dengan perasaan orang lain.

o **Slide 71:** Karakteristik perilaku asertif:

- ✓ Terbuka: Berkaitan dengan bagaimana menyampaikan secara jelas dan spesifik mengenai apa yang seorang inginkan, rasakan dan pikirkan. Tidak adanya keterbukaan akan mengarahkan pada kesalahpahaman.
- ✓ Langsung: Mengatakan secara langsung keinginan, perasaan dan pikiran pada orang/situasi yang dihadapi saat itu.

- ✓ Jujur: Dalam berkomunikasi hendaknya seseorang harus jujur dan tidak salah dalam mengarahkan orang lain.
 - ✓ Sesuai: Dalam berkomunikasi hendaknya selalu memperhatikan konteks sosial dan budaya setempat.
 - ✓ Fleksibel: Mampu untuk mengontrol emosi dalam berkomunikasi dengan orang lain sesuai dengan karakteristik, situasi dan konteks sosial yang dihadapi.
- Setelah presentasi materi komunikasi asertif dilakukan, selanjutnya Fasilitator meminta peserta mengklasifikasikan jawaban mereka ke dalam kategori asertif, submisif dan agresif.
 - Diskusi jika ada pertanyaan dari peserta.

10.5. Simulasi Komunikasi Asertif

- Setelah peserta memberikan jawaban atas pertanyaan, kemudian menyimpan jawaban dan mengklasifikasikannya setelah mendapatkan materi asertif, selanjutnya peserta diberi kesempatan untuk melakukan simulasi sikap asertif mereka sesuai dengan teori yang telah didapatnya.
- Peserta membentuk kelompok dengan anggota 3 orang, dibagi peran ada yang bertindak sebagai pembicara, pendengar dan pengamat.
- Pembicara diminta menceritakan kegagalan atau tidak tercapainya target pekerjaan dari yang telah ditentukan. Pengalaman ini boleh terjadi 1-2 tahun terakhir.
- Pendengar berupaya memberikan umpan balik membangun atas kegagalan tersebut dengan menggunakan komunikasi asertif.
- Pengamat, mengamati jalannya komunikasi pemberian umpan balik tersebut apakah sudah menunjukkan perilaku asertif dari pendengar yang memberikan feedbacknya kepada pembicara.
- Diskusi jika ada peserta yang ingin mengajukan pertanyaan.

10.6. Recap

Mengulangi pembelajaran yang telah dilalui pada sesi ini, meliputi:

- Secara bersama-sama mengulangi apa saja informasi yang telah diterima.
- Mengulangi informasi yang telah diberikan seputar materi keterampilan memberikan umpan balik membangun yaitu menetapkan tujuan yang jelas dan sikap asertif dalam memberikan constructive feedback.
- Terakhir fasilitator menutup dengan keterampilan terakhir yaitu keterampilan mendengarkan, sama dengan yang telah disampaikan pada hari pertama. Fasilitator memancing dengan pertanyaan untuk mengingatkan kembali materi *empathic listening* yang telah dipelajari hari sebelumnya.

11. Sesi 7: Memantapkan Komitmen Diri, Refleksi dan Evaluasi Kegiatan.

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Menentukan komitmen bersama melalui aktivitas menggambar, membuat pantun atau puisi tentang kondisi petugas yang tangguh (pengasuh yang tangguh, pekos yang tangguh dan staf lain yang tangguh) dalam memberikan pelayanan terhadap klien panti yang diciptakan melalui suasana yang saling mendukung.

Alokasi Waktu: 90 menit (13.00 – 14.30)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- o LCD projector
- o Layar
- o Laptop/PPT
- o *Sound system*
- o Kertas flipchart
- o Spidol

- Crayon
- Kertas warna berukuran ½ A4
- Perekat kertas

Prosedur, Cara dan Metode:

- Fasilitator membimbing peserta untuk melakukan refleksi pembelajaran selama dua hari.
- Peserta diarahkan untuk menyusun rencana pribadi dari hasil training selama dua hari. Rencana pribadi ini berisi langkah kecil apa yang akan dilakukan dan akan dilatihkan dari keterampilan yang telah diperolehnya.
- Peserta menuliskan langkah kecil ke dalam stengah kertas HVS A4, kemudian tulisan tersebut disimpan dalam dompet peserta ditempatkan di tempat yang mudah diingat.
- Selanjutnya peserta diarahkan untuk membuat komitmen kelompok. Fasilitator mengarahkan peserta untuk menyusun action plan yang akan dilakukan, pada penjelasan ini dibuat agar mengelompok khusus pengasuh menjadi satu kelompok dan non pengasuh (staf teknis dan peksos non pengasuh dikelompok yang berbeda).
- Dua kelompok yang telah terbagi dibagikan kertas flipchart untuk menuangkan komitmen bersama yang paling realistis dilakukan dari hasil pelatihan yang dilakukan selama dua hari ini.
- Seluruh anggota kelompok terlibat dalam pembuatan komitmen tersebut.
- Komitmen berisi keterampilan-keterampilan apa saja yang akan diimplementasikan oleh kelompok.
- Komitmen diri tersebut ditambah dengan slogan maupun rencana aksi dimana komitmen akan dijalankan.
- Seluruh anggota kelompok menandatangani isi komitmen tersebut.

