



UNIVERSITAS INDONESIA

**INTERVENSI *APPRECIATIVE INQUIRY*
UNTUK MENINGKATKAN *APPRAISAL* DAN *ESTEEM SUPPORT*
BAGI PENDAMPING ANAK JALANAN YANG MENGALAMI *BURNOUT*
(Studi Kasus : *Social Development Center, BambuApus*)**

***APPRECIATIVE INQUIRY INTERVENTION
TO INCREASE APPRAISAL AND ESTEEM SUPPORT
FOR STREET CHILDREN CAREGIVER THAT EXPERIENCING BURNOUT
(CASE STUDY : SOCIAL DEVELOPMENT CENTER, BAMBU APUS)***

TESIS.

**Diajukan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Magister Psikologi Terapan
Peminatan Intervensi Sosial**

OLEH :

TRACY YOANNA

1006742913

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tracy Yoanna

NPM : 1006742913

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

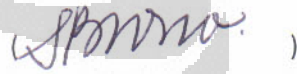
Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Tracy Yoanna
PM : 1006742913
Program Studi : Ilmu Psikologi
Peminatan : Intervensi Sosial
Judul Tesis : *Intervensi Appreciative Inquiry* untuk Meningkatkan *Appraisal* dan *Esteem Support* Bagi Pendamping Anak Jalanan yang Mengalami *Burnout*
(Studi Kasus : *Social Development Center*, Bambu Apus)


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Psikologi Peminatan Terapan Intervensi Sosial, Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia, pada hari Kamis, 28 Juni 2012.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Soemiarti Patmonodewo

)

Pembimbing : Dian Wisnuwardhani, M.Psi

)

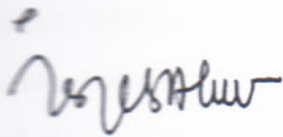
Penguji : Dra. Amarina Ashar Ariyanto M.Psi., Ph.D.

)

Penguji : Dra. Dini P. Daengsaeri, M.Si

)

Ketua Program Studi
Ilmu Psikologi Peminatan Terapan



(Dr. Alice Salendu, MBA, M.Psi)
NIP. 0806050140

Dekan Fakultas Indonesia
Universitas Indonesia




(Dr. Wilman Dahlan Mansoer., M.Org.Psy)
NIP. 194904031976031002

Ditetapkan di : Fakultas Psikologi
Tanggal : 28 Juni 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa di Sorga, atas segala kebaikanNYA.Tuhan mengajakku untuk bermimpi, menguatkan aku dalam segala perjuangan dan mendorongku di saat aku letih, lelah, malas dan tak jarang putus asa.Biarlah namaMU dimuliakan, dipuji dan disembah, di atas segala karya dan kasih yang Kau berikan pada anak-anakMU.

Papa, no words can say how much you mean to me. Menit demi menit membayangkanmu ada di sampingku dan mentertawakan segala kekuatiranku.Papa tidak ada saat ini, tapi mimpimu ada di dalam pikiran dan hatiku.Tetap bersamaku ya Pa...Mama, hebatnya engkau.Aku pernah berkata untuk berhenti, tapi doronganmu dan janjimu untuk membantuku dalam segala hal, membuatku maju kembali.Aku melihat kasarnya tanganmu dan betapa keriput telah memakan wajahmu.Tapi yang kuperhatikan adalah semburat abu muda matamu, yang kehilangan sinarnya sepuluh tahun yang lalu. Janjiku Ma, untuk bisa menyalakan kembali sinar itu. Amang dan Mama Jogja, terima kasih karena sudah begitu mengerti dan memahami segala keterbatasanku. Semoga dalam hari-hari ke depan, aku bisa menyenangkan kalian berdua.

Ody Otnel Hutape dan Jevera Palito Hutapea. Dua hutapea manis yang selalu menjadi alasanku untuk terus maju. Segala yang kuperjuangkan, akan kujaga agar selalu bernilai baik bagi kalian. Jeva, setiap melihat matamu yang bulat itu semua rasa cape hilang loh dek. What an eye! Amang dan Mama Jogja, Enggo, Lyn, Syl, Indra, Eda Meilda, Bang Bob, Bang Dohar,Bapak Joy, Kak Santy, Marshel, Irene, Ello, Gwenn, Bastian, Brayden dan Shenaya. HAIYAH! Humor, lelucon, gila, jail, nyebelin, semangat, bantuan, teman, keluarga, sahabat, kekuatan dan sukacita. Those words are what you guys mean to me. Whatta family!! Oh iya satu pertanyaan untuk Ody, yayang suamiku. Hmm..Judul tesisku apa ya, Pa ?

Budi, Gini, Sari. Sahabat, teman, saudara dan guru.Kalian batu penjuruku, yang membuat aku terus berjalan dan melakukannya semua dengan sabar. Terutama bagi pemegang nama kedua, yang selalu berkata bahwa aku bisa dan menuliskan kata-kata penyemangat buatku. Terima kasih, kawan.. Sisi,Mbak Wid dan Wijang. Teman bercandaku

ani matrikulasi. Tak akan aku lupakan kelompok gengsi kita..Yulis,Eva,Lisa, dan segenap kru eceber.

Ajeng, Adith,Felis,Ola,Santi,Lusi dan Vita. Doa,semangat dan persahabatan kita amat menguatkan!. Teman-teman di SDC, terutama Bunda Vivi..Kangen kamu,Mbak. Jangan pernah lupakan aku ya..

Yesi,Mbak Dini,Mas Izack,Mbak Agustine,Mbak Ade,Mbak Erita. Semua kalian terlibat dan membantuku dalam tesis ini sekaligus menjadi motivator aku untuk melakukannya dengan baik.Terima kasih banyak dan semoga segala impian yang sedang kalian raih membawa kebahagiaan.

Terakhir, kepada ketiga pembimbingku, Mbak Dian, Mbak Yeti dan Bu Mimi.Makasih banyak dan makasih.Semoga aku bisa meneruskan semua ilmuku demi kebahagiaan banyak orang ya.Makasih banyak untuk segala waktu, kesabaran dan dukungan untukku.Kalianlah yang terbaik. Untuk semua kalian yang namanya tertulis di sini, nama kalian juga tertulis di hatiku. God bless you all!

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tracy Yoanna
NPM : 1006742913
Program Studi : Ilmu Psikologi
Peminatan : 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:

“Intervensi Appreciative Inquiry untuk Meningkatkan Appraisal dan EsteemSupport Bagi Pendamping Anak Jalanan yang Mengalami Burnout (Studi Kasus :Social Development Center, Bambu Apus)”

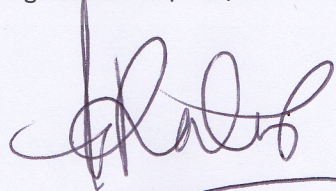
Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berdasarkan Persetujuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, serta mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan 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 manapun.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 15 Juni 2011

Yang membuat pernyataan,



(Tracy Yoanna)

ABSTRAK

Nama : Tracy Yoanna
Program Studi : Ilmu Psikologi
Judul Tesis : Intervensi *Appreciative Inquiry* untuk Meningkatkan *Appraisal* dan *Esteem Support* Bagi Pendamping Anak Jalanan yang Mengalami *Burnout*
Studi Kasus : *Social Development Center*, Bambu Apus)

Menurut Drake dan Yadama (1996), pekerja sosial yang bergerak dalam isu anak merupakan salah satu profesi yang amat rentan mengalami *burnout*. Karakter pekerjaan pendampingan anak yang menguras fisik dan emosi seringkali mengakibatkan stres berkepanjangan, hingga menyebabkan pekerja hilang semangat, motivasi dan komitmen (Bakker, Killmer, Siegrist & Ichaufele, 2000). Pendamping di *Social Development Center* (SDC), Bambu Apus pun mengalami hal yang sama. Mereka mengalami *burnout*, ketika harus menghadapi sekitar 100 anak jalanan yang berasal dari rumah singgah di berbagai kota di Indonesia dan masih harus mengurus masalah administrasi, pencairan anggaran dan pelaporan kantor SDC sehari-hari. Intervensi ini bertujuan untuk mengurangi *burnout* yang dialami pekerja dan pendamping anak di SDC dengan cara meningkatkan *Appraisal* dan *Esteem Support* dari sesama rekan pekerja dan pendamping anak, menggunakan metode *Appreciative Inquiry*. Intervensi dilakukan pada 16 pekerja dan pendamping anak di SDC. Dasar teori untuk intervensi adalah teori *Appraisal* dan *Esteem Support* yang diimplementasikan melalui metode *Appreciative Inquiry Summit*. *Appreciative Inquiry* terdiri dari empat tahap yaitu *discovery*, *dream*, *design* dan *destiny*. Hasil menunjukkan terdapat peningkatan pada *appraisal* dan *esteem support*, serta penurunan pada *burnout*. Hasil penelitian diharapkan menambah masukan bagi pekerja sosial yang bergerak di pendampingan anak jalanan, lembaga pendampingan dan pengasuhan anak jalanan serta Kementerian Sosial, sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab pada permasalahan anak jalanan di Indonesia. Di samping itu, diharapkan untuk memperkaya kepustakaan tentang *burnout* dalam lingkup intervensi sosial, khususnya, dan psikologi sosial, pada umumnya.

Kata kunci:

Burnout, *Social support*, *Appraisal Support*, *Esteem Support*, *Appreciative Inquiry*, Intervensi Sosial, Psikologi Sosial

ABSTRACT

Name : Tracy Yoanna
Study Program : Psychology
Title : Appreciative Inquiry Intervention to Increase Appraisal and Esteem Support for Street Children Caregiver that experiencing burnout (Case Study :*Social Development Center, Bambu Apus*)

Drake and Yadama (1996) say, social workers working on child issue tend to experience burnout. Characteristic of their has taken much of their physics and emotional capacity, lead to stress and in longer time, causing worker loose their motivation and commitment (Bakker, Killmer, Siegrist & Schaufeli, 2000). They experience burnout, when dealing with 100 street children who came from different countries in Indonesia and still need to working on administration, budgeting and reporting. The purpose of this intervention is to decrease burnout, by increasing appraisal and esteem support given by co-worker using Appreciative Inquiry. Intervention done to 16 workers using burnout, appraisal and esteem support and appreciative inquiry theory. Appreciative inquiry consists of four steps, discovery, dream, design and destiny. Results show that appraisal and esteem support are increasing and burnout is decreasing. The results of this intervention hope to be an input for institution working on stret children including government of Indonesia and to add study on burnout in social psychology.

Key words:

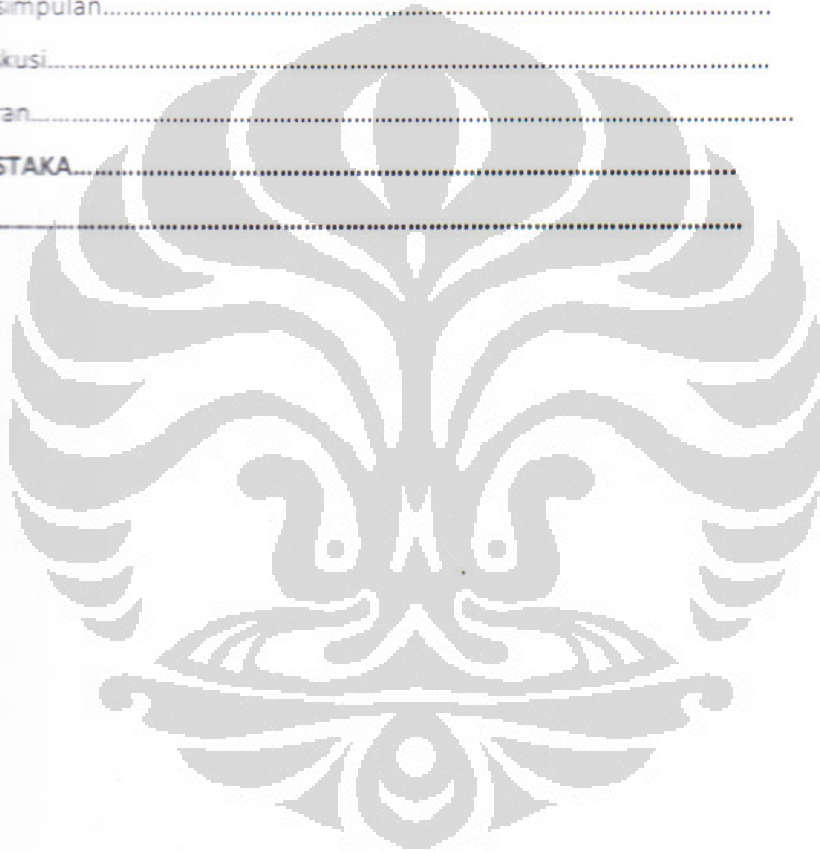
Burnout, Social support, Appraisal Support, Esteem Support and Appreciative Inquiry

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Klaim	8
1.4 Tujuan Intervensi.....	9
1.5 Manfaat Intervensi	9
1.6 Sistematika Laporan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Burnout</i>	11
2.1.1 Sejarah <i>Burnout</i>	11
2.1.2 Definisi <i>Burnout</i>	12
2.1.3 Penyebab <i>burnout</i>	12
2.1.4 Dimensi <i>Burnout</i>	12
2.2 <i>Social Support</i>	14
2.2.1 <i>Appraisal Support</i>	16
2.2.2 <i>Esteem Support</i>	16
2.3 <i>Appreciative Inquiry (AI)</i>	17

2.3.1	Definisi AI	17
2.3.2	Prinsip AI	18
2.3.3	Siklus AI	19
BAB 3	BASELINE STUDY.....	22
3.1	Desain Studi <i>Baseline</i>.....	23
3.1.1	Gambaran Responden.....	23
3.1.2	SDC	24
3.2	Variabel-variabel Penelitian.....	25
3.2.1	Variabel Terikat	25
3.2.1.1	<i>Burnout</i>	26
3.2.1.1.1	Alat Ukur <i>Burnout</i>	26
3.2.1.1.2	Uji Alat Ukur	28
3.2.1.1.3	Hasil Studi <i>Baseline Burnout</i>	31
3.2.1.1.3.1	Kuantitatif.....	31
3.2.1.1.3.2	Kualitatif	35
3.2.1.1.3.2.1	Gambaran Responden.....	35
3.2.1.1.3.2.2	Gambaran <i>Burnout</i> Berdasarkan Wawancara.....	35
3.2.2	<i>Appraisal dan Esteem Support</i>	40
3.2.2.1	Alat ukur	40
3.2.2.1.1	Uji alat ukur	42
3.2.2.1.2	Hasil Studi <i>Baseline</i>	44
3.2.2.1.2.1	Kuantitatif.....	44
3.2.2.1.2.2	Kualitatif	45
3.2.2.1.2.2.1	Gambaran Responden.....	45
3.2.2.1.2.2.2	Gambaran <i>Appraisal dan Esteem Support</i> Berdasarkan Wawancara	45
3.2.2	Metode Intervensi	46
3.2.2.1	<i>Appreciative Inquiry</i>	46
3.2.2.2	<i>Affirmative Topic Choice</i>	46
3.2.3	Hipotesis Penelitian.....	44
BAB 4	PROGRAM INTERVENSI.....	49
4.1	Persiapan Intervensi.....	49
4.1.1	Analisa Situasi	49

4.1.2 Langkah Persiapan Intervensi	47
4.2 Rencana Intervensi	51
BAB 5 PELAKSANAAN DAN HASIL INTERVENSI	49
5.1 Hasil Kegiatan AI Summit.....	49
5.2 Pengujian Hasil.....	66
5.2.1 Pengujian Hasil Kuantitatif	66
5.2.2 Pengujian Hasil Kualitatif.....	69
5.3 Pelaksanaan <i>Monitoring</i>	74
BAB 6 KESIMPULAN, DISKUSI DAN SARAN.....	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Diskusi.....	76
6.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Studi <i>Baseline</i>	22
Tabel 3.2	Karakter Demografis Responden	23
Tabel 3.3	Pemeriksaan dan Perbaikan Hasil Uji Validitas Skala MBI.....	29
Tabel 3.4	Gambaran skor total Pre-Test <i>Burnout</i>	31
Tabel 3.5	Gambaran skor total Pre-Test Kelelahan Emosional.....	32
Tabel 3.6	Gambaran skor total Pre-Test Depersonalisasi	33
Tabel 3.7	Gambaran skor total Pre-Test Penurunan Keyakinan akan Pencapaian Diri	34
Tabel 3.9	Pemeriksaan dan Perbaikan Hasil Uji Validitas Skala ISEL	43
Tabel 3.10	Gambaran skor total Pre-Test <i>Appraisal Support</i>	44
Tabel 3.9	Gambaran skor total Pre-Test <i>Esteem Support</i>	43
Tabel 4.1	Rencana Intervensi.....	54
Tabel 4.2	Jadwal Kegiatan <i>AI Summit</i>	54
Tabel 5.1	Format Rencana Aksi	60
Tabel 5.2	Tabel Rencana Aksi	62

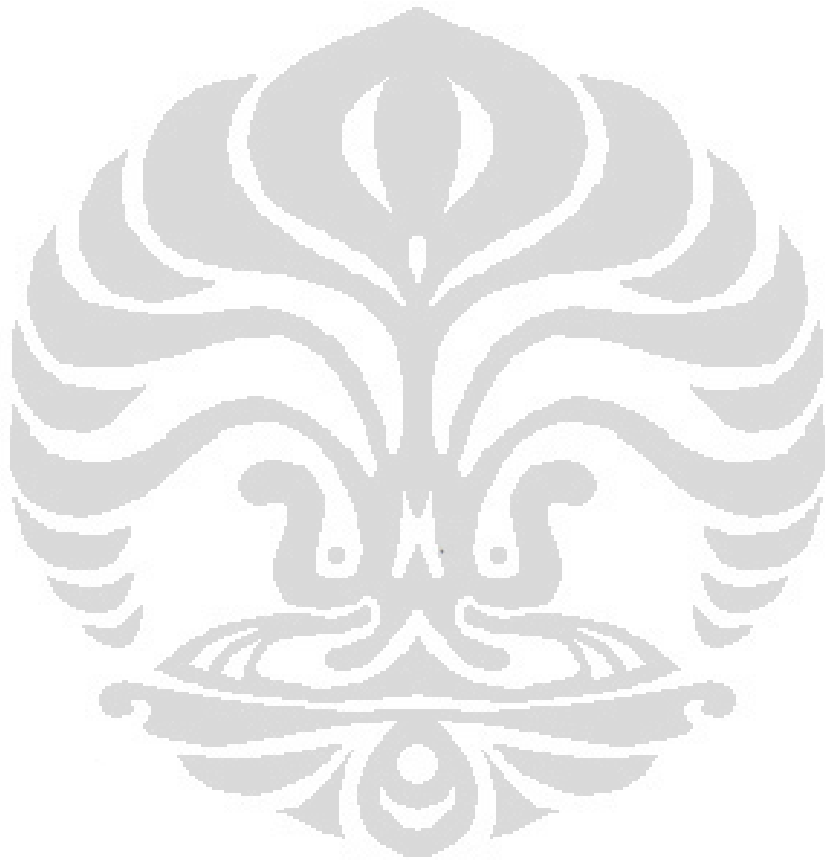
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Siklus AI	21
Gambar 5.1	<i>Discovery</i> Berpasangan	51
Gambar 5.2	Aktivitas Kelompok Joss di Tahap <i>Dream</i>	60
Gambar 5.3	Aktivitas Kelompok melakukan presentasi di Tahap <i>Design</i>	62
Gambar 5.4	<i>Destiny Board</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Pre dan Post Test	82
Lampiran 2	Foto Kegiatan	90
Lampiran 3	Modul Kegiatan	94



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jumlah anak jalanan di Ibukota Jakarta meningkat pesat setiap tahunnya. Menurut Kementerian Sosial, data di tahun 2006 menunjukkan bahwa terdapat 230 ribu anak jalanan di seluruh Indonesia, sedangkan di DKI Jakarta terdapat 8 ribu anak jalanan (Sutriyanto, 2009). Namun, pernyataan yang berbeda disampaikan oleh Komisi Nasional Perlindungan Anak, bahwa di tahun 2008 sudah terdapat 80 ribu anak jalanan di DKI Jakarta (Pamuchtia & Pandjaitan, 2010). Penggiat hak anak di Indonesia kemudian meyakini bahwa jumlah anak jalanan di Jakarta sesungguhnya sangat berbeda dengan data-data yang ada. Adanya perbedaan pendapat mengenai jumlah anak jalanan yang dilansir oleh berbagai pihak menunjukkan kemungkinan akan adanya jumlah yang jauh lebih besar dalam kenyataannya di lapangan (Tjahjorini, 2010).

Permasalahan anak jalanan kemudian muncul di berbagai media massa saat harus berhadapan dengan permasalahan seperti penggunaan narkoba dan obat terlarang, kekerasan fisik, pencurian, seks bebas hingga pemerkosaan. Bahkan, masih teringat jelas akan kisah Baekuni alias Babe yang terbukti membunuh 9 anak jalanan yang diasuhnya dan ternyata terbiasa mensodomi mereka sehari-harinya. Kisah ini diyakini sebagai bagian kecil dari kondisi anak jalanan setiap harinya (Pamuchtia & Pandjaitan, 2010).

Kementerian Sosial, sebagai instansi yang bertanggungjawab pada permasalahan anak jalanan, telah melakukan berbagai upaya untuk menangani permasalahan anak jalanan, salah satunya melalui program resosiliasi, yaitu sebuah program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku anak, yang dilakukan dengan cara memberikan anak penyadaran, pengetahuan dan ketrampilan untuk menghadapi masalah yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari (Saripudin & Karim, 2009).

Selain dapat dilakukan secara langsung di jalanan, program resosiliasi juga dapat dipusatkan di lembaga, salah satunya adalah Pusat Pengembangan Pelayanan Sosial Anak (SDC) atau *Social Development Center for Children*, yang terletak di Bambu Apus Jakarta Timur. SDC merupakan sebuah lembaga yang didirikan di tahun 2006 yang memiliki visi untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan anak jalanan lewat penguatan berbasis agama dan ketrampilan untuk bekerja secara profesional. Selama setahun berada di SDC, anak jalanan yang berasal dari rumah singgah, akan mendapatkan bimbingan agama, kesehatan hingga kursus ketrampilan seperti mesin, las dan menjahit. Selain itu, anak jalanan yang masih berusia di bawah 12 tahun biasanya akan disekolahkan di sekolah terdekat. Ketrampilan-ketrampilan dan bimbingan ini diberikan sebagai bekal anak untuk dibawa kembali pada keluarga, setelah mereka meninggalkan jalanan (R, Komunikasi Personal, Oktober 16, 2011)

SDC memiliki seorang Ketua SDC yang membawahi Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial dan Kepala Seksi Advokasi Sosial. Seksi rehabilitasi sosial menjadi pilar utama, dikarenakan tugas utamanya adalah mengoptimalkan pelaksanaan proses pembinaan dan pendampingan pada anak, lewat salah satu fungsi yaitu pendamping anak. Umumnya, staf di SDC memiliki tugas tambahan menjadi seorang pendamping, yang kemudian bertugas untuk mengawasi perkembangan anak selama di SDC serta mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh anak (I, Komunikasi Personal, Oktober 18, 2011)

Dalam program yang terkait pelayanan terhadap anak jalanan, pendamping merupakan pekerja sosial yang diharapkan menjadi agen perubahan untuk mengatasi masalah anak jalanan. Perannya adalah untuk memberikan motivasi dan informasi dan menjadi model, yang dilakukan dengan memegang prinsip utama, yaitu dengan bekerjasama dengan anak jalanan. Namun, permasalahan hidup yang serius yang dialami oleh anak saat berada di jalanan, menyebabkan proses pendampingan menjadi sulit (Bakker dkk., 2000). Menurut Mulyadi (2008), kehidupan jalanan yang keras telah berakibat pada perubahan perilaku anak. Anak tidak mengenal rasa takut dan cenderung berbuat nekat.

U (komunikasi personal, Agustus 24, 2011), salah seorang pendamping anak di SDC, mengakui adanya kesulitan yang besar saat harus berhadapan dengan anak jalanan. Mereka kerap berbohong, mencuri, melarikan diri dari panti, membolos, hingga melakukan tindakan asusila dan menggunakan narkoba di dalam panti. Pendamping pun merasa bimbingan dan arahan yang telah diberikan pada anak menjadi sia-sia. Menurut salah seorang pendamping anak yang juga sekaligus berperan sebagai pembimbing agama, N, (komunikasi personal, September 17, 2011), kondisi ini kemudian menyebabkan mereka merasakan adanya keletihan, baik dari sisi psikologis maupun terkadang fisik dan tanpa sadar membawa dampak kepada pendampingan terhadap anak. Kesulitan-kesulitan ini yang kemudian menurut Drake dan Yadama (1996), menjadi penyebab mengapa pekerja sosial anak merupakan salah satu profesi yang amat rentan menghadapi *burnout*.

Menurut Bakker, Killmer, Siegrist dan Schaufeli (2000), salah satu alasan yang mendorong pekerja sosial mengalami *burnout* adalah pada saat terjadi ketidakseimbangan antara upaya dan hasil yang diterima oleh seorang pekerja, yang lama-kelamaan dapat menyebabkan pengalaman yang penuh dengan stres sehingga berisiko terhadap kesehatan fisik dan mental. Pendekatan ini kemudian disebut sebagai *Effort – Reward Imbalance* (ERI), yang berakar pada teori *Equity*, yaitu teori yang menyampaikan bahwa setiap individu akan berusaha untuk mencapai keseimbangan dalam hubungannya dengan orang lain, yaitu keseimbangan antara usaha untuk menjalani hubungan dan hasil yang kemudian didapatkan dari hubungan tersebut. Jika ternyata upaya yang dilakukan jauh lebih berat daripada hasilnya, inilah yang kemudian menyebabkan kelelahan. Pada saat pendamping berhadapan dengan kompleksitas masalah anak jalanan, beban kerja berat dan tanpa disertai penghargaan, baik dari atasan maupun rekan kerja, mereka mengalami *burnout*.

Pendamping di SDC merasa adanya ketidakseimbangan antara kerja keras yang sudah dilakukan dan penghargaan yang mereka dapatkan. Pekerjaan mereka seperti tidak diketahui dan diakui oleh atasannya. Beberapa pendamping menyebutkan bahwa mereka merasa kecewa akan tiadanya *reward* atas kerja berat

yang mereka lakukan. Pendamping merasa bahwa atasannya hanya akan mempedulikan mereka pada saat terjadi masalah dengan anak. Namun jika anak melakukan prestasi atau kebaikan, tidak ada perhatian yang diberikan pada pendamping (I, komunikasi personal, September 17, 2011). Selain itu, baik pendamping maupun koordinator mengeluhkan tiadanya rapat antar sesama pendamping ataupun antara ketua, koordinator dan para staf (termasuk pendamping). Hal ini menyebabkan tiada kesempatan bagi pendamping untuk *sharing* mengenai masalah yang mereka hadapi, tiada arahan sebagai solusi dalam menghadapi anak dan penanganan anak menjadi terpisah-pisah dan tidak sistemik (Y, komunikasi personal, September 26, 2011 ; S, komunikasi personal, September 14, 2011).

Kondisi diatas berakibat pada performa kerja maupun semangat pendamping dalam membina hubungan dengan anak dampungannya. Pendamping menceritakan tentang rasa letih yang kerap mereka rasakan setiap pulang kerja, bahkan menjadi rasa enggan untuk bekerja di awal setiap minggu. Cerita lain juga muncul dari seorang pendamping yang merasakan bahwa setelah bekerja di SDC selama 3 tahun ia lebih banyak sakit terutama rasa sakit di kepala (U, komunikasi personal, Agustus 24, 2011 ; L, komunikasi personal, Agustus 24, 2011). Pendamping lain pun menceritakan tentang adanya kebiasaan beberapa pendamping, yang datang ke kantor setelah anak masuk sekolah atau kursus. Mereka melakukan ini untuk menghindari kebutuhan bertegur sapa dan mengobrol dengan anak dampungannya (N, September 17, 2011). Selain itu, S (komunikasi personal, September 14, 2011) menyatakan, pendamping juga diketahui banyak yang menggunakan kekerasan fisik dalam mengatur anak agar dapat menuruti peraturan di SDC. Peneliti bahkan menemukan adanya pendamping-pendamping yang memberikan slogan-slogan bersikap negatif pada anak dampungannya, akibat begitu banyaknya masalah yang mereka lakukan.

Masalah yang dihadapi oleh pendamping anak jalanan di SDC dapat didekati dari teori *burnout*. *Burnout* adalah kondisi kronis pada pekerja berupa penurunan emosi hingga menghilangkan motivasi dan komitmen (Llyod dkk., 2002). Menurut Maslach dan Leiter (1997), terdapat 3 dimensi dalam *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya keyakinan akan pencapaian

diri. Saat seseorang mengalami kelelahan emosional, mereka merasa telah menggunakan segala kemampuan yang ada dalam dirinya, bahkan melebihi kapasitas sebenarnya, baik secara emosional maupun secara fisik. Mereka merasa kehabisan tenaga dan kurang energi untuk menghadapi tantangan-tantangan selanjutnya dalam pekerjaan. Menurut Drake dan Yadama (1996), depersonalisasi terjadi saat individu berusaha untuk mengikis perasaannya dan berusaha menjauh dari klien. Hal ini merupakan respon terhadap stres yang dilakukan individu, dan ini dilakukan dengan cara membangun sikap negatif dan sinis terhadap klien. Sedangkan penurunan keyakinan akan pencapaian diri adalah saat pekerja melihat hasil kerjanya secara negatif dan merasa tidak puas dengan pencapaian kerja yang sudah dilakukan. Mereka merasa tidak yakin akan kemampuannya untuk menangani tantangan di dalam pekerjaan, yang akhirnya ikut berimbas pada ketidakpercayaan rekan kerja terhadap kemampuannya (Maslach & Leiter, 1997).

Kejenuhan dan *burnout* yang dialami oleh pendamping di SDC menjadi mendesak untuk ditangani. *Burnout* menyebabkan ketidakefektifan dan pengurangan kualitas perhatian dan pendampingan pada anak yang dilakukan oleh para pendamping. Peningkatan penghargaan atau *reward* terhadap para pendamping adalah salah satu cara efektif untuk mengurangi *burnout* yang mereka alami. Salah satu bentuk peningkatan penghargaan dan pengakuan terhadap pekerja adalah melalui *social support* (Bakker dkk., 2000). Maslach, dkk. (1996) menuliskan bahwa berbagai bentuk *social support* telah terbukti empiris sebagai proteksi dan berdampak pada penurunan *burnout* (Llyod dkk., 2002). Penelitian-penelitian dalam area pekerjaan sosial telah meneliti dan membuktikan dampak yang diberikan *social support* pada stres dan *burnout*. Penelitian Himle dkk pada tahun 1987 membuktikan *social support* dari rekan kerja berelasi dengan penurunan *burnout* dan stres pada pekerja (Llyod dkk., 2002).

Social support adalah dukungan yang diberikan lingkungan sekitar terhadap pekerja, yang kemudian digunakan pekerja untuk mengatasi tantangan kerja yang ia hadapi. Adanya pemberian dukungan berbentuk hubungan yang suportif dari rekan kerja, dapat membantu individu untuk mengatasi stres (Collins, 2008). Terdapat dua kelompok besar dari *social support* yaitu yang bersifat psikologikal

dan non-psikologikal. Non-psikologikal adalah dukungan yang berbentuk materi dan berwujud fisik, yang dapat membantu individu dalam menghadapi penyebab stress, seperti uang, penyediaan tempat untuk resosiliasi dan lainnya. Sedangkan yang termasuk dalam dukungan psikologikal biasanya disebut dengan *emotional support* (Cohen & McKay, 1984).

Menurut Cohen dan McKay (1984), *emotional support* merupakan pemberian dukungan kepada individu berupa perasaan disayangi dan diperhatikan (*loved and cared for*). Terdapat beberapa dimensi dari *emotional support* yaitu *appraisal support*, *esteem support* dan *belonging support*. *Appraisal support* merupakan dukungan sosial berbentuk pemberian kesempatan bagi seseorang untuk mencurahkan perasaan dan keluh kesahnya. Adanya seseorang yang bersedia mendengarkan masalah kita (*someone to talk to*), merupakan salah satu keyakinan yang dapat membantu individu dalam mengatasi stres yang ia alami (Collins, 2008). Sedangkan *esteem support*, adalah bentuk peningkatan keyakinan pada diri seseorang bahwa ia diakui oleh lingkungannya dan dihargai segala keberhasilannya (Helgeson & Cohen, 1996). *Esteem support* akan memberikan kepercayaan pada individu bahwa ia memiliki keberhasilan dan potensi di dalam dirinya, yang selama ini diketahui oleh lingkungannya. Bentuk dukungan sosial yang kedua ini berupaya untuk meningkatkan self-esteem individu yang kemudian terbukti menjadi sumber daya bagi seseorang untuk merasa mampu dalam mengelola stres yang ia alami (Wood, 2000). Sedangkan *belonging support* merupakan bentuk dukungan sosial kepada seseorang yang berupaya memberi keyakinan bahwa ia diakui keberadaannya oleh kelompok atau lingkungannya.

Dalam penelitian dan intervensi ini, *appraisal support* dan *esteem support* akan ditingkatkan dari sesama rekan pekerja dan pendamping anak di SDC. Selama ini SDC tidak memiliki pertemuan rutin antara pendamping, maupun antara pendamping dan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, yang menjadi penanggung jawab proses pendampingan. Bahkan pertemuan di antara Kepala Seksi dan Kepala SDC pun hanya dilakukan bersifat situasional, yaitu saat munculnya keperluan tertentu berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan, anggaran atau masalah anak. Akhirnya, kesulitan-kesulitan yang dirasakan mendalam oleh para pendamping seringkali tidak diketahui dan tidak dipahami oleh sesama rekan

kerja di SDC. Selain itu, peningkatan *appraisal* dan *esteem support* akan mendorong adanya bentuk komunikasi yang positif, saling mendukung kinerja satu sama lain, dan saling memberikan semangat agar mampu dan yakin dalam menghadapi masalah yang mereka dapati selama memberikan pelayanan terhadap anak jalanan.

Dalam penelitian yang dilakukan Wood (2000) serta Richer, Ritchie dan Marchionni (2009), metode *Appreciative Inquiry* (AI) terbukti mampu meningkatkan dukungan sosial di antara sesama rekan pekerja. Penelitian yang dilakukan Wood (2000) membuktikan bahwa metode AI mampu meningkatkan dukungan antara sesama rekan perawat yang bertugas untuk mendampingi pasien anak yang mengidap penyakit kanker. Setelah metode AI dijalankan, pertemuan-pertemuan rutin antara manajemen dan perawat mengijinkan adanya alokasi waktu untuk mendengarkan keluh kesah dan keberhasilan-keberhasilan yang dilakukan perawat. Selain itu, manajemen pun akhirnya terdorong untuk melakukan pemberian penghargaan terhadap perawat lewat pesan terima kasih yang dituliskan setiap pasien yang mereka dampingi. Intervensi ini kemudian berhasil menurunkan *burnout* yang dialami perawat-perawat tersebut.

Menurut Cooperrider, Whitney dan Stavros (2005), AI didefinisikan sebagai berikut :

“*appreciative inquiry is the cooperative co-evolutionary search for the best in people, their organizations and the world around them. It involves the discovery of what gives “life” to a living system when it most effective, alive and constructively capable in economic, ecological and human terms. AI involves the art and practice of asking questions that strengthen a system’s capacity to apprehend, anticipate, and heighten positive potential.*”

Melihat kepada definisi ini, AI sebagai sebuah metode yang bertujuan untuk mencari hal dan kekuatan terbaik dalam diri seseorang dan organisasi, demi tujuan perubahan, menjadi tepat untuk meningkatkan *appraisal* dan *esteem support*. Metode AI akan mendorong para pekerja dan pendamping anak untuk bercerita tentang pengalaman-pengalaman terbaik serta keberhasilan-keberhasilan yang telah mereka lakukan selama bekerja di SDC. Setiap orang akan didorong untuk bercerita dan setiap orang akan diminta untuk mendengarkan kisah rekan kerjanya yang lain. Cerita akan pengalaman dan keberhasilan, saling mendengarkan satu

sama lain, merupakan sebuah proses yang sesuai dengan makna dari *appraisal* dan *esteem support* yaitu perasaan dan keyakinan bahwa dirinya diperhatikan, disayangi dan dihargai (Cobb, 1976). Kekuatan-kekuatan dari cerita dan dialog inilah yang kemudian menjadi modal utama dalam memberikan dukungan kepada sesama rekan, agar tidak berfokus pada sumber stres yang dihadapi (Wood, 2000). Inilah yang akan menjadi modal utama bagi para pekerja dan pendamping anak di SDC untuk mampu meningkatkan kebersamaan mereka, hingga merencanakan sebuah perubahan di SDC dan mampu menurunkan *burnout* yang mereka alami.

1.2. Perumusan Masalah

Pendamping anak jalanan merasakan beban kerja yang berat saat harus berhadapan dengan kurang lebih 100 anak jalanan, yang berasal dari berbagai kota di Indonesia. Mereka pun memiliki beban kerja sebagai staf SDC, yang mengharuskannya untuk terlibat dengan urusan administrasi dan pelaporan anggaran. Beberapa pendamping pun masih harus menjalani tanggung jawabnya sebagai pembimbing konseling, kesehatan serta ibu dan bapak asrama. Hingga saat ini, pendamping anak dan pekerja di SDC tidak memiliki pertemuan teratur untuk membicarakan permasalahan terkait anak. Pendamping pun mengeluhkan tentang kurangnya kesempatan untuk bertukarpikiran dan bekerjasama dalam memberikan pendampingan yang optimal bagi anak. Intervensi ini akan dilakukan untuk mengetahui apakah metode intervensi *appreciative inquiry* dapat meningkatkan *appraisal* dan *esteem support*. Selain itu, masalah kedua dalam intervensi ini adalah, apakah peningkatan *appraisal* dan *esteem support*, melalui metode *appreciative inquiry*, dapat menurunkan *burnout* yang dialami pekerja dan pendamping anak di SDC.

1.3. Klaim

Dengan meningkatkan *appraisal* dan *esteem support* melalui metode *appreciative inquiry* bagi pekerja dan pendamping anak di SDC mampu menurunkan *burnout* yang mereka alami.

1.4. Tujuan Intervensi

1. Mengetahui gambaran *appraisal support* dan *esteem support* sebagai faktor yang mempengaruhi *burnout* pada pekerja dan pendamping anak di SDC
2. Merancang program menggunakan metode *Appreciative Inquiry* yang digunakan untuk meningkatkan *appraisal* dan *esteem support* sebagai upaya untuk menurunkan *burnout* pada pekerja dan pendamping anak di SDC

1.5. Manfaat Intervensi

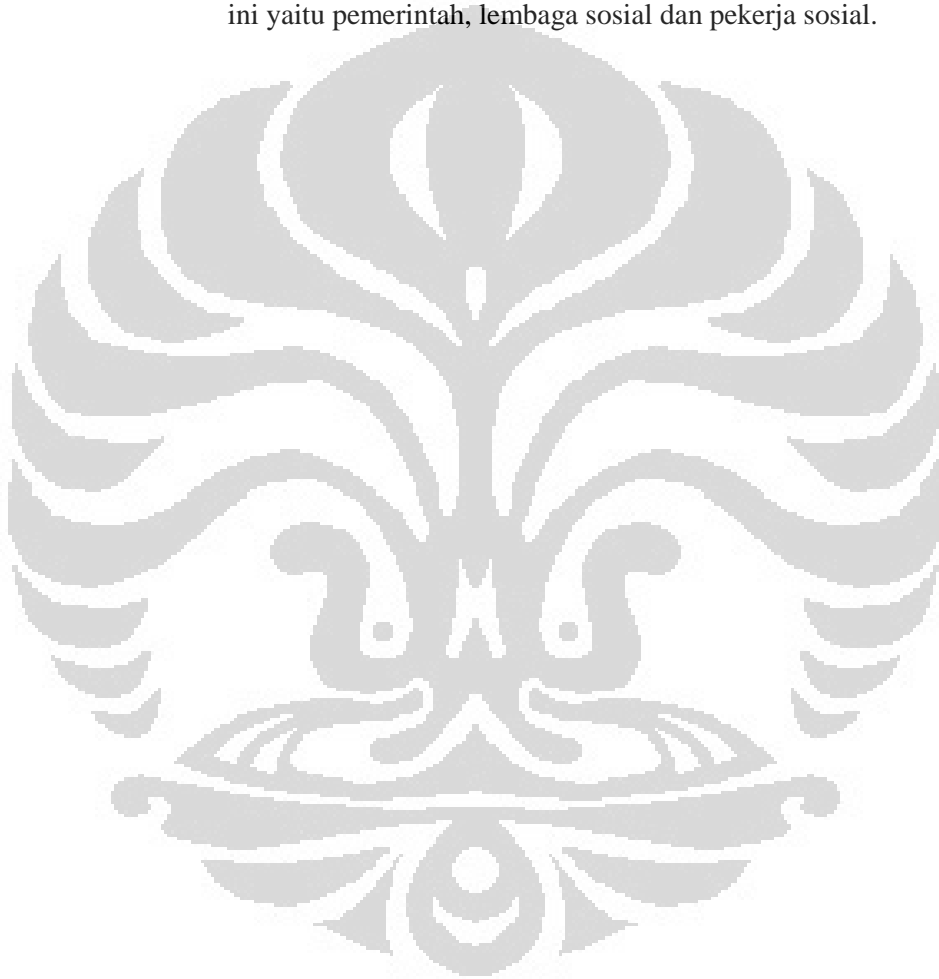
Secara teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya studi psikologi sosial terapan, terutama yang berkaitan dengan *burnout* yang dialami oleh pekerja sosial anak. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai pustaka dan data dasar untuk penelitian tentang pengaruh *appraisal* dan *esteem support* dalam mengatasi *burnout* yang dialami pekerja sosial yang bergerak di lingkup anak jalanan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan masukan yang praktis kepada pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan program resosialisasi berbasis panti terhadap anak jalanan, seperti Kementerian Sosial dan Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam isu pemberdayaan anak jalanan.

1.6. Sistematika Laporan

- | | |
|---------|--|
| BAB I | Pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, klaim, tujuan intervensi, manfaat intervensi dan sistematika laporan. |
| BAB II | Tinjauan pustaka yang berisi landasan teori yang menjadi pijakan dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan <i>burnout</i> , <i>appraisal support</i> , <i>esteem support</i> dan <i>appreciative inquiry</i> . |
| BAB III | Studi <i>Baseline</i> yang mencakup desain studi <i>baseline</i> , variabel penelitian, metode penelitian, alat ukur, uji coba alat ukur dan hasil uji coba alat ukur hingga hipotesis penelitian. |

- BAB IV Program Intervensi, yang memuat persiapan intervensi dan rancangan intervensi.
- BAB V Pelaksanaan dan Hasil Intervensi, yang berisi hasil pelaksanaan kegiatan, pengujian hasil dan *monitoring*.
- BAB VI Kesimpulan, Diskusi dan Saran yang berisi kesimpulan hasil dari intervensi, diskusi yang memberikan penjelasan antara rencana dan kondisi yang dihadapi selama intervensi hingga saran yang diberikan peneliti kepada pembaca serta pihak yang terkait dengan intervensi ini yaitu pemerintah, lembaga sosial dan pekerja sosial.



BAB II

Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini akan berisi landasan teori yang akan digunakan dalam intervensi ini, yaitu *burnout*, *appraisal support*, *esteem support* dan metode intervensi *appreciative inquiry*.

2.1 *Burnout*

2.1.1 Sejarah *Burnout*

Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001), studi yang mempelajari *burnout* mulai muncul sekitar tahun 1970-an di Amerika. Studi-studi ini pun banyak mempelajari mengenai kondisi stres yang dialami pekerja di pelayanan sosial, khususnya karakter pekerjaan di mana pekerja berinteraksi secara ekstensif dengan orang lain. Yang menjadi fokus kemudian adalah pekerjaan yang berbentuk perawatan, yang melibatkan posisi pekerja sebagai perawat dan pasien. Karakter pekerjaan ini seperti ini acapkali memberikan tuntutan kerja yang berlebihan, baik secara fisik maupun emosional. Hal ini kemudian berujung pada kelelahan yang kemudian disebut *burnout* (Sherrill dkk., 2006). Di tahun 1980-an, penelitian terkait *burnout* mengarah penelitian empirik yang kemudian melakukan survei terhadap jumlah populasi yang lebih besar. Di tahun 1981, Maslach dan Jackson kemudian membuat Maslach Burnout Inventory (MBI) yang menjadi alat ukur *burnout* yang banyak digunakan dalam penelitian *burnout* hingga sekarang (Llyod, King & Chenoweth, 2002). Di tahun 1990-an hingga sekarang, penelitian *burnout* banyak berfokus pada pekerjaan yang melibatkan pekerja sosial dan penelitian di sektor pendidikan.

2.1.2 Definisi buRNOUT

2.1.3 Penyebab *Burnout*

Burnout adalah bentuk serius dari stres kronis yang kemudian berujung pada penurunan emosi individu, yang menyebabkan hilangnya komitmen dan motivasi (Llyod dkk., 2002). Dierendock, Buunk dan Scaufeli (1998) mengartikan *burnout* sebagai dampak dari stres yang berkepanjangan, yang seringkali muncul pada pekerja yang bergerak di pelayanan sosial.

Burnout diyakini berasal dari stres berkepanjangan yang dialami oleh seseorang yang akhirnya menyebabkan adanya penurunan emosi, yang terlihat dari hilangnya semangat, turunnya motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan (Drake & Yadama, 1996). Menurut Evan, Huxley dan Gately (2006), penelitian-penelitian terkait *burnout* sejak tahun 1970-an hingga tahun 2000-an menuliskan bahwa *burnout* lebih sering terjadi pada individu yang terlibat pekerjaan yang memiliki kedekatan tinggi dengan pasien, terutama dalam bidang perawatan dan pelayanan sosial. Pekerjaan antara pekerja sosial dan klien atau antara perawat dan pasien, membutuhkan banyaknya waktu yang melibatkan kedua pihak ini. Karakter pekerjaan ini juga diketahui membutuhkan kedekatan emosional yang tinggi antara seorang pekerja dan klien atau pasiennya. Hal ini ditambahkan dengan kenyataan bahwa tantangan dalam pekerjaan pelayanan sosial dan perawatan sangatlah berat. Individu terkuras kemampuan secara fisik maupun secara mental. Hal inilah yang kemudian berujung pada *burnout*.

Burnout merupakan sindrom yang memiliki dimesi kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan keyakinan akan pencapaian diri, yang masing-masing akan dijelaskan di bawah ini.

2.1.2 Dimensi Burnout

Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional secara umum ialah perasaan keletihan secara emosional, di mana seorang individu telah merasa menggunakan segala sumber daya yang ia miliki, hingga berakibat pada penurunan emosi (Maslach & Leiter, 1997). Sedangkan Drake dan Yadama (1996) menuliskan kelelahan emosional sebagai

terkurusnya fisik dan mental seseorang pekerja yang menyebabkan adanya penurunan kemampuan untuk mengatasi beban kerja yang timbul. Definisi lain menuliskan kelelahan emosional sebagai perasaan telah dipergunakan melebihi kemampuannya dan merasa kosong secara emosional maupun secara fisik (Llyod, King & Chenoweth, 2002).

Kelelahan emosional merupakan dimensi pokok dari *burnout* yang sekaligus merupakan manifestasi yang paling jelas terlihat adalah kelelahan emosional. Salah satu contohnya adalah pada saat seseorang menggambarkan dirinya atau orang lain mengalami *burnout*, seringkali mereka merujuk pada pengalaman kelelahan emosional. Kelelahan emosional menjadi elemen amat penting dalam kajian *burnout* hingga seringkali dikatakan bahwa dimensi lainnya dalam *burnout* menjadi tidak penting. Namun jika hal ini dilakukan, maka peneliti maupun organisasi akan mengalami kegagalan untuk melihat fenomena ini secara keseluruhan (Maslach & Leiter, 1997)

Bentuk dari kelelahan emosional adalah pada saat seorang individu menyatakan dirinya letih setiap kali pulang kerja, atau pada saat seorang individu kerap datang terlambat ke kantor. Kelelahan emosional juga terlihat pada saat seorang individu tidak ingin terlibat mendalam pada pekerjaannya, kehilangan semangat dan antusiasme untuk melakukan pekerjaan dan melakukan inovasi-inovasi (Bakker, Killmer dan Schaufeli, 2000).

2.1.3 Depersonalisasi

Depersonalisasi atau *cynicism*, merupakan konteks interpersonal yang merujuk kepada respon negatif, berlebihan atau menjauhkan diri dari aspek-aspek dalam pekerjaan (Bakker, Killmer dan Schaufeli, 2000). Sedangkan menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001), depersonalisasi merupakan sebuah upaya untuk membuat jarak antara seseorang dan klien. Pada saat tercipta jarak jauh itulah, pekerja merasa bahwa tuntutan dari pasien dan pekerjaan pun akan terasa berkurang. Banyak penelitian kemudian berpendapat bahwa dimensi kelelahan emosional merupakan pemicu pada pekerja, sehingga mereka membuat jarak secara emosional maupun kognitif dengan pekerjaannya. Dalam pelayanan sosial, tuntutan pekerjaan mengakibatkan pekerja merasa lelah dalam memenuhi

kebutuhan pasien, hingga berujung pada depersonalisasi (Evans, Huxley & Gatley, 2006).

Depersonalisasi dapat dilihat pada pekerja yang tidak mau terlibat urusan dengan kantor atau rekan kerjanya, jika bukan terkait dengan pekerjaan. Pekerja yang mengalami depersonalisasi kemudian acapkali menyatakan sebuah sindiran-sindiran terhadap lembaga, pekerjaan maupun rekan kerjanya, dan juga memberikan pernyataan-pernyataan berbentuk ungkapan sinis yang bernada negatif.

2.1.4 Penurunan Keyakinan akan Pencapaian Diri

Definisi dari dimensi ketiga dalam *burnout* ini adalah perasaan tidak mampu, kekurangan atau bahkan ketiadaan pencapaian kerja dan produktivitas. Pekerja merasa tidak yakin bahwa dia telah berhasil melakukan pekerjaannya dengan baik, apalagi berprestasi, dikala ia sendiri merasa memerlukan bantuan dalam mengatasi rasa lelah dalam pekerjaannya (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Dimensi ini dapat dikatakan sebagai kombinasi dari kedua dimensi yang telah disebutkan di awal. Situasi kerja yang menyebabkan stres serta kelelahan yang mereka alami, menyebabkan penurunan keyakinan atas hasil kerja (Evans, Huxley & Gatley, 2006). Menurut Drake dan Yadama (1996), dampak dari ketidakpercayaan seseorang akan pencapaian yang ia hasilkan membuatnya tidak ingin meningkatkan kapasitas, merasa diri tidak berguna hingga akhirnya terlihat menurun motivasi dan komitmennya.

2.2 Social Support

Social support dapat diartikan sebagai pertukaran sumber daya antar dua atau lebih individu yang dilakukan untuk menguatkan kesejahteraan individu tersebut (Duffy & Wong, 2000). *Social support* merupakan modal bagi seseorang dalam mempersepsikan dunia sosialnya, khususnya ketrampilan maupun kompetensi sosial yang dimiliki individu, yang kemudian digunakannya untuk mengatasi masalah (Orford, 1992).

Menurut Orford (1992), terdapat beberapa pendekatan yang muncul di ranah psikologi dalam mengkaji *social support*, salah satunya adalah dari sisi fungsi.

Cohen (1998) melihat bahwa pendekatan fungsi berusaha menjelaskan apakah hubungan interpersonal yang dimiliki individu dengan orang lain dapat melayani fungsi tertentu. Pendekatan fungsi berusaha melihat aspek kualitas hubungan yang dilakukan seseorang dengan komunitasnya, terutama kemampuan dalam membantu individu mengatasi masalah. Fungsi yang pertama adalah *instrumental support*, yang dinyatakan sebagai *support* paling jelas dan langsung. Fungsi ini seringkali disebut *material* atau *tangible aid* (Cohen, Sherrod & Clark, 1986). Bentuknya adalah seperti pemberian sumbangan, bantuan transportasi untuk orang jompo untuk kontrol ke dokter, perawatan anak bagi orang tua yang sedang bekerja dan lainnya (Orford, 1992). Sedangkan fungsi kedua ialah *emotional support*, yang berarti keyakinan yang dimiliki pada diri seseorang bahwa ia disayangi, dipedulikan dan dihargai (Cobb, 1976). Yang termasuk di dalam *emotional support* adalah *appraisal* dan *esteem support* yang akan dijelaskan di bawah ini.

Semenjak penelitian stres dan *burnout* dilakukan di tahun 1970-an, *social support* menjadi salah satu variabel yang terbukti mampu menurunkan stres yang dialami seorang pekerja sosial (Collins, 2008). Kondisi ini kemudian ditulis secara mendalam oleh Cohen dan McKay (1996). Menurut penelitian ini, pekerja sosial seringkali harus berhadapan dengan klien yang menguras tenaga secara fisik maupun emosional. Banyaknya waktu yang digunakan untuk bekerja mengurangi kesempatan pekerja untuk terlibat *sharing* maupun menghabiskan waktu santai, baik dengan keluarga maupun rekan kerja. Hal ini menyebabkan pekerja sosial makin lama kehilangan sumber untuk mengatasi rasa stres dan letih yang ia alami. Pekerja sosial pun dihadapkan dengan anggapan bahwa pekerjaannya tidak mendapatkan penghargaan seperti pekerjaan lain, dan seringkali dianggap tidak memberikan kedudukan dan kehormatan di lingkungan sosial. Intervensi yang kemudian dilakukan untuk meningkatkan *social support* dilakukan dengan cara peningkatan pemberian dukungan sosial dari sesama rekan kerja, atasan hingga keluarga.

Lembaga-lembaga yang memperkerjakan pekerja sosial diintervensi waktu-waktu pertemuannya hingga memberikan kesempatan bagi pekerja sosial untuk mencurahkan perasaannya, serta mendapatkan arahan dari seorang psikolog di

setiap pertemuan. Selain itu, adanya support group juga memungkinkan pekerja sosial untuk mendapatkan penghargaan dan pengakuan dari anggota kelompok yang lain (Collins, 2008)

2.2.1 *Appraisal Support*

Menurut Cobb (1976), appraisal support adalah pemberian keyakinan pada individu bahwa ia memiliki kehadiran seseorang untuk membicarakan masalah dan kondisi kehidupan yang sedang ia alami (*someone to talk to*). Dukungan ini memberikan penghargaan kepada seorang individu bahwa ia dimengerti dan masalah-masalahnya dianggap penting. Beberapa tulisan juga mengutarakan pendapat bahwa *appraisal support* juga termasuk pemberian informasi atau ketrampilan yang memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi (Cohen, Sherrod & Clark, 1986). Pada penelitian di organisasi, fungsi *appraisal* yang dimiliki oleh atasan diarahkan untuk memberikan informasi yang mendorong seseorang untuk mengevaluasi pencapaiannya terkait masalah yang sedang ia hadapi. Lebih singkatnya, fungsi ini diharapkan untuk memberikan informasi, nasihat dan arahan (Orford, 1992). Dalam kajian maupun penelitian yang membahas mengenai stres, *appraisal support* terbukti membantu pekerja sosial dalam menangani sumber stres yang ia hadapi dalam pekerjaannya. Wood (2000) membuktikan, pada saat seorang pekerja sosial memiliki keyakinan bahwa rekan-rekannya mengalami kesulitan dan kejenuhan yang sama, terjadi pengurangan stres yang ia alami. Selain itu, pada saat terjadi pertemuan-pertemuan rutin di antara pekerja sosial yang memberikan kesempatan untuk membagi perasaan, saran dan sharing akan perasaan dan kebutuhan masing-masing, juga terjadi pengurangan tingkat stres.

2.2.2 *Esteem Support*

Esteem support adalah pemberian keyakinan pada seseorang bahwa ia dihargai dan diakui segala keberhasilan dan prestasinya (Cohen & McKay, 1996). Definisi lain menuliskan esteem support sebagai bentuk dukungan yang bertujuan untuk meningkatkan keyakinan diri seseorang, hingga ia mampu mengatasi stres yang dialami (Heaney, Price & Rafferty, 2002). *Esteem support* merupakan

bagian paling penting dalam *emotional support*. Pekerja sosial sering dihadapkan pada permasalahan seputar klien yang kompleks maupun kondisi organisasi yang tidak memberikan keleluasaan dalam mengambil tindakan. Hal ini kemudian berujung pada stres dan anggapan pekerja sosial bahwa dirinya tidak bekerja optimal dalam memberikan kebaikan pada klien (Collins, 2008). Menurut Heney, Price dan Rafferty (2002), keterbatasan waktu dan beban klien kemudian menjadi salah satu sebab minimnya kesempatan antar pekerja sosial untuk memberikan dukungan pada sesama rekan kerja. *Esteem support* kemudian menjadi bentuk dukungan bahwa individu diyakinkan akan kemampuannya, terutama diingatkan akan keberhasilan-keberhasilan yang telah ia lakukan terhadap klien dan pekerjaannya.

Intervensi yang berusaha untuk meningkatkan *esteem support* salah satu bentuknya adalah memberikan penghargaan dari sesama rekan kerja. Intervensi ini kemudian berbentuk penyadaran bahwa setiap orang dan rekan kerja telah melakukan keberhasilan, mendorong komunikasi dan dialog yang membahas prestasi sesama rekan kerja (Wood, 2000).