- Meminta sukarelawan untuk mempresentasikan hasil karyanya dihadapan peserta lainnya.
- Kertas flipchart isi komitmen bersama tersebut akan dipasang di tempat strategis di lingkungan kantor, sehingga semua orang yang terlibat akan selalu ingat dengan komitmen tersebut.

12. Post test

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Mengisi kuesioner yang dibagikan untuk mengetahui kondisi setelah mengikuti pelatihan.

Alokasi Waktu: 15 Menit (14.30 – 14.45 WIB)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- Kuesioner

Prosedur, Cara dan Metode:

- Kuesioner dibagikan dan diisi oleh peserta.
- Kuesioner dikumpulkan kembali kepada peneliti.

13. Pembagian Doorprize dan Sertifikat

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Merasakan penghargaan dari mengikuti pelatihan
- Peserta merasa senang

Alokasi Waktu: 15 menit (14.45 - 15.00 WIB)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- Doorprize
- Sertifikat dari Fakultas Psikologi

Prosedur, Cara dan Metode:

- Peserta mengambil undian doorprize yang dikocok.
- Peserta menukarkan nomor undian dengan *doorprize*.
- Semua peserta mendapatkan *doorprize*.
- Sertifikat dibagikan sesuai nama peserta.

14. Penutupan

Sasaran Pembelajaran

Di akhir sesi, peserta dapat:

- Pada akhir sesi, peserta merasa dihargai dan merasa mendapat manfaat atas partisipasi di dalam pelatihan.

Alokasi Waktu: 15 menit (15.00 – 15.00 WIB)

Jumlah Peserta: 30 orang

Peralatan/perlengkapan

- LCD projector
- Layar
- Laptop/PPT
- *Sound system*
- Post card
- Spidol
- Sertifikat jika ada.

Prosedur, Cara dan Metode:

- Fasilitator meminta peserta untuk meninjau pohon harapan yang telah dibuatnya, apakah telah tercapai yang menjadi harapannya?

- Fasilitator memberi kesempatan kepada peserta jika masih ada pertanyaan yang ingin disampaikan.
- Fasilitator menyampaikan penghargaan atas partisipasi peserta dan permintaan maaf atas kekurangan yang ada.
- Fasilitator juga menyampaikan nomer kontak yang dapat dihubungi jika peserta ingin berdiskusi lebih lanjut.
- Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan permohonan maaf.
- Sambutan penutupan oleh Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial
- Pengambilan foto bersama sebagai dokumentasi kegiatan.



Lampiran 5: Kisi-Kisi dan Kuesioner Evaluasi Pelatihan

Variabel	Definisi Operasional	Aspek	Indikator	Jumlah item	Item Pernyataan	Skor					
						STS	TS	R	S	SS	
<i>Empathic listening skill</i>	<i>Empathic listening</i> merupakan keseluruhan respon yang sangat bersifat menenteramkan hati, menghibur, penuh kehangatan dan menunjukkan kondisi tanpa syarat (Hargie, 2011).	Mengekspresikan keinginan untuk memahami orang lain.	Bertanya tentang apa yang dirasakan, apa yang menjadi masalah, atau apa yang menjadi beban	2	1. Mudah bagi saya untuk menanyakan apa yang dirasakan rekan kerja pada saat ia menceritakan masalahnya pada saya. 2. Penting bagi saya untuk menunjukkan perhatian pada rekan kerja yang ingin menceritakan masalahnya kepada saya.	1	2	3	4	5	
			Klarifikasi, menanyakan hal-hal dalam topik pembicaraan yang belum di mengerti untuk menghindari salah pengertian.	1	3. Ketika rekan kerja menceritakan masalahnya, saya merasa mudah untuk menanyakan hal-hal yang belum saya mengerti.	5	4	3	2	1	
			Paraphrase, meringkas isi pembicaraan dan menyampaikannya kembali kepada pembicara apakah maknanya sudah sama dengan yang dipahami pendengar	1	4. Penting bagi saya untuk meringkas isi pembicaraan setelah rekan kerja saya menceritakan masalahnya 5. Ketika rekan kerja menceritakan masalahnya, penting bagi saya untuk menyampaikan pemahaman saya tentang masalah yang ia hadapi.	1	2	3	4	5	
		Merefleksikan perasaan seolah-olah ia merasakan perasaan tersebut.	1	6. Ketika rekan kerja sedang menceritakan masalahnya, penting bagi saya untuk mengungkapkan kembali perasaan yang dirasakannya.	1	2	3	4	5		
		Menangkap makna perilaku <i>non-verbal</i> pembicara	1	<i>Sensing</i> merupakan kemampuan untuk mengenali dan menilai pesan verbal dan non verbal yang pembicara kirimkan, baik melalui ekspresi wajah, intonasi suara maupun bahasa tubuh	1	7. Mudah bagi saya untuk menangkap arti dari ekspresi wajah rekan kerja yang sedang menyampaikan masalahnya. 8. Tidak mudah bagi saya untuk menilai apa yang dirasakan oleh rekan kerja saya dari intonasi suaranya ketika ia menyampaikan masalah. 9. Mudah bagi saya untuk mengenali situasi yang dihadapi rekan kerja dari gerak-gerik tubuhnya ketika ia bercerita	5	4	3	2	1

Lanjutan Lampiran 5

Variabel	Definisi Operasional	Aspek	Indikator	Jumlah item	Item Pernyataan	Skor				
						STS	TS	R	S	SS
			<i>Attending</i> berkenaan dengan pesan verbal dan visual yang pendengar aktif kirimkan kembali kepada pembicara sebagai <i>feedback</i> dan pembicara mengetahui pesan tersebut	1	10. Ketika rekan kerja saya menceritakan masalahnya, saya sulit untuk menatap wajah dan matanya. 11. Sulit bagi bagi saya untuk mengatakan secara langsung komentar atau masukan kepada rekan kerja yang telah menceritakan masalahnya.	1	2	3	4	5
			<i>Responding</i> berupaya untuk membuat pembicara merasa dimengerti	1	12. Penting bagi saya untuk membuat rekan kerja yang sedang menceritakan masalahnya bahwa saya mengerti apa yang ia rasakan.	1	2	3	4	5
Faktor penghalang <i>empathic listening</i>	Merupakan perilaku-perilaku yang menghalangi individu untuk dapat mendengarkan dengan empati. (Brounstein, 2001)	Gaya mengkritik	Mengkritik lawan bicara	1	13. Memberikan kritik pada rekan kerja yang menceritakan masalahnya adalah tindakan yang tepat.	5	4	3	2	1
		Gaya menyangkal	Menyangkal pembicaraan lawan bicara	1	14. Seringkali menyangkal atau membantah masalah yang disampaikan oleh rekan kerja adalah tindakan yang perlu.	5	4	3	2	1
		Gaya menginterogasi	Bertanya terus menerus (menginterogasi)	1	15. Terus-menerus bertanya seperti menginterogasi pada rekan kerja yang menceritakan masalahnya adalah lazim dilakukan.	5	4	3	2	1
		Gaya mendebat	Membantah dan mendebat lawan bicara	1	16. Seringkali beradu pendapat/argumen dengan rekan kerja yang sedang menceritakan masalah adalah tindakan yang tepat.	1	2	3	4	5
		Gaya menasehati	Menasehati lawan bicara.	1	17. Memberikan nasehat kepada rekan kerja yang menceritakan masalahnya merupakan hal ideal.	5	4	3	2	1
<i>Constructive feedback skill</i>	<i>feedback</i> berisi informasi tentang performa atau perilaku yang diarahkan untuk dilakukan atau dikembangkan menuju performa yang ideal. (Bee & Bee, 1996)	Positif (<i>constructive feedback</i>)	Mengoreksi performa dan perilaku yang buruk dengan tujuan untuk melakukan peningkatan dan perbaikan.	1	18. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti merupakan hal yang perlu dilakukan.	5	4	3	2	1

Lanjutan Lampiran 5

Variabel	Definisi Operasional	Aspek	Indikator	Jumlah item	Item Pernyataan	Skor				
						STS	TS	R	S	SS
			Ada standar perilaku yang benar	1	19. Adanya standar perilaku yang benar dalam mengasuh anak didik akan membantu memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti.	5	4	3	2	1
			Diberikan hanya pada saat terjadi kesalahan	1	20. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti mudah dilakukan jika ia berbuat kesalahan. 21. Jika petugas panti tidak melakukan kesalahan, sebaiknya ia tidak diberikan saran dan masukan dari petugas panti lainnya.	5	4	3	2	1
			Merusak hubungan personal	1	22. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti tidak mudah dilakukan karena saya takut merusak hubungan pertemanan.	5	4	3	2	1
			Meningkatkan kepercayaan diri	1	23. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti sebenarnya membuatnya merasa tidak dihargai. 24. Seringkali memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti membuatnya merasa kurang percaya diri.	5	4	3	2	1
		Manfaat <i>feedback</i> positif	Mengembangkan kompetensi rekan kerja dan bawahan	1	25. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti akan membantu mengembangkan kemampuan kerja.	1	2	3	4	5
			Meningkatkan keterlibatan rekan kerja dan bawahan	1	26. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti akan membuatnya semakin terlibat dalam pekerjaan.	1	2	3	4	5
			Menunjukkan perilaku yang tepat	1	27. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti akan membantu meringankan beban tugasnya.	5	4	3	2	1
			Anggapan <i>feedback</i> hanya akan membahayakan keadaan hubungan mereka.	1	28. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti akan membuat saya dianggap sok pintar.	5	4	3	2	1
		Halangan <i>constructive feedback</i>	Anggapan <i>feedback</i> dinilai hanya menciptakan kerumitan dan kerja tambahan	1	29. Memberikan saran dan masukan pada sesama petugas panti menambah kerumitan pekerjaan saya.	5	4	3	2	1