2.3 Appreciative Inquiry (AI)

2.3.1 Definisi AI

Appreciative Inquiry menurut Cooperrider, Whitney dan Stavros (2005) adalah proses kerjasama untuk mencari yang terbaik dalam diri seseorang, organisasi dan lingkungannya. Proses ini termasuk kegiatan menggali pengalaman keberhasilan terbaik yang pernah dialami dan memberikan energi paling kuat pada seseorang atau organisasinya. Selain itu, AI juga melibatkan proses bertanya untuk menemukan dan menguatkan hal-hal dan kekuatan positif. AI berlandaskan pada keyakinan bahwa setiap organisasi pasti memiliki sebuah kekuatan atau keberhasilannya, dan hal inilah yang kemudian dapat menjadi titik awal dari proses perubahan.

Jika dilihat dari setiap katanya, *appreciative* diartikan sebagai pengenalan dan penghargaan akan kekuatan, prestasi dan keberhasilan yang dimiliki oleh diri sendiri dan setiap elemen yang ada dalam sebuah organisasi. Sedangkan *inquiry*

berarti mencari tahu, bertanya dan membuka diri terhadap potensi dan adanya kemungkinan-kemungkinan baru. Kedua makna ini berasal dari lima prinsip utama yang dimiliki AI. Prinsip tersebut akan dijelaskan di bawah ini (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2005)

2.3.2 Prinsip AI

Menurut Cooperrider, Whitney & Stavros (2005), prinsip pertama yang dimiliki AI adalah konstruksionis. AI berpendapat bahwa tujuan yang dimiliki komunitas atau organisasi harusnya saling membangun antara elemen-elemen yang ada di dalamnya. Agar organisasi maupun komunitas menjadi kelompok yang efektif, perlu adanya saling memahami serta membaca dan menganalisa organisasi itu sebagai sebuah organisme yang hidup. Prinsip konstruksionis ini diterapkan dalam tahapan pertama dalam siklus AI yaitu *discovery*. Cerita seputar keberhasilan, kekuatan dan prestasi merupakan titik awal dari konstruksi akan masa depan organisasi maupun komunitas.

Prinsip kedua adalah simultanitas. Hal ini kemudian yang menjadi penekanan dari arti *inquiry*, yaitu penggalian, pencarian dan pertanyaan-pertanyaan yang berupaya menemukan kekuatan dan hal-hal positif yang dimiliki sebuah organisasi. Dari proses penggalian dan pertanyaan-pertanyaan inilah, temuan akan kekuatan dan hal positif ini akan menjadi dasar bagi organisasi dalam mengawali proses perubahan. Dalam perjalanan proses perubahan ini, organisasi akan didorong untuk terus melakukan proses penggalian tersebut, tidak hanya berhenti satu kali. Hal ini akan mendorong terciptanya benih-benih perubahan yang baru, setiap saat.

Prinsip ketiga adalah keterbukaan. Prinsip ini melihat organisasi seperti layaknya sebuah buku yang senantiasa dapat ditulis ulang. Masa lalu, masa sekarang dan masa depan merupakan sumber belajar dan sumber inspirasi bagi perkembangan organisasi itu sendiri. AI kemudian akan mendorong organisasi untuk mempelajari masa-masa keberhasilan, penuh dengan semangat dan kreatifitas dari sejarah organisasi demi perubahan.

Prinsip keempat adalah antisipasi. AI menegaskan bahwa perilaku saat ini haruslah diarahkan pada imaji dan visi akan masa depan. AI menggerakkan

organisasi untuk membayangkan masa depannya yang kemudian memberikan kekuatan kepada organisasi untuk melakukan tindakan dan perilaku demi mencapai masa depan tersebut. Pemimpin organisasi kemudian diberikan peran untuk terus-menerus menyebarkan visi masa depannya kepada anggota dan elemen organisasi lainnya.

Prinsip yang terakhir adalah prinsip positif. AI berpendapat bahwa hal yang mendasari perubahan adalah pemikiran positif. Pemikiran positif menjadi dasar paling penting dari harapan, kreatifitas dan keinginan untuk berubah.

Yang kemudian menjadi satu terobosan penting yang dilakukan AI adalah pada saat perubahan dalam sebuah organisasi bukan dilakukan oleh orang lain, namun melainkan oleh anggota organisasi itu sendiri. Gambaran yang positif telah terbukti kuat mempengaruhi pencapaian seseorang, dan juga termasuk kesehatan, keyakinan akan kesejahteraan hingga kelancaran hubungan dengan orang lain. Pada fokusnya, AI menjadi praktek sekaligus seni untuk mencari tahu dan memunculkan kapasitas sebuah sistem, mengantisipasi hingga menguatkan potensi-potensi yang positif yang dimilikinya. Dalam AI, anggota organisasi didorong untuk menyadari akan adanya kekuatan untuk membentuk *image* yang positif mengenai organisasi, sehingga mengantarkan anggota organisasi percaya bahwa mereka mampu melakukan perubahan (Cooperrider & Whitney, 2005)

2.3.3 Siklus AI

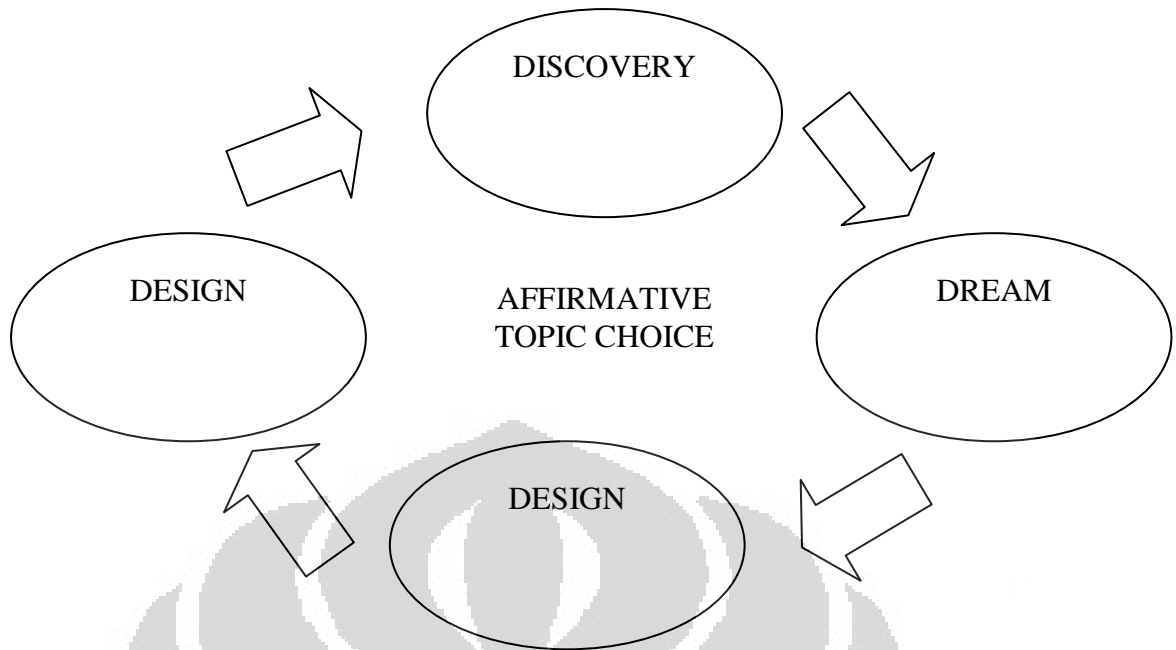
Siklus AI yang kemudian menjadi inti dari proses AI terdiri dari 4 (empat) D yaitu *Discovery*, *Dream*, *Design* dan *Destiny*. Di tahap pertama yaitu *discovery*, AI mengajak organisasi untuk berfokus dan mengapresiasi momen terbaik dalam pengalaman organisasinya. Dimulai dengan menganalisa dan belajar dari pengalaman keberhasilan, pencapaian hingga kepuasan-kepuasan yang pernah mereka lihat dan rasakan. Dalam tahapan ini, individu mulai berbagi kisah-kisah yang berisi kekuatan organisasi mereka yang mereka nilai sebagai kebaikan dan ingin dibawa ke masa depan. Kisah ini dibagi melalui proses wawancara antar sesama rekan anggota organisasi hingga menciptakan dialog-dialog yang memberikan energi pada mereka yang melakukannya. Kisah, yang mungkin saja telah mulai dilupakan, pun mulai dibagikan, didiskusikan dan dianalisa

mendalam. Proses ini membawa kesadaran bahwa keberhasilan-keberhasilan pernah terjadi dan memiliki kemungkinan untuk terjadi di masa depan organisasi tersebut. (Watkins & Mohr, 2001).

Hasil dari fase pertama memegang peranan penting dalam kelanjutan fase kedua dalam siklus AI yaitu pembuatan *dream*. Kisah-kisah keberhasilan organisasi yang telah didiskusikan dan dianalisa di tahap sebelumnya, memberikan sumbangsih terhadap harapan akan masa depan organisasi yang lebih baik. Harapan ini yang kemudian mendorong imaji yang kreatif akan masa depan organisasi. Dalam tahapan ini anggota akan membuat visi akan masa depan organisasi dan menggambarkannya dalam bentuk pernyataan yang provokatif, yang sering disebut *provocative statement* (Cooperrider & Whitney, 2005)

Fase yang ketiga adalah *design*. Dalam tahapan inilah kemudian impian yang telah dibuat, diwujudkan dalam bentuk yang lebih aplikatif. Mimpi diturunkan dalam bentuk komponen praktis yang berkaitan dengan setiap aktivitas yang sedang berjalan. Tahapan ini juga seringkali disebut sebagai tahap strukturisasi organisasi dan meliputi pertanyaan-pertanyaan seperti tipe kepemimpinan yang dapat mewujudkan mimpi organisasi, bagaimana strategi organisasi, bagaimana menjalankan strategi tersebut dan seterusnya (Watkins & Mohr, 2001). Menurut Cooperrider dan Whitney (2005) pertanyaan dasar dalam tahap ini adalah “apa yang mungkin terjadi”. Strukturisasi yang dilakukan diperinci dalam bentuk cara, teknik hingga kegiatan-kegiatan yang akan memaksimalkan kualitas dari organisasi dan akhirnya menuju realisasi mimpi organisasi.

Tahap yang terakhir merupakan *destiny*, yaitu tahap menguatkan dan menggalang komitmen dari setiap orang dan elemen organisasi untuk melakukan teknik maupun kegiatan yang sudah disepakati (Prihandini, 2011). Dalam tahap pelaksanaannya, organisasi ditantang untuk terus menerus belajar dari hasil perubahan yang mereka lakukan, melakukan penyesuaian-penyesuaian dan improvisasi. Tahap ini berjalan terus-menerus, penguatan-penguatan pun terus dilakukan agar perubahan bisa berkelanjutan (Watkins dan Mohr, 2001)



Gambar 2.1 Siklus AI

Affirmative Topic Choice

Berdasarkan teori-teori yang telah disebutkan di atas, peneliti berkeyakinan bahwa metode intervensi *appreciative inquiry*, yaitu sebuah metode yang menekankan pencarian akan keberhasilan dan kekuatan positif dari organisasi akan menjadi tepat dalam meningkatkan *appraisal dan esteem support* bagi pendamping anak jalanan. *Appraisal support* merupakan sebuah pemberian keyakinan pada diri individu bahwa ia memiliki seseorang untuk mendengarkan keluh kesahnya sedangkan *esteem support* merupakan pemberian keyakinan pada diri seseorang bahwa ia mampu dan telah berhasil dalam melakukan pekerjaannya. Metode AI yang menekankan proses penggalian hal-hal positif dan berisi dialog-dialog yang menceritakan keberhasilan, peneliti yakini mampu meningkatkan *appraisal dan esteem support*. Pada akhirnya, peningkatan kedua bagian dari dukungan sosial ini akan mampu menurunkan burnout, yaitu dampak dari stress berkepanjangan yang dialami pekerja dan pendamping anak di SDC.

BAB III

STUDI BASELINE

Studi *baseline* bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang masalah *burnout* yang terjadi di SDC. Studi ini akan berupaya menemukan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *burnout* pada pendamping anak di SDC. Selain itu, *baseline* akan mencari tahu kondisi dan penyebab dari kurangnya *appraisal* dan *esteem support* yang diberikan oleh rekan kerja terhadap sesama pekerja dan para pendamping anak di SDC. Hasil studi *baseline* kemudian akan digunakan sebagai data untuk merancang program intervensi. Pelaksanaan studi *baseline* dilakukan menurut jadwal yang tertulis dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.1
Jadwal studi baseline

No	Kegiatan	Tanggal	Penjelasan
1	Permohonan izin, tujuan penelitian dan wawancara dengan Kepala P3SA periode 2010-2011	11 Oktober 2011	Melakukan wawancara dengan Kepala P3SA
2	Wawancara dengan pendamping anak jalanan, anak dampuan, Kepala Asrama dan staf Tata Usaha	14 Oktober 2011 18 Oktober 2011 19 Oktober 2011 18 Nopember 2011 22 Nopember 2011 23 Nopember 2011 25 Nopember 2011	Melakukan wawancara dengan pendamping anak jalanan bertujuan untuk menggali tentang <i>burnout</i> dan mengetahui gejala-gejala yang mereka alami
3	Wawancara dengan Kepala P3SA periode 2012, Kasie Rehsos, pendamping anak dan anak dampuan	18 April 2012 19 April 2012	Melaporkan perkembangan penelitian dan mendapatkan <i>insight</i> baru mengenai kondisi P3SA semenjak kepemimpinan baru
5	Uji coba alat ukur - <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI) - <i>Appraisal support</i> dan <i>esteem support</i> (ISEL)	2-6 Mei 2012	Melaksanakan uji coba alat ukur untuk mengetahui validitas dan reliabilitas MBI dan ISEL yang akan digunakan sebagai <i>pre</i> dan <i>post test</i> dalam penelitian. Uji coba dilakukan terhadap Peneliti pun melakukan uji coba alat ukur pada Rumah Singgah Balarenik Cilincing Jakarta Timur sebanyak 7 orang, Rumah Singgah Erka Jakarta Timur sebanyak 4 orang,

8	<i>Pre-test</i> dengan skala MBI	18 Mei 2012	Rumah Singgah Himata Plumpang Tanjung Priok sebanyak 7 orang dan Annur Muhiyam Jakarta Selatan sebanyak 12 orang. Skala hasil <i>try out</i> yang dinyatakan valid dan reliabel digunakan dalam <i>pre-test</i> terhadap pendamping anak di P3SA Jakarta Timur.
	Pre-test dengan skala ISEL	22 Mei 2012	Skala hasil <i>try out</i> yang dinyatakan valid dan reliabel digunakan dalam <i>pre-test</i> terhadap pendamping anak di P3SA Jakarta Timur.

3.1 Desain Studi *Baseline*

3.1.1 Gambaran Responden

Tabel 3.2
Karakter Demografis Responden (N=16)

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	8	50
Laki-laki	8	50
Usia pada waktu survei		
20-29	3	19
30-39	5	31
40-49	5	31
50-59	1	19
Pendidikan		
SMA/Sederajat	4	24
D3	2	13
S1	8	50
S2	2	13
Tugas/Fungsi sampingan di SDC		
Punya Tugas sampingan	11	68
Tidak punya tugas sampingan	7	32

3.1.2 Social Development Center (SDC)

SDC didirikan di tahun 2006 dan memiliki visi untuk memberikan pelayanan dan pendampingan kepada anak jalanan, dengan tujuan meningkatkan ketrampilan dan kemampuan anak dalam menghadapi kesulitan hidupnya. Hal ini akan dilakukan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan pendampingan yang berfokus untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan anak untuk melakukan kegiatan ibadah, ketrampilan yang berdayaguna untuk melakukan pekerjaan profesional, kemampuan anak dalam berhubungan dengan orang tua, wali, pendamping dan rekan sebaya serta kemampuan anak untuk menjaga kebersihan dan kesehatan dirinya secara mandiri (Y, komunikasi personal, Oktober 18, 2011) Hingga saat penelitian ini dilakukan, SDC masih dikategorikan dalam program tahunan dan belum terstrukturalisasi. Hal ini berarti, setiap tahunnya SDC akan mengajukan kegiatan dan anggaran biaya kepada Kementerian Sosial dan setelah disetujui, setiap pelaksanaan kegiatan akan diharuskan mencairkan anggaran tersebut (I, komunikasi personal, September 17, 2011)

SDC di tahun 2012 ini memiliki Ketua SDC sebagai ketua pelaksana dan pemegang tanggung jawab yang membawahi Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial dan Kepala Advokasi Sosial. Masing-masing kepala kemudian membawahi stafnya masing-masing. Di antara para staf inilah kemudian terdapat 13 orang yang diberikan tanggungjawab tambahan yaitu sebagai pendamping anak. Pendamping anak bertugas untuk mengawasi dan membina hubungan dengan anak yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan SDC kepada anak. Secara khusus, pendamping diminta untuk meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan anak, memahami problema anak dan menemukan solusi bagi anak (Y, Komunikasi Personal, Oktober 18, 2011)

SDC akan memberikan pelayanan dan pendampingan kepada maksimal 100 anak jalanan setiap tahunnya. Di bulan April tahun 2012, tercatat sudah terdapat 77 anak jalanan di SDC. Mereka berusia 14 hingga 19 tahun, dengan komposisi sebanyak 56 anak laki-laki dan sebanyak 21 anak perempuan (I, komunikasi personal, Juli 2, 2012). Anak-anak ini berasal dari rumah-rumah singgah yang

berada di Jakarta, Bekasi, Bandung, Lampung hingga Jambi. Selama berada di SDC, akan akan diberikan pemahaman dan peningkatan kemampuan mengenai kesehatan, kebersihan, agama hingga ketrampilan. Anak akan tinggal bersama anak jalanan lain di kamar-kamar yang berisikan 6-8 anak, kemudian dari pagi hingga sore mereka akan bersekolah atau mendapatkan pelajaran dari kursus mesin, las, otomotif khusus motor, menjahit, administrasi, memasak kue dan kerajinan tangan. SDC juga menyelenggarakan kegiatan kejar paket bekerjasama dengan dinas pendidikan Jakarta Timur, program kerja lapangan di beberapa bengkel, *showroom* hingga toko dan supermarket di Jakarta Timur dan kegiatan wisata bersama setiap akhir tahun. Selain itu, SDC memiliki kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk mengembalikan hubungan anak dengan orang tua atau wali mereka seperti pertemuan dengan orang tua atau wali selama tiga kali dalam setahun, peningkatan pemahaman mengenai pengasuhan yang ideal pada orang tua atau wali, monitoring terhadap kondisi orang tua dan wali hingga terhadap anak yang sudah kembali ke rumah (I, komunikasi personal, September 17, 2011)

Untuk kegiatan detil sehari-hari, anak di SDC biasanya akan memulai harinya dengan kegiatan membereskan kamar yang akan dicek setiap pagi dan sore oleh bapak dan ibu asrama, kemudian dilanjutkan sholat bersama di musholla. Pada pukul 06.30 hingga 07.00 WIB anak yang bersekolah akan berangkat ke sekolahnya masing-masing, sedangkan anak yang mengikuti kursus ketrampilan akan berangkat pukul 10.00 WIB. Makan siang akan dilakukan bersama, dan setiap hari Rabu dan Kamis, anak akan mendapatkan bimbingan konseling dan kesehatan di aula. Dalam kegiatan konseling bersama, anak akan diminta untuk bercerita tentang perasaan, keluh kesah dan pemikiran mereka. Dalam kegiatan kesehatan, pembimbing kesehatan akan mengajarkan tentang cara menjaga diri dari beberapa penyakit, cara mencuci tangan hingga mengobati luka (Y, Komunikasi personal, Oktober 18, 2011)

3.2 Variabel-variabel Penelitian

3.2.1 Varibel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *burnout*, *appraisal support* dan *esteem support*.

3.2.1.1 Burnout

Definisi operasional dari *burnout* mencakup tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan keyakinan akan pencapaian diri. Kelelahan emosional diartikan sebagai kondisi kehabisan tenaga dan energi, baik secara emosional maupun secara fisik. Hal ini terjadi akibat tantangan-tantangan dalam pekerjaan maupun kehidupan membuat seseorang menggunakan segala kemampuan dalam dirinya, bahkan melebihi kapasitas yang ia miliki (Maslach & Leiter, 1997). Menurut Drake dan Yadama (1996), depersonalisasi terjadi pada saat seseorang berupaya menjauh dari klien, dalam hal ini anak dampingannya, membuat jarak dan membangun sikap negatif terhadap kliennya. Sedangkan dimensi yang ketiga, yaitu penurunan keyakinan akan pencapaian diri, terjadi saat pendamping anak merasa tidak yakin akan kemampuannya dalam bekerja dan bersikap negatif terhadap prestasi dalam pekerjaannya (Maslach & Leiter, 1997).

3.2.1.1.1 Alat ukur Burnout

Alat ukur yang digunakan adalah Maslach Burnout Inventory (MBI) yang terdiri dari 22 *item* yang dibuat oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1981. Alat ukur ini di Indonesia telah digunakan dalam beberapa penelitian, yaitu Dewi (2010) dengan judul “Gambaran dan perbedaan tingkat *burnout* sebelum dan sesudah intervensi psikologis pada relawan PMI Kota Jakarta Utara”, Prameswari (2007) pada penelitiannya yang berjudul “Gambaran *burnout* pada *caregiver* keluarga pasien stroke” serta oleh Prawasti (1991) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan antara *burnout* dengan dukungan sosial dikalangan perawat rumah sakit di Jakarta”.

Prawasti (1991) melakukan adaptasi terhadap alat ukur ini dan menambahkan 4 *item* baru, menjadi 26 *item*, setelah proses uji coba yang menyebabkan beberapa *item* menjadi kurang memenuhi syarat. Prameswari (2007) menggunakan 21 *item* pertanyaan untuk mengukur *burnout* pada *caregiver* keluarga pasien stroke. Dewi (2010) menggunakan MBI adaptasi Prawasti (1991)

tetap dengan jumlah *item* 26. Penelitian ini menggunakan MBI dengan adaptasi Prawasti (1991) yang berjumlah 26 *item* pertanyaan dengan beberapa penyesuaian kalimat, seperti mengganti kata perawat dengan kata pendamping anak, yang disesuaikan dengan kondisi di SDC dan tujuan penelitian serta intervensi ini.

MBI terbagi atas tiga sub skala yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan keyakinan akan pencapaian diri. Adapun penjelasan tiap sub-skala dari alat ukur tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kelelahan emosional

Merupakan sub-skala yang mengukur adanya kelelahan emosional karena tantangan dalam 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 1)

Contoh item:

- Saya merasa kehabisan tenaga setelah seharian bekerja (*item* 2)
- Saya merasa tidak semangat dalam menangani tugas (*item* 8)

b. Depersonalisasi

Merupakan sub skala yang mengukur adanya respon negatif dan akhirnya membuat jarak terhadap orang lain, dalam hal ini penerima layanan. Item-item yang menggali dimensi ini antara lain item nomor: 5, 10, 11, 15 dan 22

Contoh item:

- Saya khawatir pekerjaan ini menjadikan saya kurang peka (*item* 11)
- Saya merasa disudutkan anak dampingan dengan beberapa masalah mereka (*item* 22)

c. Penurunan keyakinan akan pencapaian diri

Merupakan sub skala yang mengukur adanya rasa ketidakyakinan akan prestasi dan keberhasilan diri dalam melakukan pekerjaan. Item-item yang menggali sub skala ini adalah : 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, 25, dan 26

Contoh item:

- Melalui pekerjaan saya, saya dapat membantu kehidupan orang lain (*item* 9)
- Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan anak dampingan (*item* 17)

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 MBI yang pertama dilakukan adalah dengan memberikan skor dari jawaban responden sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- Untuk pernyataan yang bernilai positif, jika responden memilih angka 1 berarti skor responden untuk pernyataan tersebut adalah 1, bila memilih 2 berarti skor responden 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
- Untuk pernyataan yang bernilai negatif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor responden untuk pernyataan subyek tersebut adalah 7, memilih 2 berarti skornya 6, dan seterusnya. Pernyataan yang negatif pada alat ukur ini terdapat pada item-item nomor: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, 25 dan 26

3.2.1.1.2 Uji Coba Alat Ukur *Burnout* dan Hasil

Prosedur yang harus dilakukan sebelum alat ukur penelitian digunakan pada responden sebenarnya adalah melakukan uji coba alat ukur pada populasi yang dianggap memiliki karakteristik yang sama dengan responden penelitian. Uji coba ini bertujuan untuk mengetahui validitas dan realibilitas dari alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.

Peneliti pun melakukan uji coba alat ukur pada Rumah Singgah Balarenik Cilincing Jakarta Timur sebanyak 7 orang, Rumah Singgah Erka Jakarta Timur sebanyak 4 orang, Rumah Singgah Himata Plumpang Tanjung Priok sebanyak 7 orang dan Annur Muhiyam Jakarta Selatan sebanyak 12 orang. Dari jumlah yang terkumpul, sebanyak 28 kuesioner dapat diolah sedangkan 2 kuesioner lainnya tidak dapat diolah karena jawaban yang diberikan tidak lengkap. Jumlah responden (n) sebanyak 28 telah memenuhi syarat pengolahan statistik. Uji coba alat ukur tersebut dilakukan pada tanggal 2 s/d 6 Mei 2012.

Menurut Chaniago (2010), pengujian validitas alat ukur dihitung dengan *corrected item-total correlation* yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total skor dikurang item. Item yang memiliki *internal consistency* tinggi ditunjukkan dengan nilai indeks korelasi yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r pada tabel.

Angka r pada tabel untuk jumlah n= 28 adalah **0,3172** pada taraf signifikansi $p \leq 0,05$. Dari hasil uji validitas ini ditemukan item-item yang tidak valid pada skala MBI yaitu item 1,2,3,4,5,10,11,19 dan 22.

Tabel 3.3

Pemeriksaan dan Perbaikan Hasil Uji Validitas Skala MBI

No item	Item tidak valid dari hasil uji coba	Keterangan
<u>Skala MBI</u>		
1.	Bekerja mendampingi anak jalanan secara langsung menimbulkan banyak tekanan bagi saya.	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,182 yang amat jauh dengan r tabel 0,3172. Selain itu, item ini tidak berhasil mengukur konstruk yang hendak diukur
2.	Saya merasa kehabisan tenaga setelah seharian bekerja.	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung yang negatif dan berindikasi terlalu negatif sehingga cenderung menyebabkan setiap responden

- | | | |
|-----|---|--|
| | | untuk memberikan nilai yang amat rendah. |
| 3. | Saya merasa letih saat bangun pagi dan harus menghadapi tugas hari ini | Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung yang negatif dan berindikasi terlalu negatif sehingga cenderung menyebabkan setiap responden untuk memberikan nilai yang amat rendah. |
| 4. | Dengan mudah, saya dapat memahami apa yang dirasakan oleh anak yang saya dampingi. | Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,182 yang amat jauh dengan r tabel 0,3172. Selain itu, item ini tidak berhasil mengukur konstruk yang hendak diukur |
| 5. | Saya merasa memperlakukan sebagian dari anak dampingan saya secara tidak manusiawi. | Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung yang negatif. Selain itu, penggunaan kata tidak manusiawi di sini berindikasi amat negatif sehingga cenderung menyebabkan setiap responden untuk memberikan nilai yang amat rendah. |
| 10. | Saya menjadi semakin tidak berperasaan terhadap orang lain sejak melakukan pekerjaan pendampingan anak jalanan. | Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk tetap menggunakan item ini dan memodifikasi, dikarenakan angka r hitung 0,285 hanya sedikit di bawah r tabel 0,3172. Modifikasi dilakukan melihat bahwa penggunaan kata tidak berperasaan inilah yang menyebabkan kebingungan responden untuk menjawab. Modifikasi menjadi :
Sejak melakukan pekerjaan sebagai pendamping anak jalanan, saya mengalami kesusahan untuk menyelami perasaan orang lain. |
| 11. | Saya khawatir pekerjaan ini menjadikan saya kurang peka | Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk tetap menggunakan item ini dan memodifikasi, dikarenakan angka r hitung 0,296 hanya sedikit di bawah r tabel 0,3172. Modifikasi dilakukan melihat bahwa penggunaan kata kurang peka menyiratkan ketidakjelasan atau ambigu. Modifikasi menjadi :
Saya khawatir pekerjaan ini menjadikan saya kurang sensitif terhadap kondisi orang lain dan lingkungan sekitar. |
| 19. | Saya telah menyelesaikan banyak hal yang berguna dalam pekerjaan saya. | Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk tetap menggunakan item ini dan memodifikasi, dikarenakan angka r hitung 0,300 hanya sedikit di bawah r tabel 0,3172. Modifikasi dilakukan melihat bahwa kalimat ini menyebabkan setiap responden cenderung untuk memberikan nilai yang tinggi. Modifikasi menjadi :
Saya telah menyelesaikan banyak hal |

dalam pekerjaan yang bermanfaat bagi orang lain.

22. Saya merasa disudutkan oleh anak dampingan dengan beberapa masalah mereka.

Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk tetap menggunakan item ini dan memodifikasi, dikarenakan angka r hitung 0,262 hanya sedikit di bawah r tabel 0,3172. Modifikasi dilakukan melihat bahwa kata disudutkan cenderung negatif sehingga membuat responden cenderung memberikan nilai terendah. Modifikasi menjadi :
Beberapa masalah yang menimpa anak dampingan membuat saya merasa tidak mampu berbuat apapun.

Reabilitas alat ukur MBI dihitung dengan metode koefisien *alpha cronbach*. Menurut Kaplan dan Sacuzzo (2005), sebuah uji terhadap alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,7 sampai 0,8. Dari hasil uji coba alat ukur yang sudah digunakan, alat ukur MBI mendapatkan koefisien *alpha* sebesar 0,787. Dari hasil ini diperoleh kesimpulan bahwa alat ukur ini memiliki tingkat reabilitas yang baik.

3.2.1.1.3 Hasil Studi *Baseline Burnout*

3.2.1.1.3.1 Hasil Studi *Baseline Kuantitatif*

Studi *baseline burnout* secara kuantitatif dilakukan dengan survei melalui kuesioner diisi oleh 16 responden dan seluruhnya dapat digunakan untuk olah data. Setelah itu analisa secara deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat *burnout* yang dialami responden.

Hasil dari *pre-test* terhadap pendamping anak di SDC Bambu Apus Jakarta Timur adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4

Gambaran Skor total Burnout Pre-Test

No. Responden	Skor total	Rata-rata Skor
1	50	2,5
2	58	2,9

3	47	2,35
4	43	2,15
5	54	2,7
6	46	2,3
7	43	2,15
8	85	4,25
9	46	2,3
10	52	2,6
11	58	2,9
12	56	2,8
13	38	1,9
14	38	1,9
15	31	1,55
16	81	4,05
	Mean total skor	2,58

Schaufeli dan Buunk (2003) menyatakan klasifikasi tingkat *burnout* berdasarkan skala MBI dibagi menjadi tiga kelompok yang sama masing-masing 33,3% dari skor *burnout*, dengan ketentuan seperti di bawah ini:

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

Dilihat dari tabel 3.2, keseluruhan skor rata-rata *burnout* adalah sebesar 2,58, yang berarti termasuk dalam kategori *burnout* tingkat rendah. Namun dari keenambelas responden yang ada, bisa dilihat bahwa responden nomer 8 dan 16 termasuk dalam kategori *burnout* tingkat sedang.

Selain itu, studi ini juga mengukur gambaran *burnout* dari masing-masing dimensi yang ada, pada responden di SDC. Hasilnya seperti di bawah ini:

Tabel 3.5

Gambaran Skor total Pre-Test Kelelahan Emosional

No. Responden	Skor total	Rata-rata Skor
1	24	3
2	23	2,87
3	20	2,5
4	14	1,75

5	36	4,5
6	22	2,75
7	24	3
8	24	3
9	17	2,13
10	19	2,38
11	20	2,5
12	24	3
13	15	1,86
14	18	2,25
15	18	2,25
16	40	5
	Mean total skor	2,80

Keseluruhan skor rata-rata untuk dimensi kelelahan emosional adalah sebesar 2,80. Hal ini berarti bahwa secara umum, responden berada di tingkat kelelahan emosional yang rendah. Namun, responden 5 dan 16 masuk dalam kategori kelelahan emosional tingkat sedang.

Tabel 3.6

Gambaran Skor total Pre-Test Depersonalisasi

No. Responden	Skor total	Rata-rata Skor
1	10	2,5
2	10	2,5
3	7	1,75
4	13	3,25
5	6	1,5
6	6	1,5
7	6	1,5
8	22	5,5
9	10	2,5
10	15	3,75
11	15	3,75
12	11	2,75
13	6	1,5
14	6	1,5
15	4	1
16	17	4,25
	Mean total skor	2,56

Keseluruhan skor rata-rata untuk dimensi depersonalisasi adalah sebesar 2,56 yang berarti bahwa secara umum responden berada dalam tingkat depersonalisasi yang rendah. Namun, dapat dilihat bahwa responden 4, 10, 11 dan 16 berada dalam kategori depersonalisasi yang sedang sedangkan responden 8 berada dalam kategori depersonalisasi yang tinggi.

Tabel 3.7

Gambaran Skor total Pre-Test Penurunan Keyakinan akan Pencapaian Diri

No. Responden	Skor total	Rata-rata Skor
1	16	2
2	25	3,13
3	20	2,5
4	16	2
5	12	1,5
6	18	2,25
7	13	1,63
8	39	4,88
9	19	2,34
10	18	2,25
11	23	2,88
12	21	2,63
13	17	2,13
14	14	2,75
15	19	2,38
16	24	3
	Mean total skor	2,45

Keseluruhan skor rata-rata untuk dimensi depersonalisasi adalah sebesar 2,45. Dari seluruh responden, nilai rata-rata skor terletak di antara 1,5-4,88.

Keseluruhan skor rata-rata untuk dimensi depersonalisasi adalah sebesar 2,45 yang berarti bahwa secara umum responden berada dalam tingkat depersonalisasi yang rendah. Namun, dapat dilihat bahwa responden 2 berada dalam kategori penurunan keyakinan akan pencapaian diri yang sedang sedangkan responden 8 berada dalam kategori penurunan keyakinan akan pencapaian diri yang tinggi.

3.2.1.1.3.2 Hasil Studi Kualitatif *Burnout*

3.2.1.1.3.2.1 Gambaran responden wawancara

Tabel 3.8

Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	4	50
Laki-laki	4	50
Usia pada waktu survei		
20-29	2	25
30-39	2	25
40-49	3	37,5
50-59	1	12,5
Pendidikan		
SMA/Sederajat	1	12,5
D3	1	12,5
S1	4	50
S2	2	25
Pendidikan terkait Psikologi/Ilmu Sosial		
Ya	2	25
Tidak	6	75

3.2.1.1.3.2.2 Gambaran *Burnout* Berdasarkan Wawancara

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden, peneliti menemukan 3 responden mengalami kelelahan emosional. Kelelahan ini mereka rasakan pada saat masalah yang terjadi pada anak dampingan terjadi terus-menerus. Selain itu, satu orang responden merasakan lelah setiap akhir minggu, di

mana ia merasa enggan untuk kembali masuk kerja dan harus berhadapan kembali dengan masalah anak.

”Kalo sudah akhir minggu saya akan paksa siapa aja deh untuk nemenin saya jalan-jalan. Kalo enggak temen ya sampe ibu saya, saya paksa. Soalnya kalo keinget mau masuk kerja, wah langsung kebayang masalah anak-anak yang aneh-aneh” (U, komunikasi personal, 18 Oktober 2011)

“Belon abis yang satu, udah ada lagi. Padahal masalah yang pertama belon beres. Cape banget rasanya. Mana saya kan sendiri di sini. Dan mereka ini tau, kalo malem ya saya sendirian. Kalo udah hari sabtu minggu, wah pendamping gak ada nih. Sendiri saya mbak pegang ini semua. Luar biasa deh kalo anak-anak ini memang” (S, komunikasi personal, 19 Oktober 2011)

”Yah ampun mbak. Ga bisa diucapkan dengan kata-kata. Mau bunuh diri mbak. Udah duduk di pinggir besi di sana. Haduh kalo kita ga inget Tuhan juga mungkin udah ga kuat nanganin ini semua. Cuman kalo liat anak-anak yang lain, yang memang mau berubah ya. Yah yang serius mau keluar lah dari jalanan, hati terenyuh. Kalo sudah begitu saya bisa menyemangati diri saya” (I, komunikasi personal, 19 Oktober 2011)

Dari hasil wawancara dan kutipan di atas, kelelahan emosional dirasakan pendamping anak dikarenakan banyaknya masalah anak dampingan yang mereka alami. Hal ini menyebabkan rasa letih dan enggan untuk masuk kerja di awal minggu. Selain itu, banyaknya anak dampingan yang mereka harus tangani makin menambah beban yang mereka rasakan. Namun pendamping juga merasa, setiap kali melihat anak dampingan yang serius dan mau berubah, mereka mendapatkan semangatnya kembali.

Pendamping juga menceritakan bahwa kebingungan menghadapi berbagai posisi yang mereka miliki di SDC. Selain sebagai pendamping anak, mereka juga merupakan staf seksi Rehabilitasi Sosial atau seksi Pelayanan dan Advokasi Sosial, petugas konseling, kesehatan dan lainnya, yang membawa mereka kepada serangkaian tanggung jawab lain, yang lebih bersifat administratif dan memakan waktu. Hal ini kemudian membuat mereka tidak bisa memberikan waktu dan konsentrasi yang cukup dalam mengikuti perkembangan anak. Padahal, pendamping anak di SDC menyadari betul bahwa tugas pendampingan merupakan fungsi paling penting dalam pelayanan di SDC. Namun, beban kerja

sebagai staf menjadikan mereka harus mengurus masalah administrasi, seperti yang terkutip di bawah ini.

“Ya kalau saran saya, memang sudah harus dikhususkan. Kalo pendamping ya mendampingi aja. Jangan lagi harus berurusan dengan masalah anggaran, pengisian SPJ sama yang lain deh. Kita aja punya anak dampingan berapa. Belum beres ngobrol sama yang ini, udah harus bikin laporan. Ga bisa fokus jadinya. Itulah yang bikin kita ini jadi mumet loh. Mau perhatiin anak tapi waktu sulit sekali. Ga diperhatiin, eh ketimpa kasus. Kita juga kena evaluasi kan ?” (M, komunikasi personal, 18 Nopember 2011)

“Ya disini kan kita ga kerja sebagai pendamping aja mbak. Saya setiap minggu harus nyiapin bahan untuk bimsos kesehatan. Setelah itu, kalo ada praktek dan ada biaya berarti kan bikin SPJ lagi. Belum lagi kita kan juga sering dimintain bantuan dong untuk kegiatan. Ini minggu depan untuk pertemuan dengan orang tua, saya yang tugas menyiapkan bahan presentasi. Undangan dan mastiin mereka dateng, lewat telfon, saya harus ikut. Eh malah mungkin ada yang harus didatengin. Gitu. Ya cape, pasti” (U, komunikasi personal, 18 Nopember 2011)

Sebanyak tiga orang responden juga menceritakan perasaan mereka akan adanya ketidakseimbangan antara pekerjaan yang sudah mereka lakukan dengan pengakuan dan penghargaan yang diberikan oleh SDC terutama pimpinan, baik kepala seksi Rehabilitasi Sosial ataupun dari Kepala SDC secara langsung.

“Beda sekali dengan jamannya B deh. Kalo dulu kita bisa ditraktir baso. Memang cuman baso tapi kan rasanya kita senang betul. Karena diperhatikan. Perjalanan dinas juga beliau atur. Wih pokoknya ngerti banget kondisi kita. Kita kan mumet aduh berhadapan dengan anak-anak begini ya. Jadinya rata kita dibagi perjalanan dinas. Bukan korupsi menurut saya. Tapi memberikan kesempatan. Apalagi kalo menurut saya terhadap temen seperti S, aduh jadi kepala asrama empat tahun. Sekarang S mana pernah jalan-jalan mbak. Padahal kan dia sangat butuh itu” (I, komunikasi personal, 19 Oktober 2011)

“Kenapa kalau kita berhasil, anak kita jadi orang ya. Lulus bagus, tidak balik ke jalan, dia tidak panggil kita. Kalau tadinya itu anak berontak, bikin masalah, tapi setelah kita pegang bisa baik. Tapi kita tidak dipanggil. Tidak diomongin juga. Nah, kalau ada salah sedikit aja. Anak ada kasus kecil, belum sempat saya kroscek eh sudah dipanggil ke ruangnya. Dimarah-marahin. Haduh ga adil” (Y, komunikasi personal, 19 Oktober 2011)

Keluhan mengenai rasa letih yang mereka alami salah satunya adalah tidak adanya kesempatan untuk saling bertukar pikiran antara rekan kerja, maupun

untuk mendapatkan masukan dari atasan. Semua responden mengakui tidak adanya pertemuan yang bersifat reguler, tempat mereka melakukan *sharing* mengenai problem anak dan mendapatkan masukan dari yang lain. Mereka mengakui bahwa kebutuhan untuk saling berdiskusi sebenarnya sangat tinggi, dan pernah dilakukan upaya untuk mengumpulkan pendamping tiap minggu, namun karena setiap minggu ada saja yang mangkir, dan tidak mendapatkan teguran, akhirnya semakin banyak yang tidak datang, dan pertemuan pun akhirnya tak diselenggarakan lagi. Saat ini, pertemuan dilakukan hanya pada saat adanya kasus-kasus yang menimpa anak. Pada pertemuan itupun hanya akan dihadiri Kepala seksi yang berwenang dan pendamping yang terkait. Di bawah ini merupakan kutipan hasil wawancara di mana peneliti bertanya apakah tersedia waktu di SDC yang menjadi ajang untuk berkumpul, berbincangan mengenai anak dan bertukarpikiran.

“Kita ga ada pertemuan mingguan. Sama-sama beliau ya apalagi. Jadi sangat menghambat loh sebenarnya. Kadang kita kan membutuhkan tanggapan langsung kita harus buat apa. Apalagi kalau berhubungan dengan laporan ke pusat. Tapi tidak ada jalur komunikasinya untuk melakukan itu. Semua yah jalan sendiri” (L, komunikasi personal, 22 Oktober 2011)

“Harusnya memang seperti itu. Kalau ada rapat atau pertemuan kan kita bisa mensinergikan. Yah kalau sudah begitu ya mau buat apa. Memang perlu saya rasa itu. Di tahun 2010 kita masih bikin kok seperti itu. Kita kumpul setiap pagi, langsung dapat laporan bagaimana kondisi malam, kemarinnya itu, setelah pendamping pulang. Itu kita biasanya dapet dari kepala asramanya. Jadi langsung dapat kabar terbaru. Tapi kalo sekarang kita tetap *sharing*..Selalu kok. Ya lewat obrolan-orbolan kita lah” (M, komunikasi personal, 23 Nopember 2011)

“Tidak pernah. Ya bisa ditanyakan langsung. Kalau ada kepentingan, beliau akan panggil penanggung jawab dan siapa yang terkait. Kalau saya sangat yakin ini sangat perlu. Pertemuan itu kan kita bisa saling berbagi, tukar informasi dan mendorong supaya semua terus berpacu ya mendampingi anak dengan kualitas. Tapi kenapa beliau tidak mengadakannya ya bisa ditanya” (Y, komunikasi personal, 19 Oktober 2011)

“Ya butuh sekali dong. Kita itu kan sekarang jadinya bergerak sendiri-sendiri. Kalau ada kasus, ya kroscek sendiri ya tangani sendiri. Kalau kita bisa bercerita ya cerita aja biasa sambil makan siang, Informal sih kita sering ya. Cuma kan tidak bisa diharapkan penuh dong mbak. Akhirnya seperti yang kemarin-kemarin. Kalau ada pendamping yang memacu

semangat, ya bergairah sama anak dampungannya, kurang menular ke kita. Karena tidak ada rasa kebersamaannya dalam menghadapi dan mengatasi anak. Saya sudah ingin sekali bilang, ayo dong temen-temen ngumpul. Kita saling tukar informasi deh. Tapi ya kalau tidak sama-sama ya ga jalan. (U, komunikasi personal, 18 Oktober 2011)

Dari responden wawancara ini, peneliti juga menemukan adanya 3 orang pendamping anak yang termasuk dalam dimensi depersonalisasi, yaitu berkembangnya sikap negatif hingga membuat jarak antara dirinya dengan anak dampingan. Peneliti berupaya menggali hal ini melalui pertanyaan mengenai sifat anak, pendapat umum responden mengenai anak dampungannya hingga cara-cara yang dilakukan responden dalam menghadapi anak dampingan, terutama yang tertimpa permasalahan dan kasus khusus. Di bawah ini merupakan kutipan jawaban responden tersebut.

“Mereka ini tidak punya niat untuk memperbaiki diri. Apa yang ada di mulut itu semua manis belaka. Aslinya mereka itu jauh sekali daripada yang dimulut. Yang perempuan juga begitu. Sukanya pacaran. Kalo yang satu itu malah betul-betul bikin malu pendamping. Anak perempuan kok sukanya genit-genit. Sori ya tapi kalo menurut saya mereka itu gak bisa berubah” (N, komunikasi personal, 18 Nopember 2011)

“Saya kadang mau pake tangan aja kok. Menurut saya memang harus kok mereka ini dihajar. Kan mereka biasa kok di jalan. Gak bisa dibaikin. Gak kenal mereka sama lemah lembut mbak. Saya udah tau banget mereka. Haduh setiap hari kita bareng, saya tau persis mereka ini degil. Keras sekali. Dan kalo mereka iya, belum tentu mbak. Karena dasarnya kan udah pinter banget bohong ya” (S, komunikasi personal, 19 Oktober 2011)

“kadang itu tanpa sadar. Saya berada di sini, di ruang kerja. Saya ada tugas, mungkin ke pusat, mungkin ke Bandung. Sepertinya, kalo saya analisa, saya ingin sejenak tidak ingin mendengar masalah gitu. Apakah dari anak dampingan saya, atau dari semua deh, karena kan termasuk tanggung jawab saya ya mereka semua” (M, 22 Nopember 2011)

Sedangkan dimensi penurunan keyakinan akan pencapaian diri peneliti dapatkan dialami oleh 2 orang responden dalam wawancara. Peneliti berusaha menggali hal ini melalui pertanyaan sejauh mana responden merasa dirinya berhasil dalam mendidik dan mendampingi anak selama setahun berada di SDC. Kedua responden, yang dikutip pernyataannya, merasa bahwa pekerjaannya

selama ini belum memberikan hasil bagi anak-anak dampungannya dan akhirnya berpengaruh pada semangat dan keinginan untuk bekerja lebih baik.

“Saya rasa belum. Saya belum memberikan keberhasilan untuk anak dampingan saya. Kadang saya merasa bahwa saya kurang sabar, kurang telaten. Tapi kadang saya rasa memang tidak akan ada yang sanggup menangani mereka. Jadi yah seadanya aja, saya rasa. Kalau kita terlalu mendorong, menekan, malah kita sendiri yang cape” (Nas, komunikasi personal, 18 Nopember 2011)

“Susah itu jawabnya. Susah sekali. Tapi ya saya menjalani aja sekarang. Saya yakin semua pendamping di sini maunya kita berhasil. Anak bisa diatur, mau sholat, tidak bolos ketrampilan, tidak ngamen lagi ke jalan. Tapi sepertinya kita juga tidak bakal mampu kalo setinggi itu keinginannya. Mereka tidak kabur aja mungkin sudah yang paling baik. Saya yakin pendamping di sini semua merasa kami belum berhasil. Saya apalagi” (Pri, 19 Oktober 2011)

3.2.1.2 Appraisal dan Esteem Support

Menurut Cohen dan McKay (1984), definisi operasional dari *appraisal support* yaitu ketersediaan seseorang untuk mendengarkan keluh kesah seseorang (*someone to talk to*). Sedangkan *esteem support* adalah pemberian keyakinan pada orang lain bahwa ia diakui keberadaannya dan keberhasilannya selama ini. Kedua dukungan ini diyakini memberikan fungsi dalam mengurangi kondisi *burnout* yang dialami individu (Helgeson & Cohen, 1996)

3.2.1.2.1 Alat Ukur Appraisal dan Esteem Support

Untuk mengukur *appraisal support* dan *esteem support*, penelitian ini menggunakan alat ukur *Interpersonal Support Evaluation List* (ISEL). Alat ukur ISEL dikembangkan pertama kali oleh Cohen, Mermelstein, Kmack dan Hoberman (1985) dan menjadikannya alat ukur terhadap empat fungsi dukungan sosial yang mencakup *appraisal support*, *esteem support*, *belonging support* dan *tangible support*.

Alat ukur ISEL memiliki 40 item yang masing-masing mengukur empat dimensi di atas masing-masing sebanyak 10 item. Alat ukur ini banyak digunakan dalam penelitian yang berupaya membuktikan atau menggunakan adanya konsep

hubungan antara dukungan sosial terhadap seseorang berpengaruh terhadap kondisi kesehatan yang mereka miliki. Alat ukur ini telah diterjemahkan ke dalam bahasa Spanyol, Swedia, Polandia, Jepang, Denmark, Belanda dan Yunani.

Mengingat bahwa alat ukur ISEL seringkali digunakan kepada responden yang merupakan seorang pasien atau pekerja sosial dengan keterbatasan waktu yang tinggi, banyak penelitian telah menggunakan versi pendek dari penelitian ini. Brummet, dkk (2006) menggunakan ISEL versi 12 item dengan hanya mengambil item untuk dimensi *appraisal*, *belonging* dan *tangible support*. Sedangkan Martire, dkk (1999) menggunakan ISEL versi 6 item untuk dimensi yang sama dengan yang di atas. Penelitian yang menggunakan ISEL memberikan sebuah alasan kuat mengapa menggunakan alat ukur ini. ISEL memiliki item yang menggali keempat dimensi dengan pertanyaan yang menggali hubungan *interpersonal* yang bersifat dekat dan intim dengan orang lain. Penelitian-penelitian yang berupaya mengkaji masalah antara pekerja sosial dengan pasien dengan penyakit berat atau kondisi kompleks, seperti kanker, berkebutuhan khusus, anak dalam kondisi sulit, menemukan bahwa alat ukur ini lebih mampu menggambarkan kondisi pekerja dan pasien secara emosional (Brummet dkk, 2006)

Penelitian ini akan menggunakan ISEL untuk *appraisal support* dan *esteem support* berjumlah 20 item. Alat ukur ini diadaptasi sesuai dengan prosedur *cross-cultural adaptation of self-report measures* dari Beaton, Bombardier, Guillemin, dan Ferraz (2000).Cohen, dkk (1985) melaporkan bahwa *internal consistency* untuk skor *appraisal support* adalah 0,87 dan skor *esteem support* adalah 0,77.

Pengolahan data dari kuesioner *appraisal support* dan *esteem support* adalah sebagai berikut :

1. *Appraisal support*, skala ini terdiri dari item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 (lampiran 2). *Range* penilaian menggunakan skala likert terdiri dari 4 nilai dari 1 (salah) sampai 4 (benar). Ketentuan data dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - Untuk pernyataan yang bernilai negatif, jika responden memilih angka 1 berarti skor responden untuk pernyataan tersebut adalah 4, bila memilih 2

berarti skor responden tersebut adalah 3, dan seterusnya. Pernyataan negatif pada alat ukur ini terdapat pada item nomor: 2,3,4,8,9 (lampiran xx).

- Untuk pernyataan yang bernilai positif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor responden untuk pernyataan subyek tersebut adalah 1, memilih 2 berarti skornya 2, dan seterusnya. Pernyataan yang positif pada alat ukur ini terdapat pada item-item nomor: 1,5,6,7 dan 10(lampiran xx).

2. *Esteem support*, skala ini terdiri dari item 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,1 9 dan 20). *Range* penilaian juga menggunakan skala likert terdiri dari 4 nilai dari 1 (salah) sampai 4 (benar). Pengolahan data dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Untuk pernyataan yang bernilai negatif, jika responden memilih angka 1 berarti skor responden untuk pernyataan tersebut adalah 4, bila memilih 2 berarti skor responden tersebut adalah 3, dan seterusnya. Pernyataan negatif pada alat ukur ini terdapat pada item nomor: 11,14,16,17,20
- Untuk pernyataan yang bernilai positif, jika subyek memilih angka 1 berarti skor responden untuk pernyataan subyek tersebut adalah 1, memilih 2 berarti skornya 2, dan seterusnya. Pernyataan yang positif pada alat ukur ini terdapat pada item-item nomor: 12,13,15,18 dan 19

3.2.1.2.2 Uji Coba Alat Ukur *Appraisal* dan *Esteem Support* dan Hasil

Peneliti melakukan uji coba alat ukur *Appraisal* dan *Esteem Support* kepada responden yang sama dengan uji coba alat ukur *burnout* dan dalam waktu yang bersamaan pula. Pengujian validitas dan realibilitas alat ukur ini pun dilakukan sama dengan alat ukur *burnout*, yaitu dihitung dengan *corrected item-total correlation* yaitu dengan cara mengkorelasikan skor *item* dengan total skor dikurangi *item*. Item yang memiliki *internal consistency* tinggi ditunjukkan dengan nilai indeks korelasi yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* pada tabel.

Angka *r* pada tabel untuk jumlah $n = 28$ adalah **0,3172** pada taraf signifikansi $p \leq 0,05$. Dari hasil uji validitas ini ditemukan item-item yang tidak

valid pada skala ISEL yaitu item 6,7,11,15,18,19 dan 20 dan peneliti pun mengugurkan seluruh item yang tidak valid. Hasil pemeriksaan dan penjelasan terhadap masing-masing item ini adalah:

Tabel 3.9
Pemeriksaan dan Perbaikan Hasil Uji Validitas Skala ISEL

No item	Item tidak valid dari hasil uji coba	Keterangan
Skala ISEL		
6.	Jika saya membutuhkan saran mengenai masalah-masalah pribadi saya, saya tahu pada teman pendamping mana saya harus bertanya.	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,056 yang amat jauh dengan r tabel 0,3172.
7.	Ada seseorang teman pendamping yang dapat saya mintai nasihat mengenai rencana karir saya atau ketika saya ingin berganti pekerjaan	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,116 yang amat jauh dengan r tabel 0,3172.
11.	Sebagian besar teman-teman pendamping lebih menarik daripada saya	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,246 yang berada di bawah r tabel. Selain itu, item ini membawa ketidakjelasan atau ambigu bagi para pembacanya
15.	Saya sama baiknya dengan kebanyakan teman pendamping lainnya dalam melakukan pekerjaan	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,137 yang berada di bawah r tabel. Selain itu, item ini membuat bingung akan makna dari "sama baiknya"
18.	Saya merasa lebih puas dengan kehidupan saya daripada kebanyakan teman pendamping yang saya kenal	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,008 yang berada jauh di bawah r tabel. Selain itu, item ini tidak berhasil dalam mengukur konstruk yang hendak diukur dalam penelitian ini
19.	Saya lebih dekat dengan teman-teman pendamping lainnya dibandingkan kebanyakan teman lainnya	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,192 yang berada jauh di bawah r tabel. Selain itu, item ini tidak berhasil dalam mengukur konstruk yang hendak diukur
20.	Sulit bagi saya untuk mampu mengikuti dan menjadi setara dengan teman pendamping lainnya	Item tidak valid. Peneliti memutuskan untuk menggugurkan item ini dengan alasan angka r hitung 0,192 yang berada jauh di bawah r tabel. Selain itu, item ini tidak berhasil dalam mengukur konstruk yang hendak diukur

Dari hasil uji coba alat ukur yang sudah digunakan, alat ukur ISEL mendapatkan koefisien *alpha* sebesar 0,752. Menurut Kaplan dan Sacuzzo (2005), sebuah uji terhadap alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,7 sampai 0,8. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa alat ukur ini memiliki tingkat reabilitas yang baik.

3.2.1.2.3 Hasil Studi *Baseline*

3.2.1.2.3.1 Hasil Studi *Baseline* Kuantitatif

Dilakukan bersamaan dengan studi *baseline burnout*, survei *appraisal* dan *esteem support* dilakukan melalui kuesioner diisi oleh 16 responden dan seluruhnya dapat digunakan untuk olah data (tabel 3.8). Namun peneliti tidak melakukan interpretasi terhadap hasil ini. Alat ukur ISEL tidak melakukan interpretasi terhadap skor yang bertujuan untuk mengkategorisasi skor dari responden. Skor akan digunakan untuk membandingkannya dengan skor setelah intervensi (Cohen, Komunikasi Personal, Juni 15, 2012). Hasil dari *pre-test* terhadap pekerja dan pendamping anak di SDC adalah sebagai berikut :

Tabel 3.10

Gambaran Skor total Pre-Test Appraisal dan Esteem Support

Variabel	M Skor Total	SD
Appraisal Support	27,94	2,38
Esteem Support		2,19

Hasil dari tabel 3.8 kemudian akan dibandingkan dengan hasil pengukuran skor setelah dilaksanakannya intervensi (*post-test*).

3.2.1.2.3.2 Hasil Studi *Baseline* secara Kualitatif

Wawancara dilakukan terhadap responden yang sama dengan responden wawancara untuk *burnout*. Hasil wawancara adalah seperti di bawah ini.

3.2.1.2.3.3 Gambaran Kondisi *Appraisal* dan *Esteem Support* di antara Pendamping Anak Berdasarkan Wawancara

Sesuai dengan tabel 3.1, peneliti juga melakukan wawancara dengan ketua SDC baru, yang bertugas di tahun 2012. Peneliti pun melakukan wawancara kembali dengan responden-responden di atas untuk mengetahui kondisi di SDC dan bagaimana perasaan mereka, juga terkait dengan fenomena *burnout* yang ada. Di sini terungkap akan adanya harapan 4 orang responden akan kesempatan untuk memperbaiki SDC dari dalam, terutama dari sisi kualitas pendampingan. Pimpinan yang baru mulai menerapkan aturan-aturan kepada pendamping anak. Namun mereka merasa pendamping masih belum tergerak oleh banyaknya perubahan yang ada, dan masih dalam situasi stagnan seperti pada jaman pemimpin baru. Bahkan 2 orang responden merasa ada pengaruh dari masalah konflik yang pernah terjadi antara pendamping anak.