No Kuesioner (diisi oleh peneliti) :
Kode Kuesioner (diisi oleh peneliti) : [] pra [] pasca

Kuesioner mengenai:
Mendengar Dengan Empati dan Memberikan Umpan Balik Membangun
Di Tempat Kerja



Magister Psikologi Terapan Intervensi Sosial
Fakultas Psikologi – UI
Depok
Mei 2012

Selamat Pagi / Siang / Sore,

Kami - mahasiswa S2 dari Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, bermaksud mengadakan kajian mengenai mendengar dengan empati dan memberikan umpan balik yang membangun di tempat kerja PSMP. Kajian ini merupakan bagian dari tugas kuliah di Fakultas Psikologi UI.

Kuesioner ini terdiri dari 42 Pertanyaan yang dapat dikerjakan dalam waktu \pm 15 menit.

Mengingat pentingnya informasi ini, besar harapan kami Anda bersedia memberikan respon sesuai dengan pendapat Anda. Tidak ada jawaban salah atau benar. Kejujuran dan keterbukaan Anda sangat diharapkan.

Pengisian kuesioner ini tidak ada kaitannya dengan karir atau posisi Anda saat ini. Jawaban Anda hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya.

Terima kasih sebelumnya atas kesediaan bekerjasama membantu kami.

Hormat Kami
Gini Toponindro
Email address: gini_topon@yahoo.co.id
HP. 0815 4205 6030

Bagian 1: Data Diri

Petunjuk pengerjaan:

Di bawah ini terdapat 5 item pertanyaan mengenai data diri Anda, mohon berikan tanggapan yang sesuai dengan data diri Anda dengan memberikan tanda [] pada pilihan jawaban yang sesuai dengan diri Anda.

- (7) Jenis Kelamin: [] Laki-laki [] Perempuan
- (8) Pendidikan terakhir:
 [] SD [] SMP [] SMA/Sederajat
 [] D3 [] DIV/S1 [] S2
- (9) Usia sekarang:
 [] Kurang dari 25 tahun [] 26 – 35 tahun
 [] 36 – 45 tahun [] 46 – 55 tahun
 [] Lebih dari 55 tahun
- (10) Lama bekerja di PSMP Handayani:
 [] Kurang dari 3 tahun [] 4 – 6 tahun
 [] 7 – 9 tahun [] 10 – 12 tahun
 [] 13 – 15 tahun [] Lebih dari 15 tahun
- (11) Posisi dalam pekerjaan di PSMP Handayani:

Bagian 2:

Petunjuk pengerjaan:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan interaksi dengan rekan kerja di tempat kerja, baik di kepengasuhan maupun di kantor
 Anda diminta untuk **melingkari** salah satu respon jawaban yang telah tersedia.
 Respon jawaban terdiri dari:

- STS : Sangat tidak setuju
 TS : Tidak setuju
 R : Ragu-ragu
 S : Setuju
 SS : Sangat setuju

Contoh:

No	Item Pernyataan	Respon Jawaban
1.	Memberikan senyum pada rekan kerja, adalah salah satu perbuatan baik.	STS TS R S SS

Bila Anda merasa **setuju** dengan pernyataan tersebut maka lingkari **S**.

No	Item Pernyataan	Respon Jawaban
1.	Memberikan senyum pada rekan kerja, adalah salah satu perbuatan baik.	STS TS R (S) SS

Namun apabila Anda merasa **tidak setuju** dengan pernyataan tersebut maka lingkari **TS**.