“Beda sekali suasananya sekarang. Urusan apapun lebih cepat dan tanggap. Beliau ada di sini seharian penuh dan melihat kita, sebagai pendamping dalam mengatur waktu. Jadi kita semua terpacu. Lebih bertanggung jawab, maunya saya juga begitu ya. Dengan adanya pimpinan yang mau mendengar setiap kondisi kita saya rasa sebaliknya kita harus juga mulai memacu diri dalam mendampingi anak. Masih banyak pendamping yang belum optimal ya untuk terjun ke anak” (L, komunikasi personal, 18 April 2012)

“Mulainya kan dari anjuran untuk minimal ngobrol sama setiap anak dampingi setengah jam setiap hari. Ini kan dorongan supaya pendamping kasih waktu lebih banyak untuk anak dampingi dan bisa lebih memperhatikan. Cuman pelaksanaannya, sepertinya kurang tergerak saya liat. Masih tunggu-tungguan. Padahal sudah ada yang memberi contoh di depan. Kita tau lah ada pendamping yang memang mau kasih waktu dan konsentrasinya serius untuk anak. Ini harus memotivasi, bukannya malah sangka-sangkaan” (M, 18 April 2012)

“Dengan naiknya beliau ini kan mampu melebur semua jadi satu. Di awal kita pergantian, udah beliau sebutin kok bahwa pendamping anak seperti mulai lah dari awal. Yang dulu biarlah berlalu. Yang lama itu kan terjadi karena ada satu dua orang ingin pendamping itu serius mendampingi anak, eh yang lain merasa tersinggung. Tapi kan semua sudah baik lah istilahnya. Tapi sekarang kadang saya lihat, kalau ada yang aktif ke anak, aktif ke asrama, beresin ini itu, malah ada tanggapan-tanggapan ngeremehkan. Padahal itu harusnya kita contoh” (Pri, 19 April 2012)

“Saya maunya kita jadi satu mbak. Titik. Bersatu supaya kuat. Kita mau lebih baik ke anak. Ayo sama-sama. Kalau ada kasus, pendamping yang satu kasih tau ke pendamping yang lain soal anak d sampingan, ayo sama-sama bereskan. Jangan jadi sakit hati. Dulu kan kita terkungkung, sekarang kita terbuka saja. Saling memberi saran, saling kasih masukan. Kalau masih terus mengingat yang lalu, tidak pernah maju. Sekarang lah saatnya kalau saya bilang. Temen-temen semua harus bergerak bersama” (N, komunikasi personal, 19 April 2012)

3.2.2 Metode Intervensi

3.2.2.1 *Appreciative Inquiry (AI)*

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *appreciative inquiry (AI)*, sebuah paradigma perubahan di ranah organisasi, yang menggunakan kekuatan dari sebuah organisasi dan melakukan perubahan secara bersama-sama dari setiap anggota dalam organisasi hingga mencapai keinginan bersama. Metode yang dikembangkan oleh David Cooperrider ini akan memungkinkan setiap anggota di organisasi untuk terlibat dalam upaya perubahan dan melakukannya secara bersama-sama (Watkins & Mohr, 2001).

AI mendasarkan pendekatannya pada kekuatan impian dan bagaimana menggunakannya untuk menciptakan kenyataan di masa depan. Dalam proses menciptakan kenyataan ini, unsur utama adalah dialog-dialog positif yang diberikan antar anggota di organisasi. AI akan mendorong setiap orang untuk memberikan penguatan kata-kata positif sehingga memunculkan keyakinan dan kepercayaan diri rekan-rekannya dalam mengeluarkan performa terbaik dalam dirinya (Cooperrider & Whitney, 2005).

3.2.2.2 *Affirmative Topic Choice*

Menurut Cooperrider, Whitney dan Stavros (2005), tahap awal sebelum melakukan intervensi AI adalah menentukan *affirmative topic choice*, yaitu topik utama yang akan menjadi fokus dari intervensi. Topik utama ini dapat ditemukan dari kisah dan pengalaman-pengalaman anggota dan organisasi yang menginspirasi atau pengalaman keberhasilan organisasi yang membawa banyak hal positif. Hal yang paling penting dalam menentukan *affirmative topic choice*

adalah, apa yang menjadi keingintahuan terbesar dari individu dalam organisasi dan yang mereka paling inginkan untuk dipelajari.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengambil kesimpulan akan kebutuhan utama yang dirasakan para pendamping anak dan pekerja di SDC, yaitu adanya kesempatan untuk berkumpul bersama dan mendiskusikan permasalahan dan perkembangan anak di SDC. Setiap responden mengakui bahwa mereka memiliki kebutuhan untuk dapat mencurahkan perasaannya. Selain itu, pendamping juga berkeyakinan bahwa penanganan anak tidak bisa hanya dilakukan oleh pendampingnya saja, namun juga oleh kepala asrama, pembimbing agama bahkan staf Tata Usaha sekalipun. Untuk melakukan hal itu, diperlukan kebersamaan dan itikad untuk berkumpul dan berdiskusi secara teratur.

Peneliti juga menyadari bahwa pendamping pada dasarnya memahami bahwa kebutuhan utama dari anak dampingan adalah kasih sayang. Mereka juga mengakui bahwa tidak jarang anak membuat masalah sebagai cara untuk mendapatkan perhatian dari pendampingnya. Selain itu, peneliti juga berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan anak dampingan. Peneliti mewawancarai 6 orang responden yang berusia 9 hingga 18 tahun. Sebanyak 3 orang responden baru berada di SDC kurang dari empat bulan sedangkan sisanya sudah hampir satu tahun. Pada saat peneliti bertanya apa yang paling mereka butuhkan dari seorang pendamping, semuanya menjawab bahwa mereka mencari teman mengobrol, curhat dan tempat untuk memberikan kasih sayang. Anak dampingan ini bahkan bisa menceritakan pendamping mana saja yang paling mereka sukai. Dan setelah ditanya alasannya, semuanya mengatakan bahwa pendamping tersebut yang paling banyak meluangkan waktu untuk mengobrol, memberikan nasihat dan menanyakan kabar mereka.

Berdasarkan kondisi inilah, peneliti akan memutuskan untuk menggunakan affirmative topic choice "*Pekerja dan Pendamping Anak SDC yang Loving dan Supportive*". Peneliti berkeyakinan bahwa sebelum memberikan kasih sayang kepada anak dampingan, sesama rekan dan pendamping anak di SDC harus saling memberikan kasih sayang dan dorongan untuk melakukan upaya perubahan di SDC. Cohen dan McKay (1986) menuliskan, appraisal dan esteem support secara umum adalah proses pemberian kasih sayang kepada rekan kerja

(*cared and loved for*). Pemberian perhatian, kasih sayang dan dorongan untuk bekerja dengan baik merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap rekan kerja yang terbukti mampu mengurangi stres dan burnout yang dirasakan oleh seorang pekerja (Drake & Yadama, 1996). *Affirmative topic choice* inilah yang akan menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan intervensi *appreciative inquiry summit* yang akan dilaksanakan peneliti di SDC.

3.2.2 Hipotesis Penelitian

Terdapat dua hipotesis yang akan diuji, yaitu:

Hipotesis pertama:

H1 : Skor *Appraisal support* dan *esteem support* pekerja dan pendamping anak di SDC akan meningkat setelah diberikan *appreciative inquiry summit (post-test)*, dibandingkan skor *appraisal support* dan *esteem support* sebelum diadakannya *appreciative inquiry summit (pre-test)*.

Hipotesis kedua:

H1 : Skor *burnout* pekerja dan pendamping anak di SDC akan menurun setelah diberikan *appreciative inquiry summit (post test)*, dibandingkan skor *burnout* sebelum *appreciative inquiry summit (pre-test)*.

BAB IV

PROGRAM INTERVENSI

4.1 Persiapan Intervensi

Berdasarkan hasil studi *baseline*, peneliti kemudian merangkumnya dan melakukan analisa situasi yang bertujuan untuk membuat rancangan intervensi. Hal ini dilakukan agar rancangan intervensi yang akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan pekerja dan pendamping anak di SDC dan pada akhirnya akan mampu memenuhi tujuan penelitian dan intervensi ini, yaitu meningkatkan *appraisal* dan *esteem support* bagi para pekerja dan pendamping anak di SDC serta menurunkan *burnout* yang mereka alami.

4.1.1 Analisa Situasi

SDC yang telah berdiri sejak tahun 2006 menghadapi berbagai kesulitan hingga saat ini. Sebagai lembaga yang belum terstrukturisasi, mereka masih berupa sebuah program yang pendanaan dan programnya berubah-ubah setiap tahun. Hal ini menyebabkan pekerja SDC kerap berganti-ganti setiap tahun, pencairan dana yang membutuhkan waktu yang lama dari Kementerian Sosial pusat sehingga menghalangi jalannya kegiatan, hingga rumitnya masalah administrasi dan pelaporan. Pendamping anak, sebagai ujung tombak dari pelayanan dan pendampingan terhadap anak jalanan, juga memiliki keluhan-keluhan. Tugas dan fungsi pokok mereka adalah sebagai staf di SDC, dan posisi sebagai pendamping merupakan tugas “sambilan”. Hal ini kemudian membuat mereka kebingungan dalam mengatur waktu dan prioritas. Mereka mengeluhkan akan tantangan-tantangan saat berhadapan dengan anak jalanan, yang membuat mereka merasa tidak mampu dan tidak memiliki pendidikan dan ketrampilan yang cukup untuk mengatasi permasalahan anak. Selain itu, setiap tahunnya mereka diberikan tugas untuk mendampingi sekitar 5-8 anak, yang kemudian dirasa amat berat.

Pendamping juga menghadapi kesulitan di saat mereka tidak memiliki waktu khusus untuk bertemu antara seluruh elemen di SDC untuk berdiskusi mengenai penanganan anak. Tidak ada pertemuan khusus untuk saling bertukar

pikiran menyebabkan mereka menyimpan masalah sendiri-sendiri. Selain itu, pendamping juga merasa bahwa atasan mereka, kurang memberikan arahan dan solusi atas masalah-masalah yang mereka alami. Hal ini yang kemudian membuat pendamping merasa tidak mampu melaksanakan tugas pendampingan dan merasa kurang berhasil dalam membawa perubahan bagi anak.

Peneliti juga menemukan adanya keinginan yang besar dari pekerja dan pendamping anak untuk melakukan sebuah kegiatan bersama-sama untuk menurunkan rasa stres dan lelah akibat bekerja. Mereka menceritakan keinginan-keinginan untuk berkumpul, melakukan kegiatan bersenang-senang, yang mampu merekatkan persaudaraan di antara mereka. Hal ini didorong oleh situasi baru, sejak awal tahun 2012, yang dibawa oleh ketua baru di SDC. Pendekatan yang lebih kekeluargaan, komunikasi yang lebih intensif, mulai mereka rasakan di SDC. Selain itu, kebanyakan pekerja dan pendamping anak di SDC tergolong dalam usia muda, yang menyenangi kegiatan-kegiatan dinamis dan penuh dengan kreasi. Selain itu, peneliti juga melihat bahwa kedatangan dua rekan pendamping anak yang baru saja menyelesaikan studinya membawa suasana segar bagi para pendamping lainnya. Mereka merasakan adanya semangat karena rekan mereka telah kembali dan dapat membantu mengurus anak, serta kesenangan akan kembalinya kenangan di akhir tahun 2010, di mana mereka merasa begitu akrab dan cocok satu sama lain.

Berdasarkan hasil analisa situasi ini, peneliti kemudian merancang kegiatan dua hari *appreciative inquiry summit* yang akan dilaksanakan di SDC bagi para pekerja dan pendamping anak dengan perencanaan seperti yang tertulis di bawah ini.

4.2 Rencana Intervensi *Appreciative Inquiry Summit*

Sebelum melaksanakan intervensi, peneliti melakukan berbagai persiapan. Pertama, menentukan *affirmative topic choice* yang akan menjadi tema besar kegiatan *appreciative inquiry (AI) summit*. Berdasarkan hasil studi *baseline* diambil kesimpulan bahwa yang akan menjadi *affirmative topic choice* adalah “Pekerja dan Pendamping Anak di SDC yang Berjiwa *Loving dan Supportive*”. Kemudian, peneliti berkonsultasi dengan Kepala SDC dan diputuskan untuk melakukan kegiatan dua hari di minggu ketiga bulan Mei dan melaksanakan kegiatan khusus bagi anak dampingan di SDC di hari pertama kegiatan. Hal ini dilakukan karena kegiatan *AI summit* bertepatan dengan jam bimbingan sosial, di mana anak seharusnya mendapatkan pengajaran selama dua jam dari para pendampingnya. Setelah itu, peneliti menghubungi fasilitator yang hendak terlibat dan memimpin kegiatan *AI summit* di SDC. Peneliti akhirnya mendapatkan persetujuan dari Dwi Prihandini, M.Psi dan Izack Sipalusta, M.Psi, yang bersedia untuk menjadi fasilitator di kegiatan *AI summit* dan membantu proses pembuatan modul dan perancangan kegiatan detail dari *AI* tersebut. Keduanya merupakan fasilitator yang telah beberapa tahun menggunakan *AI* dalam program-program intervensi yang dilakukan di organisasi maupun komunitas di masyarakat. Mereka juga merupakan alumni psikologi UI dan sampai saat ini masih terlibat dalam satu program pemberdayaan komunitas melalui *AI* di Cituis, Tangerang.

Bersama dengan kedua fasilitator ini, peneliti membuat modul yang akan dibagikan pada para peserta dan dijadikan sebagai panduan untuk kegiatan *AI* (Lampiran 3 : Modul *AI*). Selain itu, peneliti juga mempersiapkan logistik kegiatan, termasuk diantaranya adalah penyiapan ruangan, alat dan perlengkapan (*infocus*, layar, *whiteboard*, kursi, mic, video kamera, kamera hingga pemusik) serta persiapan pengaturan jadwal detail selama dua hari tersebut. Peneliti bersama fasilitator kemudian memutuskan bahwa intervensi dirancang untuk dilakukan selama dua hari, sekitar 14 jam, yang terdiri dari 4 bagian sesuai dengan metode *Appreciative Inquiry (AI)* yaitu tahap *discovery*, *dream*, *design* dan *destiny*.

Hari pertama pelatihan direncanakan akan berisi dua tahap pertama dari *AI* yaitu *discovery* dan *dream*. Dalam tahap *discovery*, pekerja dan pendamping anak akan diajak untuk menemukan kekuatan-kekuatan yang dimiliki dirinya dan SDC sebagai sebuah organisasi. Mereka akan bertukar cerita tentang prestasi,

keberhasilan, bakat, talenta dan semua hal yang membanggakan. Tahap ini yang menjadi dasar penting dalam membangun keyakinan pekerja dan pendamping anak bahwa mereka memiliki begitu banyak kekuatan yang akan memampukan mereka untuk mencapai keberhasilan yang mereka inginkan. Dalam tahap *discovery*, pekerja dan pendamping anak di SDC akan diminta untuk memikirkan tiga kekuatan positif yang dimiliki oleh diri, rekan dan SDC. Setelah itu mereka akan berpasangan dan saling menceritakan kekuatan-kekuatan yang mereka miliki. Hasil diskusi pasangan akan dibagi ke dalam kelompok kecil dan dipresentasikan.

Tahapan kedua yaitu *dream*, tahap ini akan mendorong pekerja dan pendamping anak membangun sebuah impian, visi akan kondisi diri, rekan kerja dan SDC di masa mendatang. Impian ini akan ditentukan untuk satu tahun mendatang. Mimpi ini pun akan dinyatakan dalam bentuk kalimat provokatif. Kekuatan dialog yang positif dan penggunaan bahasa-bahasa yang mendorong semangat setiap orang akan menjadi poin penting dalam membangun kalimat provokasi untuk mimpi mereka. Dalam intervensi ini, fasilitator terlebih dahulu akan melakukan kegiatan relaksasi bagi para pekerja dan pendamping anak, agar mereka mampu melakukan proses *visioning* yang jelas dan optimal. Setelah itu, mereka akan diminta menuliskan impiannya tentang diri, rekan kerja dan SDC. Impian-impian ini kemudian mereka diskusikan di kelompok kecil dan digambarkan di dalam sebuah karton. Peneliti dan fasilitator pun merencanakan untuk menggunakan berbagai media seperti majalah-majalah bekas, pensil warna, krayon, berbagai tempelan dan lainnya. Kelompok pun akan diminta mempresentasikan mimpi tersebut kepada kelompok lain. Presentasi *dream* dan evaluasi kegiatan akan menjadi penutup dari kegiatan pelatihan di hari pertama.

Hari kedua akan diawali dengan tahap ketiga dalam AI yaitu *design*, di mana mimpi yang telah dibuat di hari sebelumnya akan diturunkan menjadi kegiatan dan upaya-upaya praktis yang mesti dilakukan SDC, demi mencapai mimpi mereka. Dalam tahapan ini, pekerja dan pendamping anak sudah harus merencanakan setiap kegiatan dan upaya yang hendak mereka lakukan, serinci mungkin. Mereka sudah harus menentukan kegiatan apa yang akan dilakukan, siapa yang bertanggung jawab, besaran dana yang dibutuhkan, indikator

pencapaiannya dan lain-lain. Tahap perencanaan ini menjadi tahap yang “membangunkan” mimpi menjadi sebuah rencana detil yang mampu dan harus dilakukan oleh organisasi (Watkins & Mohr, 2001). Peneliti merencanakan untuk terlebih dahulu membuat sebuah *flipchart* yang sudah berisi tabel rencana aksi untuk memudahkan dan menyingkat waktu.

Setelah itu, akan dilaksanakan tahap yang terakhir, yaitu *destiny*, adalah saat di mana setiap pekerja dan pendamping anak menyatakan komitmennya dan dilakukan penguatan komitmen seluruh anggota secara bersama-sama. Aktivitas seperti penandatanganan plakat, pembuatan yel-yel, pembuatan lagu bersama, menjadi beberapa bentuk pembuatan komitmen yang telah dilakukan dalam metode AI (Prihandini, 2001). Peneliti dan fasilitator merencanakan untuk membuat sebuah *destiny board* yang akan berisi foto bersama peserta kegiatan AI dan kemudian ditambahkan tulisan akan pernyataan impian di tahun 2013 yang telah mereka sepakati. Papan ini kemudian akan ditandatangani seluruh peserta dan dipajang di ruang kerja mereka. Selain itu, peneliti juga berencana untuk mendorong peserta membuat yel AI mereka. Pelatihan kemudian direncanakan untuk ditutup dengan doa bersama, kesan-kesan dari para peserta dan pembagian kuesioner.

Secara ringkas, rencana intervensi kegiatan AI akan dilaksanakan sesuai dengan tabel di bawah ini :

Tabel 4.1
Rencana Intervensi

No	Kegiatan	Waktu	Peserta
----	----------	-------	---------

1	Pelaksanaan <i>AI Summit</i> bagi Pekerja dan Pendamping Anak di SDC	22 – 23 Mei 2012	16 peserta pelatihan (13 pendamping anak, 1 Kepala SDC dan 2 Staf Tata Usaha)
2	Evaluasi kegiatan <i>AI summit</i> dan <i>Post-Test Appraisal</i> dan <i>Esteem Support</i>	23 Mei 2012	16 peserta pelatihan (13 pendamping anak, 1 Kepala SDC dan 2 Staf Tata Usaha)
3	Monitoring pelaksanaan <i>design</i> dan komitmen yang telah dibuat peserta pelatihan	31 Mei – 7 Juni 2012	Pendamping anak dan pekerja SDC dalam kegiatan sehari-hari SDC (senam bersama dan karaoke bersama)
4	Post-Test <i>burnout</i>	8 Juni 2012 (dua minggu setelah pelatihan)	Pendamping anak dan pekerja SDC sebanyak 15 orang

Sedangkan rincian jadwal kegiatan pelatihan intervensi tersebut meliputi:

Tabel 4.2
Jadwal Kegiatan Appreciative Inquiry Summit

<u>Hari 1 : Selasa, 22 Mei 2012</u>	
WAKTU	KEGIATAN
08.30-10.00	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi dan <i>Pre - Test</i> • Sambutan dan Doa Bersama • Kesepakatan Bersama dan Perkenalan (<i>energizer</i>)
10.00 – 11.00	<i>Discovery</i> (pribadi, berpasangan dan kelompok)
	<i>Snack dibagikan sekaligus</i>
11.00 – 12.00	Presentasi <i>Discovery</i> Kelompok
12.00-13.00	Ishoma
13.00-13.15	<i>Energizer</i>
13.15 – 13.45	Sekilas AI
13.45 – 15.00	<i>Dreams</i> (pribadi & kelompok)
15.00 – 16.00	Presentasi <i>dreams</i>
	<i>Snack dibagikan sekaligus</i>
16.00 – 16.15	Kesimpulan dan Penutup
<u>Hari 2 : Selasa, 22 Mei 2012</u>	
09.00 – 09.30	Kilasi Balik Hari 1
09.30 – 10.30	<i>Design</i> Kelompok
10.30 – 11.30	Presentasi <i>Design</i>
11.30 – 12.30	Ishoma
12.30 – 12.45	<i>Energizer</i>
12.45 – 13.45	<i>Destiny</i>
13.45 – 14.45	Evaluasi dan Kuesioner <i>Post – Test</i>
14.45 – selesai	<ul style="list-style-type: none"> • Penutupan dan Doa Bersama • Hiburan

BAB V

PELAKSANAAN DAN HASIL INTERVENSI

Program intervensi yang dilakukan untuk meningkatkan *appraisal support* dan *esteem support* bagi pendamping anak di SDC Jakarta Timur dilakukan selama dua hari dengan judul “*Appreciative Inquiry Summit Pekerja dan Pendamping Anak di SDC yang Berjiwa Loving dan Supportive*”. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 22 dan 23 Mei 2012 di Aula SDC. Kegiatan ini dilakukan sesuai dengan empat tahapan dalam *Appreciative Inquiry* (AI) yaitu tahap *discovery, dream, design* dan *destiny*.

Evaluasi kegiatan intervensi difokuskan pada peningkatan keyakinan pekerja dan pendamping anak di SDC akan kesediaan rekan kerjanya dalam mendengarkan dan memberikan perhatian akan masalah yang sedang ia hadapi (*appraisal support*) serta peningkatan keyakinan diri pekerja dan pendamping anak bahwa dirinya berharga dan memiliki nilai penting bagi rekan kerjanya (*esteem support*). Selain itu, monitoring akan berfokus pada pelaksanaan rencana *design* yang merupakan komitmen hasil kegiatan AI *summit* yang disepakati peserta. Program intervensi akan berhasil jika adanya peningkatan *appraisal* dan *esteem support* serta penurunan *burnout* antara *pre-test* dan *post-test* serta pelaksanaan rencana *design* yang telah disusun oleh peserta dapat terlaksana.

5.1. Hasil Kegiatan *Appreciative Inquiry* (AI) Summit

Kegiatan hari pertama dilaksanakan pada 22 Mei 2012. Peneliti tiba pukul 07.00 WIB untuk mempersiapkan ruangan beserta perlengkapan. Peneliti menempelkan *flipchart-flipchart* berwarna-warni yang bertuliskan *affirmative topic choice* yang menjadi judul kegiatan untuk menyambut peserta dan membuat suasana yang menyenangkan di dalam ruangan kegiatan.

Setelah fasilitator tiba pukul 08.00 WIB peneliti melakukan diskusi untuk skenario acara. Pukul 08.30 WIB peneliti mulai membagikan *goody bag* kepada peserta kegiatan. *Goody bag* ini sebuah tas Universitas Indonesia berisikan modul AI, alat tulis dan *t-shirt* bertuliskan “*Appreciative Inquiry Summit* Pekerja dan Pendamping Anak SDC yang Berjiwa *Loving* dan *Supportive*”. Peneliti menuliskan *affirmative topic choice* di berbagai media seperti *flipchart*, *t-shirt*, modul dan lainnya demi mengingatkan peserta terhadap tujuan kegiatan ini dan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya pemberian dukungan satu sama lain.

Setelah menerima *goody bag*, peserta mengisi daftar hadir, menerima *name tag* dan mengisi kuesioner *pre-test*. Setelah kuesioner terisi dan dilakukan pengecekan, kegiatan dimulai dengan pemberian sambutan dari Kepala SDC dan pembacaan doa.

Kegiatan AI *summit* pun dimulai dengan *energizer* untuk menghangatkan suasana. Dipimpin oleh rekan peneliti, Yessie Siregar, SE, peserta dan para fasilitator saling melemparkan bola sambil memperkenalkan nama dan binatang kesayangan. Kegiatan ini menjadi kesempatan untuk saling kenal dan dekat antara peserta dan fasilitator. Setelah itu kegiatan AI *summit* pun dimulai dan mengikuti empat tahap yang ada dalam AI yaitu *discovery*, *dreams*, *design* dan *destiny*. Adapun rinciannya sebagai berikut :

Tahap 1: *Discovery* (pribadi dan kelompok)

Tujuan tahap ini adalah untuk memberikan penghargaan dan apresiasi antara satu sama lain dan belajar akan prestasi, bakat, pengalaman keberhasilan dan keunggulan diri sendiri, rekan kerja dan SDC secara keseluruhan. Nilai utama dari tahap ini adalah mengenali dan menghargai kekuatan diri sendiri, rekan kerja dan kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh SDC sebagai sebuah organisasi yang unggul.

Pada tahap ini pekerja dan pendamping anak diminta untuk melakukan kegiatan *discovery* secara berpasangan. Proses pelaksanaan wawancara ini sesuai dengan panduan yang sudah diberikan peneliti dalam modul. Pertama, peserta diminta untuk mencari pasangan yaitu seorang rekan kerja yang selama ini jarang

melakukan interaksi mendalam dengannya. Setelah itu, setiap orang diminta untuk menceritakan tiga hal positif tentang dirinya, rekan kerja dan SDC kepada pasangannya. Pasangan diminta menjadi pendengar yang baik dan mencatat jika menemukan kisah yang berharga dan inspiratif baginya. Setelah itu, pasangan ini membentuk kelompok kecil. Dalam kelompok kecil setiap orang diharuskan untuk memperkenalkan pasangannya dan menceritakan kekuatan, keunggulan serta pandangan rekannya terhadap anggota kelompok yang lain. Setiap kelompok pun menugaskan salah satu anggotanya menjadi ketua kelompok dan sekretaris yang kemudian mencatat hasil diskusi mereka dalam *flipchart*. Kelompok pun memutuskan nama kelompok untuk digunakan selama kegiatan *AI summit*. Hasil diskusi mereka dinyatakan sebagai *flipchart* kekuatan kelompok dan dipresentasikan ke kelompok besar.

Dalam tahap ini terbentuk empat kelompok yaitu, kelompok “CDC”, kelompok “Sociable”, kelompok “Chibi” dan kelompok “Joss”. Hasil *discovery* pribadi dan kelompok adalah sebagai berikut :

Gambar 5.1 Discovery berpasangan



Kelompok Sociable :

Hal positif tentang diri pekerja dan pendamping anak di SDC adalah pekerja keras, ulet, disiplin, komitmen terhadap tugas, tidak menunda pekerjaan. Ramah, empati, detail atau teliti dan suka bekerjasama. Hal positif tentang rekan kerja adalah mudah bersosialisasi, totalitas dalam membantu orang lain, empati

terhadap rekan kerja, mau menggantikan pekerjaan teman kerja yang berhalangan, ingin bermanfaat bagi orang lain, setia kawan, mampu bekerja sama, menghargai orang lain, tidak egois dan mau berbagi ilmu. Hal positif tentang SDC adalah nyaman dalam bekerja, mengakui dan menghargai kelebihan masing-masing teman, bersedia melakukan *transfer knowledge* dan *experience*, berjiwa sosial dan suka melayani.

Kelompok CDC

Hal positif tentang diri pekerja dan pendamping anak di kelompok CDC adalah ramah, pekerja keras, penolong, humoris, empati, mau bekerja, percaya diri, mudah bergaul dan mudah berkomunikasi. Hal positif tentang rekan kerja di kelompok CDC adalah kekeluargaan, akrab, pengertian, kerja sama, gotong royong, *welcome*, saling mendukung, *care* dan saling berbagi. Hal positif tentang SDC dalam kelompok CDC adalah nyaman, menyenangkan, sejuk, *colorfull*, tempat yang baik untuk berkreativitas dan megah.