No	Item Pernyataan	Respon Jawaban
1.	Memberikan senyum pada rekan kerja, adalah salah satu perbuatan baik.	STS (TS) R S SS

Pernyataan:

No	Item Pernyataan	Respon Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Mudah bagi saya untuk menanyakan apa yang dirasakan rekan kerja pada saat ia menceritakan masalahnya pada saya.	STS	TS	R	S	SS
2.	Penting bagi saya untuk menunjukkan perhatian pada rekan kerja yang ingin menceritakan masalahnya kepada saya.	STS	TS	R	S	SS
3.	Ketika rekan kerja menceritakan masalahnya, saya merasa mudah untuk menanyakan hal-hal yang belum saya mengerti.	STS	TS	R	S	SS
4.	Penting bagi saya untuk meringkas isi pembicaraan setelah rekan kerja saya menceritakan masalahnya.	STS	TS	R	S	SS
5.	Ketika rekan kerja menceritakan masalahnya, penting bagi saya untuk menyampaikan pemahaman saya tentang masalah yang ia hadapi.	STS	TS	R	S	SS
6.	Ketika rekan kerja sedang menceritakan masalahnya, penting bagi saya untuk mengungkapkan kembali perasaan yang dirasakannya.	STS	TS	R	S	SS
7.	Mudah bagi saya untuk menangkap arti dari ekspresi wajah rekan kerja yang sedang menyampaikan masalahnya.	STS	TS	R	S	SS
8.	Tidak mudah bagi saya untuk menilai apa yang dirasakan oleh rekan kerja saya dari intonasi suaranya ketika ia menyampaikan masalah.	STS	TS	R	S	SS
9.	Mudah bagi saya untuk mengenali situasi yang dihadapi rekan kerja dari gerak-gerik tubuhnya ketika ia bercerita.	STS	TS	R	S	SS
10.	Ketika rekan kerja saya menceritakan masalahnya, saya sulit untuk menatap wajah dan matanya.	STS	TS	R	S	SS
11.	Sulit bagi saya untuk mengatakan secara langsung komentar atau masukan kepada rekan kerja yang telah menceritakan masalahnya.	STS	TS	R	S	SS
12.	Penting bagi saya untuk membuat rekan kerja yang sedang menceritakan masalahnya bahwa saya mengerti apa yang ia rasakan.	STS	TS	R	S	SS
13.	Memberikan kritik pada rekan kerja yang menceritakan masalahnya adalah tindakan yang tepat.	STS	TS	R	S	SS
14.	Seringkali menyangkal atau membantah masalah yang disampaikan oleh rekan kerja adalah tindakan yang perlu.	STS	TS	R	S	SS
15.	Terus-menerus bertanya seperti menginterogasi pada rekan kerja yang menceritakan masalahnya adalah lazim dilakukan.	STS	TS	R	S	SS
16.	Seringkali beradu pendapat/argumen dengan rekan kerja yang sedang menceritakan masalah adalah tindakan yang tepat.	STS	TS	R	S	SS
17.	Memberikan nasehat kepada rekan kerja yang menceritakan masalahnya merupakan hal ideal.	STS	TS	R	S	SS

18.	Memberikan saran dan masukan pada rekan kerja merupakan hal yang perlu dilakukan.	STS	TS	R	S	SS	28.	Memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja akan membuat saya dianggap sok pintar.	STS	TS	R	S	SS
19.	Adanya standar perilaku yang benar dalam mengasuh klien panti akan membantu memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja.	STS	TS	R	S	SS	29.	Memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja menambah kerumitan pekerjaan saya.	STS	TS	R	S	SS
20.	Memberikan saran dan masukan pada rekan kerja mudah dilakukan jika ia berbuat kesalahan.	STS	TS	R	S	SS							
21.	Jika rekan kerja tidak melakukan kesalahan, sebaiknya ia tidak diberikan saran dan masukan dari rekan kerja lainnya.	STS	TS	R	S	SS							
22.	Memberikan saran dan masukan pada rekan kerja tidak mudah dilakukan karena saya takut merusak hubungan pertemanan.	STS	TS	R	S	SS							
23.	Memberikan saran dan masukan pada rekan kerja sebenarnya membuatnya merasa tidak dihargai.	STS	TS	R	S	SS							
24.	Seringkali memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja membuatnya merasa kurang percaya diri.	STS	TS	R	S	SS							
25.	Memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja akan membantu mengembangkan kemampuan kerja.	STS	TS	R	S	SS							
26.	Memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja akan membuatnya semakin terlibat dalam pekerjaan.	STS	TS	R	S	SS							
27.	Memberikan saran dan masukan pada sesama rekan kerja akan membantu meringankan beban tugasnya.	STS	TS	R	S	SS							

Bagian 3: Evaluasi Terhadap Kegiatan Pelatihan.

Petunjuk Pengisian:

Mohon baca dengan cermat setiap pernyataan di bawah ini. Jawablah setiap pernyataan yang ada dengan cara memberikan penilaian baik, agak baik, biasa saja, agak tidak baik atau tidak baik, terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan dua hari ini.

Hanya ada satu pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan.

B = Baik

ATB = Agak Tidak Baik

AB= Agak Baik

TB = Tidak Baik

BS = Biasa Saja

Contoh:

No	Pertanyaan	Respon Jawaban				
1	Alat tulis yang tersedia	B	AB	BS	ATB	TB

Bila Anda merasa dalam pernyataan itu baik maka lingkari respon jawaban **B**

No	Pertanyaan	Respon Jawaban				
1	Alat tulis yang tersedia	B	AB	BS	ATB	TB

Namun bila Anda merasa dalam pernyataan itu tidak baik maka lingkari respon jawaban

TB

No	Pertanyaan	Respon Jawaban				
1	Alat tulis yang tersedia	B	AB	BS	ATB	TB

Pertanyaan:

No	Pertanyaan	Respon Jawaban				
1.	Materi yang disampaikan oleh fasilitator.	B	AB	BS	ATB	TB
2.	Urutan materi yang disampaikan oleh fasilitator	B	AB	BS	ATB	TB
3.	Pengetahuan dari para fasilitator di dalam menyampaikan materi.	B	AB	BS	ATB	TB
4.	Keterampilan dari para fasilitator dalam mengelola sesi pelatihan.	B	AB	BS	ATB	TB
5.	Keterampilan dari para fasilitator dalam membangkitkan semangat peserta.	B	AB	BS	ATB	TB
6.	Kualitas makanan dan minuman yang disediakan.	B	AB	BS	ATB	TB
7.	Pengaturan ruang pelatihan.	B	AB	BS	ATB	TB
8.	Pengaturan alur kegiatan secara keseluruhan.	B	AB	BS	ATB	TB

SELESAI

Terima kasih atas kerjasama dan kesediaan memberikan respon di dalam survei ini.

Lampiran 6: Foto Kegiatan Pelatihan



Registrasi peserta dan pembagian kuesioner *pre-test*



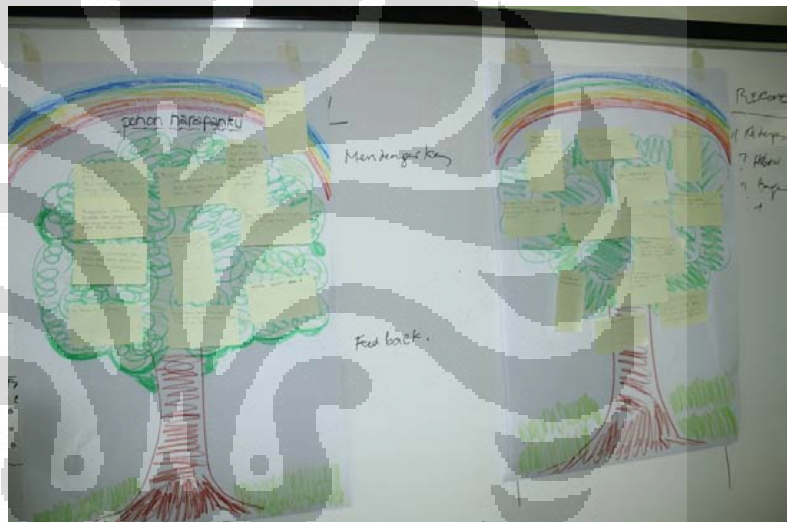
Pembukaan oleh Kepala Panti



Ice Breaking



Peserta menempelkan harapan mengikuti kegiatan pelatihan



Pohon harapan peserta



Presentasi Kelompok: Kekuatan positif dan nilai pengabdian



**Sesi 2: “Senangnya Didengar dan Dipahami”
Role Play “Nina Bobok”**



**Sesi 3: Kerja Individu
“menggambar”**



Simulasi Keterampilan Menerima/Merasakan Pesan dan Keterampilan Mengartikan/Memahami Pesan



Simulasi keterampilan *attending* dan *responding* melalui permainan “Si Buta, Si Tuli dan Si Bisu”



Sesi 5: Umpan Balik yang Membangun



Kerja kelompok “Basket & Ball” (*concrete experience*)



Sesi 6: Keterampilan Memberikan Umpan Balik Membangun “Menetapkan Tujuan”



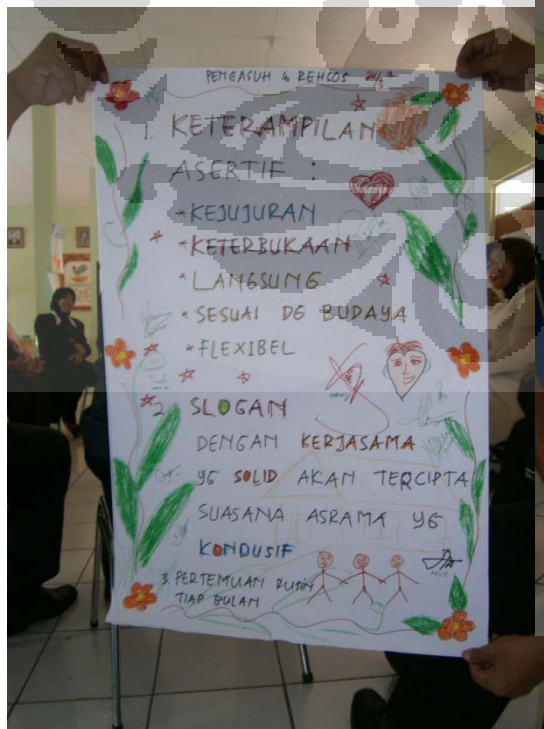
Sesi 6: Keterampilan Memberikan Umpan Balik Membangun “Berlatih Asertif”