Kelompok Chibi

Hal positif tentang diri pekerja dan pendamping anak di kelompok chibi adalah empati, optimis dan bersahabat. Hal positif tentang rekan kerja di kelompok chibi adalah saling membantu dan bekerjasama, hangat dan dinamis. Hal positif tentang SDC dalam kelompok chibi adalah menempa rasa empati dan syukur, lingkungannya nyaman dan tempat di mana anak terlindungi

Kelompok Joss

Hal positif tentang diri pekerja dan pendamping anak di kelompok Joss adalah semangat, *care* atau peduli, empati, penolong, percaya diri, tegas, disiplin, bersahabat dan murah senyum. Hal positif tentang rekan kerja di kelompok Joss adalah bisa berbagi atau solider, kekeluargaan, dia adalah saya, saya untuk semuanya, nyaman dengan rekan kerja dan sharing anak dan pribadi. Hal positif tentang SDC adalah pegawainya kompak, berkualitas, kinerja untuk hasil yang maksimal, nyaman dan baik untuk anak, lingkungan kerja yang enak, tempat atau gedungnya bagus dan fasilitasnya oke.

Selama tahap pertama ini berjalan, suasana kelas berjalan dengan begitu personal, senang dan begitu dinamis. Saat kegiatan wawancara dilakukan, peserta melakukan wawancara dengan serius dan terdengar cerita-cerita pribadi yang intim di antara beberapa pasangan. Kisah khusus terjadi di antara S dan A. Selama proses bercerita satu sama lain, A menangis. Di akhir kegiatan hari pertama, peneliti menanyakan kepada A alasan ia menangis. A pun menceritakan bahwa ia terharu setelah mendengar cerita S mengenai alasannya untuk pindah dan kegundahan hati yang dialami S karena akan meninggalkan anak-anak dampungannya. S menceritakan tentang kekhawatirannya akan pengganti dirinya nantinya, mengingat tingginya kebutuhan anak-anak dampungannya untuk perhatian, kasih sayang dan kebutuhan sekolah dan pekerjaan rumah mereka sehari-hari. A pun bercerita pada peneliti bahwa ia tidak pernah mengobrol sedekat itu dengan S dan tidak pernah tau akan beban yang selama ini S alami sebagai Kepala Asrama, pendamping anak dan pengurus anak dampingan usia sekolah. Beban dan kekhawatiran yang S rasakan tentang kondisi anak dampungannya membuat A terharu sekaligus merasa malu karena tidak pernah tahu secara dalam tentang apa yang S alami.

Di akhir tahap pertama ini peneliti pun bertanya kepada semua peserta, apa yang mereka rasakan setelah melakukan tahap *discovery*. Salah seorang peserta, I mengatakan bahwa proses ini membuat dia seperti tersadarkan akan banyaknya kebaikan yang ia alami namun tak pernah ia sadari dan ceritakan pada orang lain. Ia pun menyadari bahwa ternyata sesama rekan kerjanya adalah orang yang hebat, punya pengalaman kecil yang berprestasi dan masih mau memberikan pelayanan terhadap anak jalanan dengan segala konsekuensinya. Peserta lainnya, D, mengungkapkan bahwa semua rekan ternyata memiliki empati dan kasih sayang yang tinggi pada anak. Empati dan kasih sayang ini ia rasakan merupakan modal terkuat bagi mereka yang harus menangani dan berhadapan dengan anak jalanan.

Peneliti dan fasilitator pun sama-sama setuju bahwa proses yang terjadi di tahap pertama memuaskan. Peserta secara umum membuka diri dan mau menerima kesempatan-kesempatan yang diberikan rekan peserta lain untuk membicarakan tentang perasaan, emosi dan membongkar tentang kedekatan dan hubungan personal mereka satu sama lain. Peneliti dan fasilitator pun merasa

yakin bahwa konsep-konsep dari *affirmative topic choice* yaitu *Loving* dan *Supportive* sudah mulai dibicarakan dan didengung-dengungkan oleh peserta dalam tahapan yang pertama ini.

Tahap 2 : *Dreams* (pribadi dan kelompok)

Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari harapan dan mimpi tentang diri, rekan kerja dan organisasi. Caranya adalah dengan membayangkan potensi-potensi yang ditemui dalam tahapan *discovery*. Nilai pentingnya adalah menentukan impian dan memilih impian bersama bagi organisasi (Prihandini, 2011)

Fasilitator memulai tahap ini dengan membimbing peserta untuk melakukan relaksasi, tujuannya untuk membantu peserta merasa nyaman dan rileks untuk kemudian lebih mudah dalam membayangkan harapan dan impiannya. Seluruh peserta mengikuti bimbingan fasilitator untuk melemaskan otot dan anggota tubuh mereka dan mengikuti panduan yang diberikan fasilitator sambil memejamkan mata. Untuk mendukung suasana relaksasi, dua orang anak SDC bermain gitar secara akustik selama proses relaksasi dilakukan. Sepanjang proses ini, fasilitator membawa peserta untuk membayangkan dirinya di sebuah tempat yang jauh, sunyi dan tenang dan mengajak mereka untuk membayangkan dirinya di tahun 2013. Seluruh peserta pun terlihat terbawa dengan suasana. Beberapa peserta menjadi begitu rileks hingga tubuhnya berada dalam posisi setengah tidur dengan kedua tangan terkulai lemas. Peserta lainnya ada yang kepala hingga kakinya dalam posisi terbuka dan terlihat begitu santai. Suasana kelas saat itu begitu tenang.

Setelah seluruh peserta sudah rileks dan santai, fasilitator meminta peserta untuk melakukan *visioning* dan membangun mimpinya. Fasilitator mengarahkan peserta untuk memikirkan tahun 2013 dan bagaimana kondisi mereka secara pribadi saat itu. Selain itu, fasilitator meminta peserta untuk membayangkan SDC di tahun 2013. Seperti apakah kondisi SDC, bagaimana kondisi pekerja di dalamnya, bagaimana relasi antar pekerjanya, itulah pertanyaan-pertanyaan fasilitator terhadap peserta. Setelah peserta diberikan waktu untuk melakukan *visioning* tersebut, fasilitator meminta mereka membuka mata dan menuliskan

impiannya di secarik kertas. Setelah itu peserta kembali masuk ke dalam kelompok untuk sharing dan berdiskusi bersama untuk menentukan impian kelompok. Peserta juga diminta untuk menuliskan *provocative statement* yaitu kalimat berkekuatan positif yang menarik dan mampu menggugah siapapun yang membaca untuk mengerti dan merasakan mimpi mereka. Setiap kelompok diberikan karton, majalah-majalah, pensil warna, krayon, spidol, kertas origami, lem, gunting dan berbagai alat tulis untuk menggambarkan dan menuliskan mimpi mereka dalam karton. Sesudah itu, masing-masing kelompok mempresentasikannya ke kelompok besar.

Suasana dalam aula kegiatan saat itu terlihat begitu senang dan dinamis. Peserta-peserta di dalam kelompok ramai mendiskusikan pilihan gambar dari majalah yang ingin mereka masukkan, peserta lainnya sibuk memikirkan *provocative statement* sambil sesekali berdebat dengan rekan sekelompoknya. Anggota kelompok CDC bahkan terlibat diskusi yang ramai satu sama lain. Anggota kelompok yang pria ditertawakan oleh teman-temannya karena sibuk dengan menggunting-gunting gambar dan mewarnai karton dengan krayon. Tapi mereka tetap cuek mewarnai sambil tertawa senang dan bercerita bahwa sudah puluhan tahun tidak pernah lagi melakukan kreativitas seperti anak sekolah dasar. Lain lagi dengan kelompok *Sociable*. Kelompok ini menggambar impian mereka dalam bentuk pohon. Mereka percaya bahwa sistem pendidikan pada dasarnya adalah seperti pertumbuhan sebatang pohon. Dari mulai proses pembentukan akar, penyiraman hingga kelak pohon tersebut menghasilkan buah. Anggota kelompok memikirkan konsep pohon ini dengan detail. Suasana aula saat itu begitu ramai, peserta berjongkok di lantai mengerjakan karton mimpi mereka dengan alat-alat mengunting, lem, karton, kertas origami dan majalah berserakan di lantai. Peneliti dan fasilitator pun berkeliling masuk ke dalam tiap-tiap kelompok untuk mengawasi pembuatan karton impian dan mendapatkan *insight* dari proses setiap kelompok melaksanakan tahap ini.

Hasil impian dari keempat kelompok yang ada adalah :

Kelompok Sociable

Mimpi kelompok ini adalah “*SDC menjadi tempat anak berlari mengejar mimpi*”. Mereka menggambarkan impiannya dalam bentuk pohon dengan masing-masing mimpi mereka tulis di buah dan daun pohon tersebut. Impian diri kelompok adalah lebih sabar, ikhlas, bekerja dengan sabar, membantu lebih banyak orang, punya anak, sehat, hutang lunas, meningkatkan kualitas diri dan ibadah, menjadi pendamping yang sejati. Impian bagi rekan kerja di kelompok adalah saling mengisi kekurangan dan kelebihan masing-masing, saling menghargai, memfasilitasi rekan kerja dalam mencapai cita-citanya masing-masing. Impian bagi SDC adalah semakin nyaman, bersih, indah, rapi, sistem anggaran yang semakin kondusif, SDC semakin berkualitas, orang-orang memiliki potensi, anak-anak SDC menjadi mandiri, sejahtera dan berdikari.

Kelompok ini menceritakan bahwa gambar pohon dan *provocative statement* yang mereka pilih memiliki arti bahwa SDC mereka inginkan sebagai tempat di mana anak bisa mendapatkan impiannya dan menapaki tangga impiannya. Mereka ingin SDC menjadi pohon tempat anak mendapatkan buah dan daun yang baik bagi mereka dan mereka ingin SDC bertumbuh terus makin baik.

Kelompok CDC

Impian kelompok adalah “*SDC Solusi Tepat untuk Berubah*”. Impian bagi rekan kerja di kelompok adalah semakin kompak dan solid. Impian bagi SDC menurut kelompok ini adalah status menjadi struktural, fasilitas meningkat dan kualitas meningkat. Kelompok ini menggunakan gambar dua buah pohon, serta tulisan seperti kompak, kerjasama dan gambar yang menunjukkan aktivitas seorang anak dan gambar *teamwork*. Makna dari impian kelompok ini adalah adanya kekompakan dan soliditas di antara pekerja di SDC dalam melakukan proses pendampingan yang ideal bagi anak. Hal ini pun memancing fasilitator kemudian menggali mengenai impian kelompok ini dan kemudian mendiskusikannya dengan kelompok besar. Kelompok ini menyatakan bahwa untuk bisa melakukan pendampingan dan bimbingan yang baik pada anak jalanan, semua pihak di SDC harus kerjasama. Tidak bisa hanya pendampingnya saja yang berperan, namun pendamping lain harus tetap menjadi teladan dan panutan bagi

semua anak di SDC. Selain itu, bahkan pekerja yang hanya terlibat di kantor tetap menjadi pihak yang penting. Memastikan bahwa proses administrasi berjalan cepat hingga urusan anak tidak berjalan lambat, memastikan proses laporan dan pengawasan hasil ketrampilan dan kursus anak merupakan hal yang juga amat penting. Fasilitator pun meminta peserta lain memberikan komentar terhadap impian ini. Dua orang peserta kemudian menyatakan persetujuan mereka. Kekompakan pendamping teruji pada saat anak mereka terlibat masalah satu sama lain. Jika antar pendamping terjalin komunikasi yang baik, saling pengertian pasti akan mempercepat proses ini.

Kelompok Chibi

Impian kelompok adalah “*bekerja dengan bahagia untuk kepentingan terbaik anak*”. Impian rekan kerja di kelompok adalah saling menghargai satu sama lain, menggunakan bahasa cinta untuk komunikasi efektif, ikut peduli terhadap kondisi rekan kerja, berpikir positif dan mengajarkan empati kepada satu sama lain. Impian bagi SDC adalah menjadi tempat yang aman, nyaman dan peduli pada kepentingan anak. Gambar-gambar yang dimasukkan kelompok ini adalah gambar yang menunjukkan seorang anak yang sedang tersenyum bahagia, dua orang perempuan sedang bersenda gurau dengan akrab serta gambar-gambar hati dan tulisan “*love*” serta “*happy memories*”. Makna di balik gambar dan tulisan yang mereka pilih ialah bahwa SDC harus menjadi tempat yang memberikan kebahagiaan untuk anak. Untuk sampai kepada posisi tersebut, pendamping dan pekerja SDC harus terlebih dahulu merasa bahagia dalam bekerja satu sama lain. Di sinilah peran cinta, kasih sayang dan pikiran positif dalam relasi di antara mereka sesama pekerja dan pendamping anak.

Kelompok Joss

Impian kelompok adalah “SDC Pusat Pelatihan Kompetensi untuk Anak”. Impian kelompok ini bagi SDC adalah melalui SDC sebagai tempat anak melatih kompetensinya, anak menjadi mandiri dan sukses. Mereka menggambarkan impiannya berbentuk gunung, matahari dan bentuk gedung SDC sebagai pusat

pelatihan bagi anak jalanan. Makna dari gambar dan *provocative statement* kelompok ini adalah bahwa mereka ingin mimpi anak jalanan dapat tercapai lewat pelatihan dan pendidikan yang diberikan oleh SDC. Mereka ingin supaya SDC memiliki status yang menetap, bisa memiliki tempat ketrampilannya sendiri hingga segala kebutuhan yang anak perlukan dapat terpenuhi semua di SDC.

Setelah mendapatkan empat mimpi, fasilitator mengajak setiap peserta untuk merenungkan dan membaca kembali setiap mimpi yang tertempel di dinding dan *flipchart*. Peserta diajak untuk memikirkan dan memilih satu mimpi yang menurut mereka paling realistis untuk dicapai di tahun 2013 dan merupakan hal terpenting untuk dilakukan sebagai langkah awal perubahan di SDC. Peneliti dan rekan fasilitator telah menyiapkan sebuah *flipchart* bergambar awan besar dan menuliskan keempat mimpi yang ada. Masing-masing peserta pun dibagikan tiga kertas kecil berwarna, dan diminta untuk menempelkan ke mimpi yang mereka pilih. Setelah dilakukan proses pemilihan mimpi bersama, pilihan terbanyak diberikan pada mimpi “*bekerja dengan bahagia*” dan kedua terbanyak adalah mimpi “*kekompakan dan soliditas*”. Peserta pun kembali berdiskusi dan menetapkan bahwa impian bersama Pekerja dan Pendamping Anak di SDC untuk terlaksana di tahun 2013 adalah “*kompak, solid dan bahagia*”. Peserta merasa yakin bahwa kebahagiaan akan tercipta di saat antar pekerja dan pendamping memiliki kekompakan dalam melakukan pekerjaan di SDC. Dengan adanya kekompakan, setiap pekerja akan terdorong untuk menciptakan kebahagiaan bagi dirinya dan rekan kerjanya, menjauhi konflik, mementingkan diskusi daripada bersangka buruk. Berdasarkan diskusi inilah akhirnya kompak, solid dan bahagia menjadi impian bersama bagi SDC di tahun 2013.

Dari proses tahap kedua ini, terbukti dengan jelas bahwa peserta menyadari akan pentingnya kesatuan dan kebersamaan yang kuat antara mereka sebagai sesama pendamping dalam memberikan hasil kerja yang optimal dan proses pendampingan anak. Baik peneliti dan fasilitator sangat merasakan antusias peserta dalam membagikan dan mempresentasikan mimpi mereka kepada peserta yang lain. Saat fasilitator berjalan berkeliling ke masing-masing kelompok, terjadi

diskusi untuk memilih mimpi bersama. Di kelompok Chibi, terjadi diskusi antara Pri dan rekannya bahwa untuk bisa senang bekerja, mereka membutuhkan kebahagiaan. Kelompok ini meyakini bahwa menghadapi anak jalanan harus butuh kekompakan dari sesama rekan pendamping, tata usaha hingga ibu dan bapak asrama. Jika antar sesama rekan tidak merasa senang satu sama lain, ini menjadi masalah pada saat harus menyelesaikan permasalahan anak. Inilah yang kemudian menjadi dasar kelompok Chibi untuk menuliskan kata bahagia dalam mimpi mereka.

Fasilitator dan peneliti pun kemudian melihat bagaimana *affirmative topic choice* yang dirancang dan hasil *discovery* telah berhasil membuka kesadaran para peserta akan pentingnya kekompakan dan kepedulian satu sama lain di antara mereka. Ini yang kemudian mendorong fasilitator untuk memberikan dorongan-dorongan kepada peserta untuk kemudian menentukan satu mimpi bersama, yang paling tepat untuk dilakukan pertama kali, hingga tahun 2013 demi mencapai SDC yang lebih baik. Dorongan ini dilakukan fasilitator dengan membahas detail impian tiap kelompok dan meminta mereka memperjelas alasan-alasan setiap *provocative statement* yang ada. Dari hasil pemilihan terbukti bahwa mayoritas peserta percaya bahwa hal paling penting untuk dilakukan hingga tahun 2013 adalah menjadi tim kerja yang kompak, solid dan bahagia. Peneliti dan fasilitator pun setuju bahwa mimpi ini sesuai dengan maksud yang dibawa oleh *affirmative topic choice* yaitu Pekerja dan Pendamping Anak di SDC yang berjiwa *Loving* dan *Supportive*.

Gambar 5.2 Aktivitas Kelompok Joss di Tahap Dream



Tahap 3 : *Design*

Dalam tahap ini, peserta diminta untuk membuat rencana aksi demi membuat impian bersama menjadi sebuah kenyataan. Peserta diminta untuk kembali bekerja dalam kelompok dan menyusun rencana aksi demi mencapai pekerja dan pendamping anak yang kompak, solid dan bahagia. Setiap kelompok diberikan karton dan alat tulis. Panduan akan bentuk rencana aksi diberikan di dalam modul dengan bentuk tabel seperti ini :

Tabel 5.1 Format Tabel Rencana Aksi

Aktivitas	Indikator	Alokasi Waktu	PJ	Sumber Daya	Biaya	Catatan
-----------	-----------	---------------	----	-------------	-------	---------

Setiap kelompok kemudian mendiskusikan kegiatan yang akan mereka lakukan untuk mencapai impian bersama, sebagai pekerja SDC yang kompak, solid dan bahagia. Setelah masing-masing kelompok berdiskusi dan mulai menuliskan pilihan aktivitas mereka, mereka kemudian mempresentasikannya.

Peneliti di awal pelatihan telah menyiapkan benda-benda menarik untuk dipergunakan di saat presentasi. Di tahap ketiga ini, peneliti dan fasilitator meminta setiap kelompok untuk menggunakan benda presentasi tersebut dan membuat penampilan yang menarik bagi peserta yang lain.

Adanya benda-benda unik ini disambut gembira oleh para peserta. Setiap kelompok yang maju ke depan pun mencoba-coba dan memakai semua benda yang ada sambil tertawa-tawa. Mereka memakai kalung, tali pinggang besar, kacamata hitam, memainkan alat musik gitar, gendang, marakas bahkan ada yang memakai rok pita berumbai-rumbai. Setiap kelompok yang maju disambut meriah dan difoto-foto oleh rekannya yang lain. Nara sumber kelompok *sociable*, Pak Ahmad, bahkan menggunakan marakas dan membunyikannya secara teratur di kala ia berbicara di depan. Setiap kali rekan-rekannya ribut, maka ia akan menggoyang marakas dan kepalanya, yang juga memakai topeng. Hal ini membuat aula kegiatan menjadi ramai dengan canda tawa. Lain halnya dengan kelompok CDC. Di awal presentasinya mereka bahkan menyanyikan sebuah lagu dangdut yang terkenal yaitu "*iwak peyek*". Mereka berjoget dangdut, mengajak peserta lain bernyanyi bahkan salah satu anggotanya menggunakan tiang bendera sambil bergoyang. Suasana aula kegiatan pun makin ramai dan menambah semangat suasana.

Gambar 5.3 Aktivitas Kelompok melakukan Presentasi di Tahap Design



Setelah semua kelompok memberikan presentasi, ditemukan kesamaan antar kelompok-kelompok yang ada. Oleh karena itu, fasilitator meminta kesediaan seorang peserta untuk memimpin di depan aula dan menjadikan rencana aksi menjadi sebuah rencana aksi bersama dengan menentukan aktivitas, indikator dan hal lainnya yang disepakati secara bersama. Adapun hasil rancangan *design* yang disepakati adalah :

Tabel 5.2 Tabel Rencana Aksi

Aktivitas	Indikator	Alokasi Waktu	PJ	Sumber Daya	Biaya	Catatan
Jumat bersama	Semua pegawai ikut serta secara aktif	Setiap hari	Ibu Leny Pak Suhada	Fasilitas kantor	-	
Senam bersama Jumat bersih bersama Karaokean bersama	Adanya kebersamaan	Jumat				
Arisan dan <i>Sharing</i>	Semua pegawai ikut secara aktif Adanya momen sharing dan kebersamaan	Sebulan sekali	Ibu Suci	swadaya	Masing-masing Rp 105,000	
Nonton barang di bioskop	Semua pegawai ikut	Triwulan	Pak Achmad Pak Hamid	swadaya	Masing-masing	

Family gathering 2012	Semua pegawai beserta keluarga	2012 dan 2013	Pak Tommy dan Ibu Vivi	Anggaran SDC Swadaya	Rp 15 juta
	Ada kegiatan bersama seluruh keluarga besar SDC			masing-masing pegawai	

Pada saat tabel ini kemudian dipresentasikan dan didiskusikan, seorang peserta, Kepala SDC, memberikan pertanyaan kepada rekan-rekannya yang lain mengapa isi kegiatan mereka hanya berputar tentang masalah kesenangan saja. Hal ini pun diperkuat dengan pertanyaan peserta lainnya yang merasa bahwa kegiatan selama dua hari tidak memberikan kesempatan untuk membahas tentang masalah yang banyak terjadi di SDC. Menurutnya pendekatan AI tidak membawa solusi terhadap masalah-masalah penting yang terjadi di SDC dan tentang pendampingan. Fasilitator pun memberikan kesempatan kepada peserta lainnya untuk membahas mengenai hal ini. Salah seorang peserta kemudian berpendapat bahwa kegiatan yang sudah ditaruh dalam rencana aksi adalah kegiatan sederhana namun penting, yang selama ini dianggap tidak penting. Karena sederhana, lalu banyak pendamping yang merasa tidak ada gunanya melakukan sharing, melakukan kegiatan bersama-sama. Menurutnya, ini adalah salah satu alasan kenapa sesama pendamping kemudian tidak solid dalam menangani masalah anak dampingan yang berkonflik. Menurutnya, selama ini pendamping melakukan obrolan-obrolan hanya sekedarnya, terutama karena memang bekerja dalam satu ruangan. Namun tidak adanya kesempatan berkegiatan bersama menjadi salah satu penyebab adanya kondisi yang saling cuek atau tidak berusaha mengenal rekan kerjanya yang lain. Hal ini menjadi salah satu pemicu salah paham pada saat anak dampingannya berkonflik dengan anak pendamping lain.

Kemudian salah satu peserta pun mengingatkan bahwa dari hari pertama sudah diputuskan untuk beranjak dari kekuatan, bukan dari masalah dan kekurangan. Ia mengingatkan kedua penanya pertama untuk percaya pada kekuatan yang mereka miliki, yaitu kemampuan untuk berempati dan kasih sayang pada orang lain. Menurutnya selama ini kegiatan-kegiatan ini sudah ada,

namun tidak ada kekompakan dalam pelaksanaannya. Arisan hanya untuk bagi-bagi uang, senam hanya anak-anak saja bahkan melakukan Jumat Bersih pun hanya anak-anak. Melaksanakan kesepakatan di atas merupakan hal yang baik, selain menjadi kesempatan untuk meningkatkan kebersamaan antar pendamping, juga untuk melatih tanggung jawab pendamping sebagai contoh dan teladan bagi anak. Diskusi ini pun kemudian mengarah kepada pemastian penanggung jawab yang namanya tertera di tabel rencana aksi untuk sungguh-sungguh dan tidak bosan menegur sesama rekan untuk berkomitmen melaksanakan kegaitan di atas.

Di akhir tahap ketiga ini, peneliti dan fasilitator berdiskusi tentang adanya peserta-peserta yang terlihat memahami arti dan maksud dari pendekatan positif yang dibawa oleh AI. Peserta ini berhasil mengatasi keberatan yang dialami rekannya dan mereka mampu membuktikan pentingnya kekompakan dan kesolidan sesama rekan kerja di atas hal-hal lain seputar fungsi seorang pendamping. Baik peneliti dan fasilitator pun kemudian sepakat untuk menguatkan lagi akan konsep ini pada saat pelaksanaan tahap yang terakhir, yaitu *destiny*.

Tahap 4 : *Destiny*

Tahap ini bertujuan untuk meneguhkan rencana aksi ke dalam tekad dan janji bersama (Prihandini, 2011). Pada tahap ini dilakukan peneguhan terhadap impian bersama dan rancangan *design* yang telah dibuat peserta secara bersama-sama untuk jangka waktu 1 tahun.

Peneliti dan fasilitator sebelumnya sudah merencanakan untuk membuat sebuah *destiny board* yang akan memuat impian dan tanda tangan semua peserta. Oleh karena itu, di akhir hari pertama *AI summit* peneliti telah mengambil foto semua peserta bersama-sama dan mencetaknya. Papan ini dibuat di atas papan *styrofoam*, ditempleli foto besar para peserta menggunakan *t-shirt AI summit* dan bertuliskan impian pekerja dan pendamping anak di SDC di tahun 2013 yaitu “*pekerja dan pendamping anak yang kompak, solid dan bahagia*”. Pembuatan *destiny board* ini bertujuan untuk selalu mengingatkan pekerja dan pendamping anak mengenai impian mereka dan komitmen yang telah dilakukan untuk sungguh-sungguh melaksanakan rencana aksi yang telah disepakati. *Destiny board* disepakati untuk ditempelkan di ruangan kerja para pendamping anak dan

akan ditempel bersama dengan rencana aksi. Peneliti direncanakan untuk merapihkan *destiny board* dan memberikan bingkai agar dapat bertahan lama. *Destiny board* akan dibawa di kedatangan *monitoring* selanjutnya.

Setelah usai melakukan penandatanganan di plakat, fasilitator mendorong peserta untuk membuat sebuah yel untuk mengingatkan mereka akan AI *summit* dan impian yang mereka miliki. Seorang peserta pun maju ke depan dan memimpin diskusi dan menghasilkan yel-yel “*SDC yes, SDC oke, SDC mantap*”. Untuk menutup tahap *destiny* dan menguatkan tekad bersama, peneliti dan fasilitator mengajak seluruh peserta berdoa bersama, mendoakan komitmen yang telah disebutkan, sambil bergandengan tangan dalam lingkaran kecil. Usai berdoa, semua peserta, peneliti dan fasilitator menyanyikan lagu “kemesraan” sambil bergandengan tangan, diiringi oleh *keyboard* dan nyanyian dari seorang rekan peneliti. Kegiatan ini bertujuan untuk menguatkan kebersamaan yang telah dibangun selama dua hari, memberikan penguatan satu sama lain dan menegaskan konsep *loving* dan *supportive* yang diusung menjadi topik AI *summit*.

Gambar 5.4 Destiny Board



Kegiatan AI *summit* pun ditutup dengan kata penutup dari Kepala SDC, fasilitator dan ucapan terima kasih dari peneliti. Kepala SDC menyampaikan rasa terima kasih yang besar kepada fasilitator dan peneliti dan mengungkapkan bahwa kegiatan ini belum pernah mereka rasakan sebelumnya, di mana mereka diberikan perhatian dan kesadaran akan kekuatan diri yang mereka punya. Kepala SDC merasa bahwa selama ini banyak pihak diberikan pada panti-panti lain dan kepada anak bimbingan di SDC namun hanya kegiatan ini yang pernah memberikan perhatian pada pendamping anak. Harapan pun disebutkan kepala SDC akan kegiatan-kegiatan lanjutan, terutama adanya kebutuhan untuk mendapatkan pengajaran mengenai menjalin rasa *trust* antara anak dan pendamping.

Di akhir acara, kepala SDC secara khusus memberikan sebuah kenang-kenangan berupa kalung permen terhadap Prio, kepala asrama, yang akan segera meninggalkan SDC untuk pindah kerja di Papua. Terjadi suasana yang cukup haru antara sesama peserta. Prio pun mengucapkan kalimat perpisahan dan rasa sukacitanya atas kegiatan AI *summit* yang akan menjadi kenang-kenangan terbaiknya selama bekerja di SDC.

5.2. Pengujian Hasil Program Intervensi

5.2.1 Pengujian secara Kuantitatif

Untuk membuktikan bahwa program intervensi kegiatan AI *summit* yang telah dilaksanakan dapat meningkatkan pemberian dukungan sosial antara sesama rekan pekerja dan pendamping anak secara kuantitatif, melalui peningkatan *appraisal support* dan *esteem support* di SDC, maka dilakukan uji statistik pada hasil *pre-test* dan *post-test* dari *burnout*, *appraisal support* dan *esteem support*. Setelah melakukan uji normalitas dan homogenitas, peneliti memutuskan untuk menggunakan pengukuran skala non-parametrik yang berfungsi untuk mengukur kondisi berbeda dari kelompok responden yang sama, yaitu Wilcoxon Signed Rank Test (Field, 2005).