Sesi 7: Evaluasi Proses Kegiatan



Pembuatan Komitmen Bersama dan Presentasi Hasil





Pengundian Doorprize



Foto Bersama

Lampiran 7: Hasil Evaluasi Pelatihan

No	Pertanyaan	n	%	Keterangan Respon Jawaban
1.	Materi yang disampaikan oleh fasilitator.	22	91,6	Baik
		2	8,3	Agak Baik
2.	Urutan materi yang disampaikan oleh fasilitator	19	79,2	Baik
		5	20,8	Agak Baik
3.	Pengetahuan dari para fasilitator di dalam menyampaikan materi.	22	91,6	Baik
		1	4,15	Agak Baik
		1	4,15	Biasa Saja
4.	Keterampilan dari para fasilitator dalam mengelola sesi pelatihan.	21	87,5	Baik
		3	12,5	Agak Baik
5.	Keterampilan dari para fasilitator dalam membangkitkan semangat peserta.	21	87,5	Baik
		3	12,5	Agak Baik
6.	Kualitas makanan dan minuman yang disediakan.	21	87,5	Baik
		1	4,15	Agak Baik
		2	8,3	Biasa Saja
7.	Pengaturan ruang pelatihan.	16	62,5	Baik
		3	16,6	Agak Baik
		3	12,5	Biasa Saja
		2	8,3	Agak Tidak Baik
8.	Pengaturan alur kegiatan secara keseluruhan.	18	75	Baik
		6	25	Agak Baik

Catatan, $n=24$

Lampiran 8: Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Maslach Burnout Inventory

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MBI1	111.05	1138.093	.149	.704
MBI2	110.74	1092.290	.459	.690
MBI3	111.05	1067.855	.621	.682
MBI4	111.88	1126.772	.418	.697
MBI5	112.58	1130.916	.544	.698
MBI6	111.79	1121.360	.351	.697
MBI7	111.16	1157.854	.030	.708
MBI8	112.16	1119.663	.439	.696
MBI9	111.63	1153.953	.055	.707
MBI10	112.70	1135.692	.590	.699
MBI11	112.42	1141.440	.264	.702
MBI12	111.93	1135.971	.230	.701
MBI13	111.84	1079.616	.657	.684
MBI14	111.42	1108.535	.375	.694
MBI15	111.23	1124.230	.220	.700
MBI16	111.47	1098.159	.427	.691
MBI17	112.09	1171.658	-.109	.710
MBI18	111.84	1096.092	.527	.690
MBI19	111.37	1121.001	.300	.698
MBI20	111.65	1113.899	.350	.696
MBI21	110.86	1145.456	.098	.706
MBI22	111.67	1095.082	.530	.689
MBI23	112.07	1132.352	.312	.700
MBI24	112.05	1119.617	.372	.696
MBI25	112.09	1141.277	.198	.703
MBI26	111.88	1122.105	.384	.697
SKOR_TOTAL_MBI	56.95	291.093	1.000	.748

Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Sosial di Tempat Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SS10	140.12	778.724	.748	.730
SS11	140.21	785.931	.625	.733
SS12	140.84	799.806	.450	.739
SS13	140.56	800.205	.415	.739
SS14	140.88	800.534	.437	.739
SS15	139.58	803.106	.398	.740
SS16	139.37	810.334	.330	.742
SS17	140.21	789.312	.568	.735
SS18	140.16	783.187	.673	.732
SS19	140.47	783.064	.660	.732
SS20	140.51	782.399	.658	.732
SS21	140.93	793.209	.501	.736
SS22	139.56	793.491	.600	.736
SS23	139.28	798.873	.614	.737
SS24	139.88	782.200	.700	.732
SS25	139.88	788.010	.635	.734
SS26	139.93	787.114	.646	.733
SS27	140.19	792.060	.607	.735
SS28	140.56	791.300	.589	.735
SS29	139.86	822.551	.099	.748
SS30	139.49	804.684	.431	.740
SKOR_TOTAL_SS	71.77	207.992	1.000	.895

Lampiran 9: Hasil Uji T-test

T-Test (Evaluasi Pelatihan)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-test Pelatihan	103.75	24	5.750	1.174
	Post-test Pelatihan	108.88	24	11.203	2.287
Pair 2	Pre-test Empathic Listening	58.71	24	3.951	.806
	Post-test Empathic Listening	63.29	24	7.521	1.535
Pair 3	Pre-test Constructive Feedback	45.04	24	3.884	.793
	Post-test Constructive Feedback	45.58	24	4.252	.868

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-test Pelatihan & Post-test Pelatihan	24	.647	.001
Pair 2	Pre-test Empathic Listening & Post-test Empathic Listening	24	.947	.000
Pair 3	Pre-test Constructive Feedback & Post-test Constructive Feedback	24	-.075	.727

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
						Lower	Upper		
Pair 1	Pre-test Pelatihan - Post-test Pelatihan	-5.125	8.674	1.771	-8.788	-1.462	-2.894	23	.008
Pair 2	Pre-test Empathic Listening - Post-test Empathic Listening	-4.583	3.988	.814	-6.267	-2.899	-5.630	23	.000
Pair 3	Pre-test Constructive Feedback - Post-test Constructive Feedback	-.542	5.971	1.219	-3.063	1.980	-.444	23	.661

T-Test (Burnout)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-test Burnout Pengasuh PSMP	42.14	22	15.091	3.217
	Post_test Burnout Pengasuh PSMP	41.18	22	15.221	3.245

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-test Burnout Pengasuh PSMP & Post_test Burnout Pengasuh PSMP	22	.965	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pre-test Burnout Pengasuh PSMP - Post_test Burnout Pengasuh PSMP	.955	4.029	.859	-.832	2.741	1.111	21	.279

T-Test (Dukungan Sosial Di Tempat Kerja)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-test Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	108.59	22	17.270	3.682
	Post-test Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	105.91	22	15.913	3.393

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-test Dukungan Sosial Di Tempat Kerja & Post-test Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	22	.247	.267

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pre-test Dukungan Sosial Di Tempat Kerja - Post-test Dukungan Sosial Di Tempat Kerja	2.682	20.383	4.346	-6.355	11.719	.617	21	.544

T-Test (Dimensi Burnout)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-test Emotional Exhaustion	24.55	22	10.555	2.250
	Post-test Emotional Exhaustion	25.18	22	11.083	2.363
Pair 2	Pre-test Depersonalization	6.86	22	3.121	.665
	Post-test Depersonalization	5.45	22	1.765	.376
Pair 3	Pre-test Personal Accomplishment	10.73	22	4.527	.965
	Post-test Personal Accomplishment	11.91	22	6.399	1.364

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-test Emotional Exhaustion & Post-test Emotional Exhaustion	22	.646	.001
Pair 2	Pre-test Depersonalization & Post-test Depersonalization	22	.573	.005
Pair 3	Pre-test Personal Accomplishment & Post-test Personal Accomplishment	22	.545	.009

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
Pair 1	Pre-test Emotional Exhaustion - Post-test Emotional Exhaustion	-.636	9.116	1.944	-4.678	3.405	-.327	21	.747
Pair 2	Pre-test Depersonalization - Post-test Depersonalization	1.409	2.557	.545	.275	2.543	2.585	21	.017
Pair 3	Pre-test Personal Accomplishment - Post-test Personal Accomplishment	-1.182	5.465	1.165	-3.605	1.241	-1.014	21	.322

T-Test (Dimensi Dukungan Sosial Di Tempat Kerja)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-test Dukungan Organisasi	38.41	22	6.367	1.357
	Post-test Dukungan Organisasi	37.59	22	5.729	1.221
Pair 2	Pre-test Dukungan Kepala Panti	24.41	22	4.817	1.027
	Post-test Dukungan Kepala panti	24.55	22	4.426	.944
Pair 3	Pre-test Dukunagn Kasie Rehsos	22.91	22	6.531	1.392
	Post-test Dukungan Kasie Rehsos	23.14	22	7.140	1.522
Pair 4	Pre-test Dukungan Rekan Kerja	22.86	22	3.314	.706
	Post-test Dukungan Rekan Kerja	20.64	22	3.317	.707

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-test Dukungan Organisasi & Post-test Dukungan Organisasi	22	-.110	.626
Pair 2	Pre-test Dukungan Kepala Panti & Post-test Dukungan Kepala panti	22	.085	.707
Pair 3	Pre-test Dukunagn Kasie Rehsos & Post-test Dukungan Kasie Rehsos	22	.299	.176
Pair 4	Pre-test Dukungan Rekan Kerja & Post-test Dukungan Rekan Kerja	22	-.018	.938

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
Pair 1	Pre-test Dukungan Organisasi - Post-test Dukungan Organisasi	.818	9.022	1.923	-3.182	4.818	.425	21	.675
Pair 2	Pre-test Dukungan Kepala Panti - Post-test Dukungan Kepala panti	-.136	6.259	1.334	-2.911	2.639	-.102	21	.920
Pair 3	Pre-test Dukunagn Kasie Rehsos - Post-test Dukungan Kasie Rehsos	-.227	8.106	1.728	-3.821	3.367	-.132	21	.897
Pair 4	Pre-test Dukungan Rekan Kerja - Post-test Dukungan Rekan Kerja	2.227	4.730	1.008	.130	4.325	2.209	21	.038