Uji statistik dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

H1. Ada perubahan skor *pre-test* dan *post-test* mengenai pemberian dukungan

sosial berupa *appraisal support* dan *esteem support*, dimana skor *post-test* lebih besar dari pada skor *pre-test*.

Tabel 5.2 Perkembangan skor *Appraisal Support*, *Esteem Support*, *Burnout* dan *Ketiga Dimensinya*

Variabel	Pre-Test M +/- SEM	Post-Test M +/- SEM	Wilcoxon Signed Ranks Test	Effect Size	Asymp.Sig. (2-tailed)
<i>Appraisal Support</i>	28 +/- 0,6%	30 +/- 0,5%	Z = -2,10	r = 0,53	0,035
<i>Esteem Support</i>	14 +/- 0,5%	18,5 +/- 0,4%	Z = -3,53	r = 0,89	0,000
<i>Burnout</i>	47 +/- 3,2%	46 +/- 2,3%	Z = -2,68	r = 0,70	0,007
Kelelahan	20 +/- 1,6%	17 +/- 1,6%	Z = -2,40	r = 0,61	0,017
Emosional	10 +/- 1,25%	7 +/- 0,9%	Z = -1,02	r = 0,26	0,307
Depersonalisasi	18 +/- 1,7%	16 +/- 1,2%	Z = -1,97	r = 0,51	0,049
Penurunan Keyakinan akan Pencapaian Diri					

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya perubahan skor *post-test* dari *pre-test* untuk *appraisal* dan *esteem support* signifikan.

Test Wilcoxon Signed-rank ini menunjukkan bahwa skor *post-test appraisal support* (Mdn=30) lebih besar dari *pre-test* (Mdn=28), Z= 2,10, P<.001, r=.0,53 dengan signifikansi 0,035 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* signifikan. Dari hasil *effect size* terbukti dapat disimpulkan bahwa intervensi *Appreciative Inquiry* menimbulkan perubahan yang besar terhadap variabel *appraisal support*.

Skor *post-test esteem support* (Mdn=18,5) lebih besar dari *pre-test* (Mdn=14), $Z= 3,53$, $P<.001$, $r=0,89$ dengan signifikansi 0,000 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* signifikan. Dari hasil *effect size* terbukti bahwa dapat disimpulkan bahwa intervensi *Appreciative Inquiry* menimbulkan perubahan yang sangat besar terhadap variabel *esteem support*.

Selain itu, keberhasilan program intervensi juga dilihat penurunan tingkat *burnout* yang dialami pekerja dan pendamping anak di SDC Jakarta Timur, maka dilakukan uji statistik pada hasil *pre-test* dan *post-test burnout* dengan hipotesis sebagai berikut:

- H1. Ada perubahan skor *pre-test* dan *post-test* mengenai tingkat *burnout*, dimana skor *post-test* lebih kecil dari pada skor *pre-test*.

Berdasarkan tabel 5.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya perubahan skor *post-test* dari *pre-test* untuk *burnout* signifikan.

Test Wilcoxon Signed-rank ini menunjukkan skor *post-test burnout* (Mdn=46) lebih kecil dari *pre-test* (Mdn=47), $Z= 2,68$, $P<.001$, $r=0,69$ dengan signifikansi 0,000 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* signifikan. Dari hasil *effect size* terbukti bahwa dapat disimpulkan bahwa intervensi *Appreciative Inquiry* menimbulkan perubahan yang besar terhadap variabel *burnout*. Sedangkan untuk masing-masing dimensi dari *burnout* hasil Test Wilcoxon Signed-rank ini menunjukkan bahwa skor *post-test* kelelahan emosional (Mdn=17) lebih kecil dari *pre-test* (Mdn=20), $Z= 2,40$, $P<.001$, $r=0,62$ dengan signifikansi 0,000 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* signifikan. Dari hasil *effect size* terbukti bahwa dapat disimpulkan bahwa intervensi *Appreciative Inquiry* menimbulkan perubahan yang besar terhadap variabel kelelahan emosional.

Skor *post-test* kelelahan emosional (Mdn=17) lebih kecil dari *pre-test* (Mdn=20), $Z= 2,40$, $P<.001$, $r=0,62$ dengan signifikansi 0,017 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* signifikan. Dari hasil *effect size* terbukti bahwa dapat disimpulkan bahwa intervensi *Appreciative Inquiry* menimbulkan perubahan yang besar terhadap variabel kelelahan emosional.

Skor *post-test* depersonalisasi (Mdn=7) lebih kecil dari *pre-test* (Mdn=10), $Z= 1,02$ $P<.001$, $r=0,26$ dengan signifikansi 0,307 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* tidak signifikan. Sedangkan skor *post-test* penurunan keyakinan akan pencapaian diri (Mdn=16) lebih besar dari *pre-test* (Mdn=18), $Z= 1,97$ $P<.001$, $r=0,51$ dengan signifikansi 0,05 yang berarti perubahan skor *post-test* dari *pre-test* signifikan.

5.2.2 Pengujian Hasil Secara Kualitatif

Pengolahan data dilakukan dengan cara merangkum jawaban-jawaban responden untuk empat pertanyaan terbuka yang terdapat dalam kuesioner. Jawaban responden pada saat *pre-test* kemudian dibandingkan dengan *post-test*. Peneliti beserta satu orang berlatarbelakang psikologi kemudian melakukan pengelompokan terhadap jawaban-jawaban yang memiliki topik yang sama dan mendapatkan kesimpulan seperti di bawah ini :

1. Untuk pertanyaan pertama, yaitu “Bagaimana pandangan Anda tentang diri sendiri” terjadi perbedaan pada 8 responden untuk jawaban ini setelah intervensi. Kedelapan responden ini menuliskan tiga sampai delapan kekuatan positif yang dimilikinya. Sebelumnya, delapan responden ini menuliskan jawaban singkat dan tidak menyebutkan dengan persis kekuatan atau hal positif tentang dirinya. Sebanyak 5 responden menuliskan kekuatan dan hal positif dengan dirinya lebih banyak daripada sebelum intervensi dan menggunakan kata-kata seperti empati, tekun dan tidak mudah menyerah. Sedangkan untuk ketiga responden lainnya menuliskan jawaban yang tidak jauh berbeda dari sebelum intervensi seperti memiliki banyak kesabaran, tangguh, sudah bagus dan banyak.
2. Untuk pertanyaan kedua “Bagaimana pandangan Anda mengenai sesama rekan pekerja dan pendamping anak di SDC”, sebanyak 8 responden menuliskan jawaban yang hampir sama antara kuesioner sebelum dan sesudah intervensi. Namun, dari kuesioner ini, 5 diantaranya menyebutkan dengan detail hal-hal positif mengenai sesama rekan mereka seperti potensial, saling mempedulikan, pekerja keras, berpengalaman, suka berbagi, membimbing dan baik. Sebanyak 8 responden menuliskan

pandangan kritis mengenai rekan kerjanya di *pre-test* dengan 6 responden kemudian menuliskan pandangan yang lebih positif di *post-test* dan menggunakan kata-kata seperti berempati, mau mendengarkan curhat, pendengar yang baik, semangat, mendahulukan kebutuhan anak di atas kepentingan sendiri, setia dan siap menggantikan teman saat berhalangan dengan pekerjaan. Kedua responden tersisa kemudian tetap menuliskan kalimat yang tetap mengkritik dan menggunakan kata-kata seperti banyak yang harus diperbaiki, harus mau menerima kritik dan bersedia menerima perubahan.

3. Untuk pertanyaan ketiga, yaitu “Bagaimana pandangan Anda tentang SDC”, sebanyak 10 responden menuliskan jawaban yang menjelaskan fungsi SDC sebagai tempat perlindungan dan pendidikan bagi anak jalanan di kuesioner *pre-test*. Setelah intervensi, sebanyak 7 dari responden menuliskan SDC dengan lebih banyak hal positif seperti tempat anak mendapatkan kasih sayang, tempat anak memiliki keluarga, tempat penempatan dan pendewasaan, rumah bagi anak dan di mana anak mendapatkan haknya. Sebanyak 9 responden kemudian menuliskan SDC sebagai tempat yang nyaman, teduh, akrab, indah, colorful, nyaman dalam bekerja, tempat bekerja yang menyenangkan, tempat kerja yang melatih kepedulian bagi sesama dan tempat kerja sekaligus tempat berbagi.
4. Pertanyaan keempat, yaitu “Bayangkan Anda berada di tahun 2013, satu tahun dari sekarang, bagaimana kondisi Anda, sebagai seorang pekerja atau pendamping anak, dan bagaimana kondisi SDC saat itu”, sebanyak 9 responden menuliskan jawaban di kuesioner *post-test* yang mengandung konsep dan kata-kata yang sama dengan impian bersama dari intervensi AI seperti tempat terbaik untuk anak, tempat yang lebih baik untuk anak meraih mimpi, penuh kekeluargaan, lapangan pelatihan terbaik serta semakin solid dan kompak. Sebelumnya, 7 responden ini sebelumnya menuliskan kata-kata pendek dan berfokus pada peningkatan infrastruktur seperti biasa-biasa saja, lebih mengerti anak, semoga lebih baik, lebih banyak fasilitas, memiliki lembaga ketrampilan sendiri. Selain itu, sebanyak 7 kuesioner menuliskan kondisi yang lebih bersifat administratif

SDC dengan pusat seperti tentang strukturalisasi SDC, membaiknya peraturan di Kementerian Sosial Pusat, membaiknya sistem pencairan dana dan proses persetujuan kegiatan untuk SDC.

5.3. Pelaksanaan *Monitoring*

Monitoring pertama dilakukan oleh peneliti pada hari Jumat, 1 juni 2012. Tujuan monitoring ini adalah untuk memasang *destiny board* bersama pekerja SDC di ruang kerja para pendamping di lantai dua sekaligus mengawasi pelaksanaan komitmen untuk melakukan Senam Bersama, Jumat Bersih dan Karaoke Bersama.

Kedatangan peneliti membawa *destiny board* yang telah dirapihkan dan akan dipasangan di ruang kerja pendamping anak. Peneliti kemudian melihat pelaksanaan senam bersama yang diikuti oleh delapan pendamping anak. Dalam perancangan design sebelumnya, peserta menceritakan bahwa dalam kegiatan senam bersama setiap Jumat pagi, hanya anak dampingan yang ikut serta. Makin lama makin sedikit pendamping anak yang ikut serta dalam senam. Akhirnya, sedikit pula yang ikut serta dalam kegiatan bersih-bersih secara gotong royong. Oleh karena itu, salah satu komitmen yang mereka lakukan adalah ikut serta senam bersama anak dampingan dan berperan serta dalam kegiatan jumat bersih.

Peneliti mendapatkan delapan pendamping anak turut serta dalam kegiatan senam. Terdapat empat orang pendamping anak yang sudah beberapa minggu tidak ikutan. Empat orang pendamping anak ini mengakui bahwa mereka sudah janji dari hari kamis untuk datang lebih pagi dan akan ikut senam bersama anak. Mereka mengakui bahwa selama ini tidak ikut senam karena melihat yang ikut senam hanya pendamping anak laki-laki dan pun tidak ada tegoran dari atasan. Peneliti pun mengajukan pertanyaan apa rasanya telah melakukan kegiatan bersama-sama seperti ini dan mereka bercerita bahwa ada yang merasa badannya menjadi pegal karena sudah lama tidak senam, ada yang merasa senang serta seorang pendamping merasa kaget melihat ada anak dampingan yang sudah mampu memimpin senam di depan teman-temannya.

Pendamping pun berdiskusi dengan Kasie Rehsos mengenai satu minggu pasca pelaksanaan *AI summit*. Beliau menceritakan tentang suasana yang lebih akrab antara satu sama lain dan tentang kebiasaan memberikan semangat positif

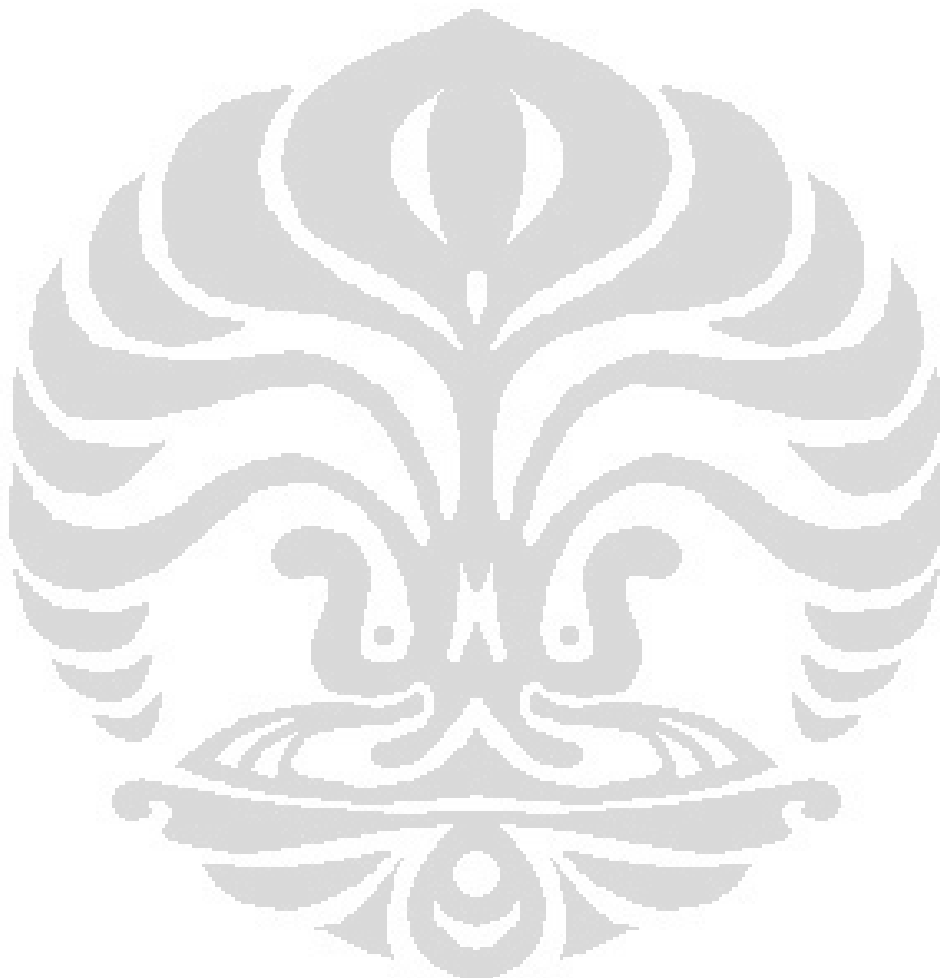
(berupa tepuk prok prok wuz) yang masih dilakukan pada saat mereka sedang bercanda. Ia merasakan adanya semangat yang bertambah terlihat dari cepatnya laporan SPJ pelaksanaan kegiatan pertemuan orang tua, yang dilaksanakan sehari sebelum *AI summit*. Setelah SDC mendapatkan pencairan dana anggaran di tanggal 23 Mei, laporan SPJ sudah selesai seminggu kemudian. Ia merasa pendamping anak lebih memiliki semangat dan saat diingatkan mengenai tugas-tugasnya, ia mendapat respon yang positif. Beliau mengakui bahwa kondisi ini sudah lama tidak ia rasakan.

Selain itu, semangat yang dimiliki oleh pekerja dan pendamping anak terlihat pada saat penyelesaian kasus antara dua anak dampingan yang bertengkar. Saat itu dilakukan pembahasan kasus antara dua anak dampingan yang bertengkar hingga membawa golok. Kesulitan biasanya dirasakan Kasie Rehsos saat melakukan mediasi antara dua anak dampingan seperti ini. Terkadang pendamping merasa tidak setuju dengan cara Kasie menangani mediasi, ataupun bersangka adanya pemihakan terhadap anak tertentu. Di pertemuan Kamis yang lalu, Kasie Rehsos mendapatkan bahwa kedua pendamping anak sudah terlebih dahulu bertemu dan sepakat mencari jalan untuk mendamaikan kedua anak mereka, lalu membuat laporan informal kepada Kasie Rehsos. Hal ini akhirnya membantu kelancaran kegiatan mediasi yang dilakukan di hari Kamis tersebut. Kasie Rehsos ini pun menyampaikan akan rasa senangnya dan harapan agar kondisi seperti ini bisa terjalin seterusnya. Kerjasama antar pendamping anak sangatlah dibutuhkan dalam proses pendampingan seutuhnya, menurut beliau. Namun selama ini banyak yang menjadi tidak optimal karena kurangnya komunikasi dan kerjasama yang bertujuan untuk mencari solusi antar pendamping anak.

Di akhir kunjungan monitoring ini, peneliti mengingatkan penanggung jawab kegiatan karaoke, E, untuk mengingatkan teman-temannya akan kegiatan karaoke yang akan dilaksanakan sehabis sholat Jumat. Kepala SDC pun sempat mengingatkan beberapa pendamping yang ia temui untuk ikut serta dalam kegiatan karaoke. Karaoke pun dimulai pukul 14.15 dengan hanya dua orang. Peneliti memulai dengan *berkaraoke* bersama mereka sambil terus menerus memanggil rekan-rekan yang lain. Lama kelamaan, satu persatu pendamping anak

ikut serta hingga pada pukul 15.00 sejumlah delapan orang pendamping berkumpul, bernyanyi dan bersenda gurau bersama. Selama kegiatan ini, pendamping dan pekerja SDC kerap melemparkan lelucon satu sama lain sambil bertingkah polah layaknya penyanyi profesional. Bahkan N berakting seperti penyanyi rock saat sedang menyanyikan lagi dari grup band Radja. Selain itu, sebelumnya masih terdapat pendamping yang tidak mau bernyanyi. Pendamping ini hanya mencari-cari lagu dan ikut bertepuk-tepuk tangan. Namun pendamping lain terus-menerus mendorongnya untuk mengambil mic dan memilih lagu yang ia sukai. Akhirnya pendamping ini memilih lagu dari Broery Marantika dan ternyata suaranya sangat bagus. Rekan-rekan pendamping pun bertepuk tangan, bersiul bahkan berteriak-teriak memanggil pendamping dan pekerja lain agar segera datang dan mendengarkan suara bagusnya. Peneliti pun meninggalkan kegiatan ini dengan mengingatkan penanggung jawab untuk berkomunikasi selanjutnya dengan peneliti mengenai kegiatan *karaoke* ini.

Monitoring kedua dilaksanakan pada hari Jumat, 8 Juni 2012. Tujuan peneliti dalam kunjungannya yang kedua ini adalah untuk melakukan pengawasan dan melihat pelaksanaan kegiatan Senam Bersama, Jumat Bersih dan Karaoke Bersama. Kali ini, ada sejumlah tujuh orang pendamping anak yang berpartisipasi. Kondisi ini disebabkan adanya empat orang pendamping yang sedang mendata rumah orang tua anak dampingan yang baru masuk di SDC serta dua orang pendamping mendapatkan tugas dari Kementerian Sosial pusat sejak sehari sebelumnya. Namun terdapat seorang pendamping yang mengakui sudah dua bulan lebih tidak senam, memutuskan untuk senam. Saat peneliti bertanya apa alasannya mengikuti senam, beliau mengatakan bahwa minggu lalu ia melihat banyak pendamping yang ikut senam sehingga ia tergerak untuk mengikuti senam dan hendak mengajak pendamping lainnya untuk bermain bulutangkis. Akhirnya diadakan permainan bulutangkis dengan dua orang pendamping anak berpartisipasi. Kegiatan *karaoke* pun tidak bisa dilaksanakan disebabkan hampir seluruh pendamping memiliki tugas kerja dan melakukan persiapan untuk kunjungan ke rumah orang tua dari anak dampingan baru.



BAB VI

KESIMPULAN, DISKUSI DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dideskripsikan pada Bab V, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Terdapat peningkatan *appraisal support* dan *esteem support* pada pekerja dan pendamping anak di SDC, yakni jika dibandingkan pada saat *pre-test* dan *post-test*, yang dibuktikan dengan signifikannya hasil uji statistik yang dilakukan.
2. Terdapat penurunan *burnout* pada pekerja dan pendamping anak di SDC, yakni jika dibandingkan pada skor *pre-test* dan *post-test*, yang dibuktikan dengan signifikannya hasil uji statistik yang dilakukan. Dilihat dari dimensinya, penurunan juga terjadi pada kelelahan emosional dan depersonalisasi. Namun, juga terjadi penurunan pada keyakinan pencapaian diri di mana seharusnya dimensi ketiga ini meningkat. Merujuk kepada analisa kualitatif terhadap pertanyaan terbuka yang terdapat di kuesioner, terjadi peningkatan kesadaran pada pekerja dan pendamping bahwa dirinya harus memberikan kualitas yang lebih meningkat agar dapat mencapai mimpi bersama bagi SDC di tahun 2013. Pada saat pelatihan, khususnya di hari kedua, juga muncul kritikan dari beberapa peserta yang merasa bahwa kegiatan *appreciative inquiry* tidak membahas masalah di SDC, yang mereka yakini banyak, dan harusnya dibahas demi perbaikan SDC. Peneliti merasa bahwa hal ini menjadi salah satu penyebab dari menurunnya kepercayaan diri para peserta mengenai pencapaian yang selama ini ia sudah lakukan.
3. *Appreciative Inquiry* dirasakan oleh peneliti menjadi sangat tepat digunakan sebagai metode untuk meningkatkan rasa saling menghargai dan keyakinan diri bagi pekerja sosial yang berada dalam sebuah organisasi. Pendekatan *appreciative inquiry* yang tidak menggurui namun percaya pada kekuatan dan kemampuan setiap orang dalam melakukan perubahan, ternyata berimplikasi sangat besar pada keyakinan diri seorang pekerja sosial. Pekerja sosial menghadapi tantangan-tantangan pada saat harus berhadapan dengan masalah klien yang kompleks dan banyaknya peran yang harus mereka jalani. Pekerja sosial tidak hanya menangani klien namun juga harus berurusan dengan masalah administrasi yang mengkonsumsi waktu

mereka cukup banyak. Hal ini menyebabkan mereka mengalami stres dan *burnout*. *Appreciative Inquiry* mendorong pekerja sosial untuk mengenali kekuatan diri dan rekannya hingga sampai kepada pemahaman bahwa mereka memiliki banyak kekuatan positif secara mandiri dan bersama-sama hingga meningkatkan kepercayaan dirinya dalam menghadapi tantangan yang ada.

6.2 Diskusi

Melihat kepada hasil penelitian dan pelaksanaan program dengan hasil yang ada, ada beberapa hal yang diyakini peneliti menjadi faktor kuat penyebabnya yaitu:

1. Efektifnya pendekatan *Appreciative Inquiry* sebagai metode yang bertujuan untuk meningkatkan kekuatan dan kekompakan, khususnya dukungan sosial bagi sesama rekan pekerja. Hal ini kemudian dirasa amat sesuai dengan kondisi SDC yang selama 6 tahun terakhir hanya memiliki sedikit kesempatan untuk melakukan kegiatan menyenangkan bersama-sama antara rekan sekerja.
2. Adanya waktu selama 3 bulan bagi peneliti dalam proses proposal tesis yang memungkinkan terjadinya wawancara mendalam berkali-kali kepada pekerja dan pendamping, pengenalan situasi mendalam kepada situasi SDC sehingga mampu mengenali kondisi dan mempersiapkan metode AI dengan matang. Hal ini memampukan peneliti sehingga membina hubungan baik, memahami perasaan dan keluhan kesah pendamping secara khusus dan memahami kebutuhan anak yang ada di dalam SDC.
3. Kondisi SDC yang memiliki pekerja dan pendamping anak yang secara umum berkategori usia muda dan senang menerima kegiatan yang bentuknya dinamis, mendukung kesiapan mereka saat menerima kegiatan *appreciative inquiry* yang mereka jalankan. Karakteristik pegawai dan pekerja SDC sesuai dengan karakteristik yang ditawarkan oleh *appreciative inquiry*. Selain itu, pendekatan dan cara kerja

pemimpin baru di SDC juga membawa suasana akrab dan kekeluargaan dalam cara kerja di SDC sejak awal tahun 2012.

4. Alat ukur ISEL untuk mengukur *appraisal* dan *esteem support*, menurut peneliti juga tepat dan sesuai dengan tujuan intervensi ini. Kelebihan alat ukur ini terletak pada item-itemnya yang menggali perasaan mendalam dari individu dan sesuai dengan kondisi yang ingin ditingkatkan bagi para pekerja, yaitu saling mempedulikan, memberikan penghargaan, baik pada rekan dan diri sendiri. Hal-hal ini melibatkan perasaan mendalam individu yang harus digali dengan secara spesifik. Keberhasilan intervensi pun akhirnya bisa terlihat dengan jelas secara kuantitatif melalui adanya alat ukur yang tepat dan sesuai.

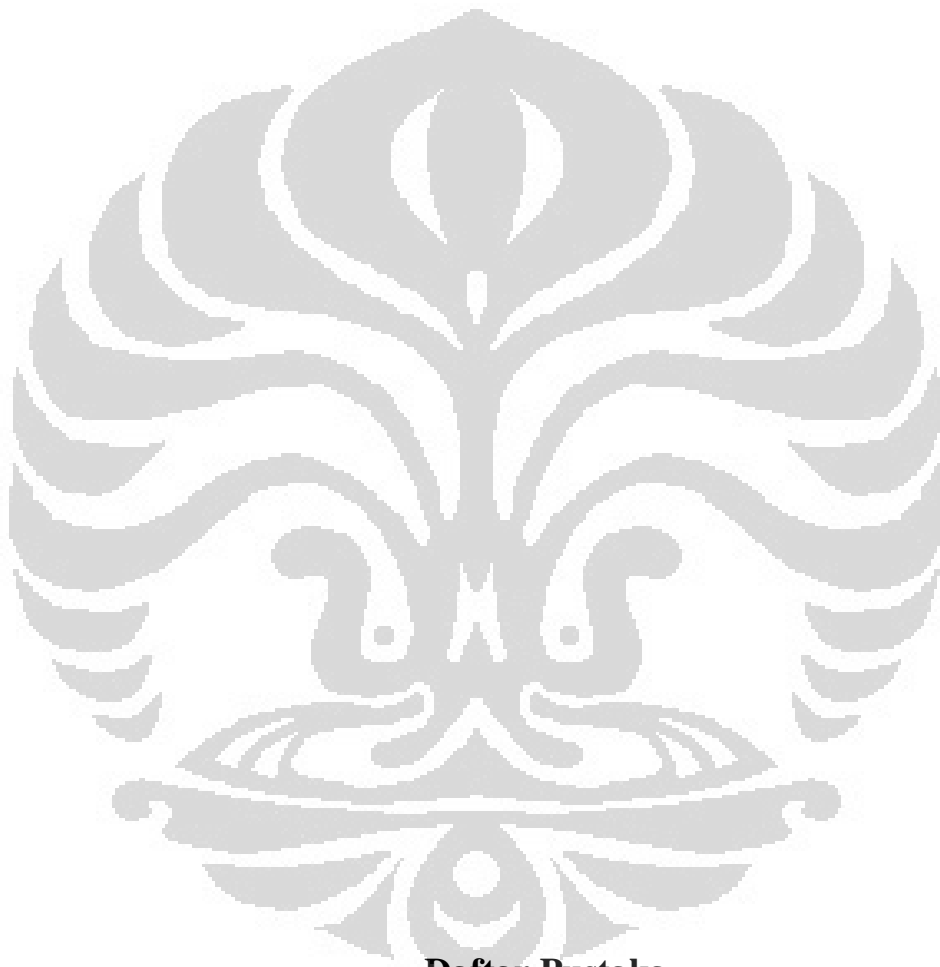
6.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan diskusi di atas, peneliti mengambil kesimpulan dari pelaksanaan program intervensi ini sebagai berikut :

1. Penting bagi pemerintah maupun pemimpin lembaga penanganan anak jalanan untuk memperhatikan kondisi mental dan fisik para pekerja sosial. Pekerja sosial merupakan ujung tombak dalam penanganan anak, oleh karena itu wajib untuk memperhatikan kesiapan mereka dan menjaganya. Pekerja sosial membutuhkan kesempatan untuk melepaskan rasa letih dan stres yang mereka alami, dan pekerja sosial juga membutuhkan bentuk-bentuk penghargaan dari lingkungan bagi hasil kerjanya. Penghargaan tidaklah hanya dari sisi materi, namun juga harus diperkuat dari sesama rekan kerja dan bahkan dari kliennya, dalam hal ini anak jalanan tersebut.
2. Berpijak dari hambatan-hambatan yang peneliti rasakan di kalam melakukan kegiatan monitoring, sebaiknya seorang peneliti yang akan melakukan intervensi *appreciative inquiry* sudah menyiapkan penerus yang akan menjadi tangan kedua dalam memotivasi dan mendorong pelaksanaan komitmen bersama yang telah disepakati. Kurang efektifnya kinerja para penanggung jawab dari komitmen di SDC ditengarai salah satu alasan karena ketergantungan yang tinggi dari pekerja di SDC

terhadap peneliti. Dalam program intervensi *appreciative inquiry* selanjutnya, penting untuk memikirkan dengan rinci kegiatan *monitoring* yang akan dilaksanakan.

3. Dari sisi waktu penyelenggaraan, sebaiknya pelaksanaan program intervensi tidak dilaksanakan di hari yang memiliki jam bimbingan sosial di mana beberapa pendamping anak harus mengajar anak dampungannya. Jika pada saat tertentu intervensi harus dilakukan dalam hari ini, sebaiknya aktivitas anak dampingan dipikirkan dengan memadai.
4. Harus diutamakan agar keterlibatan semua pekerja yang ada di dalam organisasi. Di dalam intervensi ini yang terlibat hanyalah dua pihak yaitu tata usaha dan pendamping anak. Masih terdapat sekitar lima orang personel dari SDC yang tidak ikut serta dalam kegiatan ini. Hal ini disebabkan adanya perasaan bahwa pihak administrasi dan bendahara tidak memerlukan kegiatan selama ini. Selain itu, tidak adanya ketegasan dari Kepala SDC untuk mendorong kehadiran semua orang. Hal ini karena adanya pencairan uang di hari kedua pelatihan sehingga personel yang bertugas sebagai administrasi dan pembayaran memutuskan untuk tidak ikut kegiatan AI summit. Dalam program intervensi lainnya yang menggunakan *appreciative inquiry*, sangat penting untuk mengikutsertakan seluruh pekerja yang terdapat dalam organisasi. Perubahan organisasi tidak akan optimal jika hanya dilakukan oleh segelintir orang dan pihak-pihak tertentu sedangkan penanganan anak atau klien, khususnya di lembaga sosial, saling terkait satu sama lain.
5. Adanya alokasi waktu yang cukup untuk membahas tentang pendekatan *appreciative inquiry* dan bagaimana hal ini diyakini akan membawa kebaikan bagi organisasi. Dari pelaksanaan hari kedua program AI summit, terlihat adanya peserta yang tidak mengerti akan perbedaan mendasar *appreciative inquiry* dan pendekatan berbasis masalah sehingga kemudian mempermasalahkannya di ruang pelatihan.



Daftar Pustaka

Bakker, A., Killmer, C., Schaufeli, W. (2000). Effort – Reward Imbalance and Burnout among Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 31, 884-891

Collins, S. (2008). Statutory Social Work : Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38,1173-1193

- Cohen, S. & McKay, G. (1996). *Social Support, Stress and The Buffering Hypothesis, A Theoretical Analysis Handbook of Psychology and Health* (pp. 253-267)
- Cooperrider, D.L., Whitney, D., & Stavros, J.M. (2007). *For Leaders of Change, Appreciative Inquiry Handbook* (pp.I-XXVII), Berrett-Keohler Publishers
- Dierendonck, D., Buunk, B., Schaufeli, W. (1998). The Evaluation of Individual Burnout Intervention Program : The Role of Inequity and Social Support . *Journal of Applied Psychology*, 3, 392-407
- Drake, B., & Yadama, G. (1996). A Structural Equation Model of Burnout and Job Exit among Child Protective Services Workers. *Social Worker Research*, 20, 3
- Evans, S., Huxley., P. & Gately, C. (2006). Mental Health, Burnout & Job Satisfaction among Mental Health Social Worker in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188, 75-80
- Heaney, C., Price, R., Rafferty, J. *Increasing Coping Resource at Work : A Field Experiment to Increase Social Support, Implement Work Team Functioning and Enhance Employee Mental Health.* , *Journal of Organizational Behavior*, 16, 335-352
- Helgeson, V. S., & Cohen, S. (1996). Social Support and Adjustment to Cancer : Renconciling, Descriptive, Correlational and Intervention Research, *Health Psychology*,15,135-148
- Le Blanc, P., Hox, J., Scaufeli, W. (2007). Take Care! The Evaluation of a Team-Based Burnout Intervention Program for Oncology Care Providers. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 92,1, 213-227

Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. (2002). Social Works, Stress and Burnout :
A Review. *Journal of Mental Health*, 11, 3, 255-265.

Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout*. Jossey Bass Inc

Maslach, C., Schaufeli, W.B, Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review
Psychology*, 52, 397-422

Mulyadi, S. (2008). Anak Jalanan. *Jurnal Psikologi Universitas Tarumanegara*,
21, 82-92

Pamuchtia, Y., & Pandjaitan, N. (2010). Konsep Diri Anak Jalanan : Kasus Anak
Jalanan di Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Transdisiplin
Sosiologi, Komunikasi dan Ekologi*, 4, 255-272

Prameswary, D. (2007). *Gambaran burnout pada caregiver keluarga pasien
stroke* (Skripsi). Tidak diterbitkan, Fakultas Psikologi UI.

Prawasti, C. Y. (1991). *Hubungan antara burnout dan dukungan sosial di
kalangan perawat rumah sakit di Jakarta* (Skripsi). Tidak diterbitkan,
Fakultas Psikologi UI.

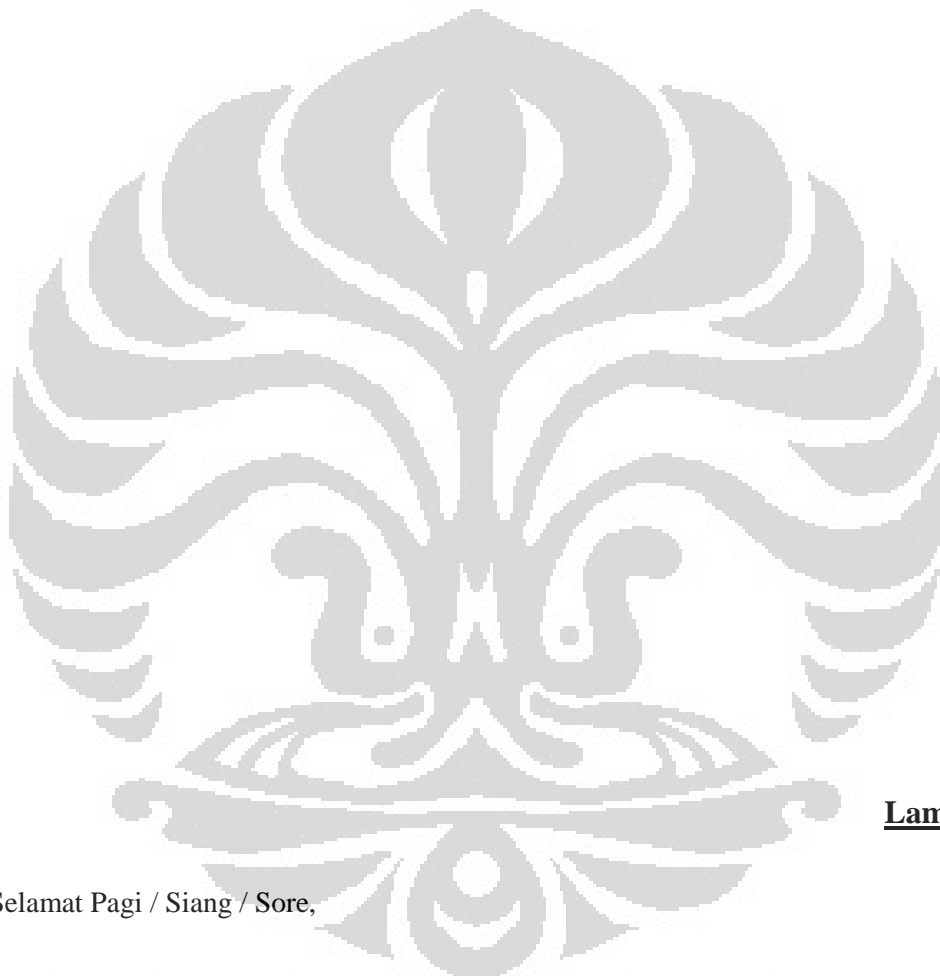
Saripudin, D., Karim, F. (2009). *Program Resosialisasi Anak Jalanan di Rumah
Singgah : Suatu Penilaian*. *Jurnal SosioHumanika*, 2 (2).

Wood, S. (2004). Creating a Positive Future for Nursing using Appreciative
Inquiry, *AI Practitioner*, 13-18

Richer, M.C., Ritchie, J., & Marchionni, C. (2009). If We Can't Do More, Let's
Do It Differently : Using Appreciative Inquiry to Promote Innovative
ideas for Better Healthcare Work Environment, *Journal of Nursing
Management*, 17, 947-955

Sutriyanto. E. (2011, 25 08).<http://www.tribunnews.com>. Retrieved 02 02, 2012,
from <http://www.tribunnews.com>:
<http://www.tribunnews.com/2011/08/25/jumlah-anak-jalanan-230-ribu-di-indonesia>

Tjahjorini, S. (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Anak Jalanan di Bandung, Bogor dan Jakarta. *Kementrian Sosial RI*.



Lampiran 1

Selamat Pagi / Siang / Sore,

Kami - mahasiswa S2 dari Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, bermaksud mengadakan kajian mengenai gambaran kondisi pendamping anak jalanan dalam membimbing dan mendidik anak (penerima manfaat). Kajian ini merupakan bagian dari tugas kuliah di Fakultas Psikologi UI.

Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian yang mencakup 46 pertanyaan/pernyataan yang dapat dikerjakan dalam waktu kurang lebih 15 menit.

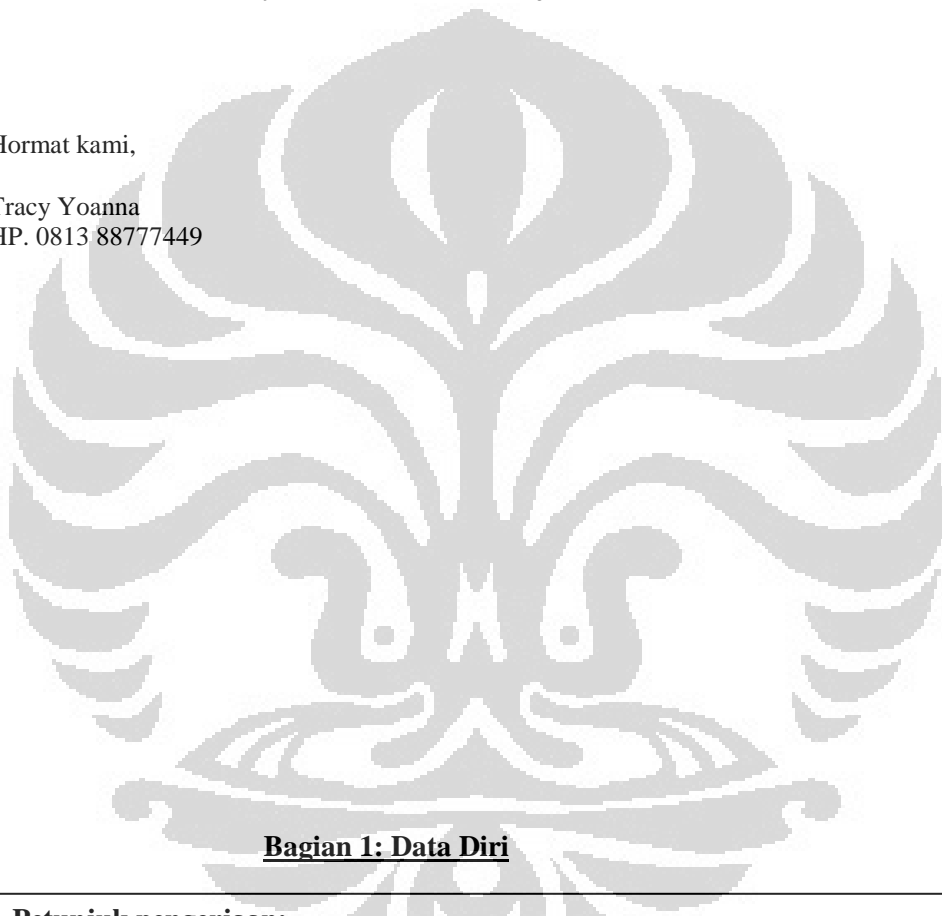
Mengingat pentingnya informasi ini, besar harapan kami Anda bersedia memberikan respon sesuai dengan pendapat Anda. Tidak ada jawaban salah atau benar. Kejujuran dan keterbukaan Anda sangat diharapkan.

Pengisian kuesioner ini tidak ada kaitannya dengan karir Anda sebagai pendamping maupun karir 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.

Hormat kami,

Tracy Yoanna
HP. 0813 88777449



Bagian 1: Data Diri

Petunjuk pengerjaan:

Di bawah ini terdapat 6 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 pendamping anak :
 Pembimbing kesehatan Bapak / Ibu Asrama

- Pembimbing agama Staf kantor/ tenaga teknis
 Pembimbing psikologi 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 mejadi pengasuh di panti:

- Kurang dari 1 tahun 1 – 3 tahun
 3 – 5 tahun Di atas 5 tahun

(7) Jabatan saat ini :

Bagian 2: Kuesioner A

Petunjuk pengerjaan:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan keadaan diri seseorang **sebagai pendamping anak jalanan**. 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 mendampingi anak jalanan 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 anak yang saya dampingi. 1 2 3 4 5 6 7

5 Saya merasa memperlakukan sebagian dari anak dampingan saya secara tidak manusiawi. 1 2 3 4 5 6 7

6 Bekerja mendampingi anak sepanjang hari sangat menekan saya. 1 2 3 4 5 6 7

7 Saya menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh anak dampingan 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 pendamping anak jalanan. 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 pendampingan. 1 2 3 4 5 6 7
- 15 Saya benar-benar tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada sebagian dari anak yang saya dampingi. 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 anak yang saya dampingi. 1 2 3 4 5 6 7
- 18 Saya merasa gembira bekerja sebagai pendamping anak. 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 oleh anak dampingan dengan beberapa masalah mereka. 1 2 3 4 5 6 7
- 23 Mendampingi anak 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 anak dampingan. 1 2 3 4 5 6 7

Bagian 3: Kuesioner B

Petunjuk pengerjaan kuesioner B.1:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan dukungan atau bantuan dari rekan kerja yang Anda alami dan rasakan **dalam pekerjaan Anda sebagai pendamping anak jalanan**. 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.

Halaman 7 dari 10

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.1

No	Pernyataan	TP	JR	KK	CS	SL
1	Ada beberapa teman pendamping yang saya percayai untuk membantu memecahkan masalah-masalah saya	1	2	3	4	5
2	Tidak ada seorangpun teman pendamping yang membuat saya merasa nyaman untuk membicarakan persoalan pribadi yang mendalam.	1	2	3	4	5
3	Tidak seorang pun teman pendamping yang dapat memberikan pandangan objektif mengenai bagaimana saya menangani permasalahan	1	2	3	4	5
4	Saya merasa tidak ada seorangpun teman pendamping sebagai tempat saya berbagi	1	2	3	4	5

ketakutan dan kekhawatiran yang terdalam.

5	Ada seseorang teman pendamping yang dapat saya mintai nasihat untuk mengatasi permasalahan keluarga.	1	2	3	4	5
6	Jika saya membutuhkan saran mengenai masalah-masalah pribadi saya, saya tahu pada teman pendamping mana saya harus bertanya.	1	2	3	4	5
7	Ada seseorang teman pendamping yang dapat saya mintai nasihat mengenai rencana karir saya atau ketika saya ingin berganti pekerjaan	1	2	3	4	5
8	Tidak seorangpun teman pendamping yang dapat saya percayai untuk memberikan nasihat keuangan yang baik.	1	2	3	4	5
9	Jika terjadi krisis dalam keluarga, sulit bagi saya menemukan teman pendamping yang bisa memberikan nasihat yang baik untuk memecahkan masalah tersebut.	1	2	3	4	5
10	Setidaknya ada satu teman pendamping yang nasihatnya benar-benar saya percayai.	1	2	3	4	5

Pernyataan Kuesioner B.2

No	Pernyataan	TP	JR	KK	CS	SL
11	Sebagian besar teman-teman pendamping lebih menarik daripada saya	1	2	3	4	5
12	Ada teman pendamping yang bangga atas prestasi-prestasi saya	1	2	3	4	5
13	Kebanyakan teman pendamping yang saya kenal berpandangan tinggi tentang saya	1	2	3	4	5
14	Saya beranggapan bahwa teman pendamping merasa saya tidak cukup membantu memecahkan masalah mereka.	1	2	3	4	5
15	Saya sama baiknya dengan kebanyakan teman pendamping lainnya dalam melakukan pekerjaan.	1	2	3	4	5
16	Secara umum, teman pendamping tidak	1	2	3	4	5

terlalu mempercayai saya.

- 17 Kebanyakan teman pendamping lebih berhasil dalam membuat perubahan dalam hidup mereka daripada saya. 1 2 3 4 5
- 18 Saya merasa lebih puas dengan kehidupan saya daripada kebanyakan teman pendamping yang saya kenal. 1 2 3 4 5
- 19 Saya lebih dekat dengan teman-teman pendamping dibandingkan kebanyakan teman lainnya 1 2 3 4 5
- 20 Sulit bagi saya untuk mampu mengikuti dan menjadi setara dengan teman pendamping lainnya. 1 2 3 4 5

SELESAI

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

Lampiran 3

Kuesioner Kegiatan AI

Bagian 1: Data Diri

Petunjuk pengerjaan:

Di bawah ini terdapat 7 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.

(8) Jenis Kelamin: [] Laki-laki [] Perempuan

(9) Pendidikan terakhir:

[] SD

[] SMP

[] SMA/Sederajat

[] D3

[] DIV/S1

[] S2

(10) Jabatan/posisi Anda saat ini adalah :

- (11) Jika Anda seorang pendamping, apa pekerjaan/tugas lain selain menjadi pendamping anak :
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pembimbing kesehatan | <input type="checkbox"/> Bapak / Ibu Asrama |
| <input type="checkbox"/> Pembimbing agama | <input type="checkbox"/> Staf kantor/ tenaga teknis |
| <input type="checkbox"/> Pembimbing psikologi | <input type="checkbox"/> Bekerja di tempat lain/ luar panti |
| <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) | |
- (12) Usia sekarang:
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kurang dari 25 tahun | <input type="checkbox"/> 26 – 35 tahun |
| <input type="checkbox"/> 36 – 45 tahun | <input type="checkbox"/> 46 – 55 tahun |
| <input type="checkbox"/> Lebih dari 55 tahun | |
- (13) Status Perkawinan
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kawin | <input type="checkbox"/> Belum kawin |
| <input type="checkbox"/> Janda | <input type="checkbox"/> Duda |
- (14) Lama bekerja mejadi pengasuh di panti:
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kurang dari 1 tahun | <input type="checkbox"/> 1 – 3 tahun |
| <input type="checkbox"/> 3 – 5 tahun | <input type="checkbox"/> Di atas 5 tahun |

Bagian 2: Kuesioner A

Petunjuk pengerjaan:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan keadaan diri seseorang **sebagai pekerja dan pendamping anak jalanan**. 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:

2. 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.

2. Saya merasa bahagia dalam menjalani hidup. Halaman 4 dari 11 1 2 3 4 5 **6** 7

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

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

Pernyataan Kuesioner A

- 1 Bekerja mendampingi anak sepanjang hari sangat menekan saya. 1 2 3 4 5 6 7
- 2 Saya menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh anak dampingan dengan sangat efektif. 1 2 3 4 5 6 7
- 3 Saya merasa tidak semangat dalam menjalani tugas. 1 2 3 4 5 6 7
- 4 Melalui pekerjaan saya, saya yakin membantu kehidupan orang lain. 1 2 3 4 5 6 7
- 5 Sejak melakukan pekerjaan sebagai pendamping anak jalanan, saya mengalami kesusahan untuk menyelami perasaan orang lain. 1 2 3 4 5 6 7
- 6 Saya khawatir pekerjaan ini menjadikan saya kurang sensitif terhadap kondisi orang lain dan lingkungan sekitar. 1 2 3 4 5 6 7
- 7 Saya merasa sangat bersemangat. 1 2 3 4 5 6 7
- 8 Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya. 1 2 3 4 5 6 7
- 9 Saya benar-benar tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada sebagian dari anak yang saya dampingi. 1 2 3 4 5 6 7
- 10 Saya merasa emosi saya terkikis karena 1 2 3 4 5 6 7

pekerjaan.

- | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan anak yang saya dampingi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | Saya merasa gembira bekerja sebagai pendamping anak. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | Saya telah menyelesaikan banyak hal dalam pekerjaan yang bermanfaat bagi orang lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | Saya merasa tidak tahu apalagi yang harus saya perbuat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | Dalam pekerjaan saya, saya mengatasi masalah-masalah emosional dengan sangat tenang. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | Beberapa masalah yang menimpa anak d sampingan membuat saya merasa tidak mampu berbuat apapun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Mendampingi anak setiap hari sangat menyita energi saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | Saya merasa malas dalam menghadapi kerja sehari-hari. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Saya merasa dapat menyelesaikan tugas-tugas saya dengan baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | Pada saat mulai bekerja, saya yakin bahwa pekerjaan saya dapat bermanfaat bagi anak d sampingan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
-

Bagian 3: Kuesioner B

Petunjuk pengerjaan kuesioner B.1:

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan dukungan atau bantuan dari rekan kerja yang Anda alami dan rasakan **dalam pekerjaan Anda sebagai pekerja dan pendamping anak jalanan.** 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 = Salah (S)

Angka 2 = Mungkin Salah (MS)

Angka 3 = Mungkin Benar (MB)

Angka 4 = Benar (B)

Contoh:

No	Pernyataan	S	MS	MB	B
1	Orang tua saya menasehati saya.	1	2	3	4

Bila Anda merasa bahwa pernyataan tersebut **BENAR** Anda alami atau Anda rasakan pada saat ini, maka lingkari angka 4.

No	Pernyataan	S	MS	MB	B
1	Orang tua saya menasehati saya.	1	2	3	4

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

No	Pernyataan	S	MS	MB	B
1	Orang tua saya menasehati saya.	1	2	3	4

Pernyataan Kuesioner B.1 Halaman 7 dari 11

No	Pernyataan	S	MS	MB	B
1	Ada beberapa rekan kerja yang saya percayai untuk membantu memecahkan masalah-masalah saya	1	2	3	4
2	Tidak ada seorangpun rekan kerja yang membuat saya merasa nyaman untuk membicarakan persoalan pribadi yang mendalam.	1	2	3	4
3	Tidak seorang pun rekan kerja yang dapat memberikan pandangan objektif mengenai bagaimana saya menangani permasalahan	1	2	3	4
4	Saya merasa tidak ada seorangpun rekan kerja sebagai tempat saya berbagi ketakutan dan kekhawatiran yang terdalam.	1	2	3	4
5	Ada seseorang rekan kerja yang dapat saya mintai nasihat untuk mengatasi permasalahan keluarga.	1	2	3	4
6	Tidak seorangpun rekan kerja yang dapat saya percayai untuk memberikan nasihat	1	2	3	4

keuangan yang baik.

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Jika terjadi krisis dalam keluarga, sulit bagi saya menemukan rekan kerja yang bisa memberikan nasihat yang baik untuk memecahkan masalah tersebut. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Setidaknya ada satu rekan kerja yang nasihatnya benar-benar saya percayai. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Pernyataan Kuesioner B.2

No	Pernyataan	S	MS	MB	B
9	Ada rekan kerja yang bangga atas prestasi-prestasi saya	1	2	3	4
10	Kebanyakan rekan kerja yang saya kenal berpandangan tinggi tentang saya	1	2	3	4
11	Saya beranggapan bahwa rekan kerja merasa saya tidak cukup membantu memecahkan masalah mereka	1	2	3	4
12	Secara umum, rekan kerja tidak terlalu mempercayai saya	1	2	3	4
13	Kebanyakan rekan kerja saya lebih berhasil dalam membuat perubahan dalam hidup mereka daripada saya.	1	2	3	4

Pernyataan Kuesioner B.3

Petunjuk pengerjaan kuesioner B.3:

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan terbuka mengenai diri Anda, pekerja dan pendamping anak serta SDC. Mohon Anda menjawabnya sesuai dengan penilaian Anda yang sejujur mungkin.

14. Bagaimana pandangan Anda tentang diri sendiri ?

.....
.....
.....

.....
.....

15. Bagaimana pandangan Anda mengenai sesama rekan pekerja dan pendamping anak di SDC ?

.....
.....
.....
.....
.....

16. Bagaimana pandangan Anda tentang SDC ?

.....
.....
.....
.....
.....

17. Bayangkan Anda berada di tahun 2013, satu tahun dari sekarang, bagaimana kondisi Anda, sebagai seorang pekerja atau pendamping anak, dan bagaimana kondisi SDC saat itu ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SELESAI

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

Agenda Kegiatan

Jadwal Kegiatan AI Workshop Pendamping Anak SDC

Berjiwa LOVING dan SUPPORTIVE

<u>Hari 1 : Selasa, 22 Mei 2012</u>	
WAKTU	KEGIATAN
08.30-10.00	<ul style="list-style-type: none">• Registrasi dan Pre - Test• Sambutan dan Doa Bersama• Kesepakatan Bersama dan Perkenalan (<i>energizer</i>)
10.00 – 11.00	Discovery (berpasangan dan kelompok)
	<i>Snack dibagikan sekaligus</i>
11.00 – 12.00	Presentasi Dsiccovery Kelompok
12.00-13.00	Ishoma
13.00-13.15	Energizer
13.15 – 13.45	Sekilas AI
13.45 – 15.00	Dreams (pribadi & kelompok)
15.00 – 16.00	Presentasi dreams
	<i>Snack dibagikan sekaligus</i>
16.00 – 16.15	Kesimpulan dan Penutup
<u>Hari 2 : Selasa, 22 Mei 2012</u>	
09.00 – 09.30	Kilasi Balik Hari 1
09.30 – 10.30	Design Kelompok
10.30 – 11.30	Presentasi Design
11.30 – 12.30	Ishoma
12.30 – 12.45	Energizer
12.45 – 13.45	Destiny
13.45 – 14.45	Evaluasi dan Kuesioner Post – Test
14.45 – selesai	<ul style="list-style-type: none">• Penutupan dan Doa Bersama• Hiburan

DETIL ACARA APPRECIATIVE INQUIRY SUMMIT

Sesi 1	08.30-10.00	<ul style="list-style-type: none">• Registrasi dan Pre - Test• Sambutan dan Doa Bersama• Kesepakatan Bersama dan Perkenalan (<i>energizer</i>)
--------	-------------	---

Pada sesi ini:

1. Tracy / Yessie membagikan name tag dan pre-test sambil meminta peserta mengisi daftar hadir.
2. Tracy / Yessie membagikan goody bag berisi kaos, modul, pulpen dan snack
3. Ketua SDC, Tommy, membuka summit dan mempersilahkan doa bersama
4. Fasilitator memandu pembuatan Kesepakatan Bersama
5. Tracy / Yessie memimpin energizer 1 : Perkenalan
 - Peserta diminta membentuk lingkaran
 - Yessie memberikan instruksi : "Saya minta teman-teman membayangkan, jika teman-teman mendapatkan kesempatan untuk reinkarnasi dan lahir kembali dalam wujud seekor binatang, binatang apa yang teman-teman inginkan ? saya beri waktu berpikir 30 detik
 - Yessie melanjutkan instruksi : "sekarang saya akan melempar bola ini, siapapun yang menerimanya harus menyebutkan nama dan nama binatangnya sambil memperagakan tingkah laku binatang tersebut. Kalau sudah selesai lemparkan kepada rekan yang lain dan lanjutkan dengan cara yang sama, hingga semua mendapat giliran"

Sesi 2	10.00-10.15	DISCOVERY BERPASANGAN
--------	-------------	------------------------------

Pada sesi ini:

1. Fasilitator meminta peserta untuk memilih peserta lain yang belum dikenal dengan baik.
2. Setiap peserta diminta untuk menceritakan kisah terbaik mengenai dirinya, pekerja dan pendamping anak di SDC, dan lembaga SDC, sesuai dengan panduan pertanyaan yang tertera di modul dan slide.
3. Setiap peserta mendapatkan giliran untuk bercerita dan pasangan bertindak sebagai pendengar, sambil mencatat kisah dan cerita yang terpenting. Demikian sebaliknya.
4. Waktu yang diberikan bagi setiap peserta adalah 10-15 menit.

Sesi 3	10.15 – 11.00	DISCOVERY KELOMPOK (@ 6-7orang)
--------	---------------	--

Pada sesi ini:

1. Peserta membentuk kelompok.
2. Kelompok menentukan pemimpin diskusi (ketua kelompok), penjaga waktu dan pencatat untuk menulis hasil diskusi di flipchart.
3. Peserta memperkenalkan pasangannya dan menceritakan kisah terbaik dari pasangannya.
4. Ketua kelompok memimpin diskusi untuk menemukan temuan kekuatan kelompoknya dan pencatat menuliskannya di *flipchart*.
5. Kelompok mempersiapkan presentasi.
6. *Debrief*. Pemandu/fasilitator menggali penghayatan peserta.

Lampiran 4 Modul



Lampiran 5 Foto-foto Kegiatan

