

HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL REKAN KERJA DENGAN BURNOUT PADA PETUGAS LEMBAGA KELAS I SEMARANG

Anindya Vania Permata Adji

15000120140299

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50725

Email: anindyavaniapermata@gmail.com

ABSTRAK

Petugas Lembaga Pemasyarakatan berperan penting dalam mendukung sistem pemasyarakatan, kompleksitas masalah dan juga tuntutan pekerjaan dapat memicu *burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada petugas Lapas Kelas I Semarang. Subjek penelitian ini melibatkan 99 petugas lapas yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala burnout (24 aitem valid, $\alpha = 0.92$) dan skala dukungan sosial rekan kerja (46 valid, $\alpha = 0.98$). Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi sederhana menggunakan JASP menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara dukungan rekan kerja dengan burnout dengan nilai $r = 0.66$ ($p = < 0.001$) artinya, hipotesis penelitian diterima, yaitu terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dengan burnout pada petugas lapas kelas I Semarang. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar petugas mempersepsikan dukungan sosial rekan kerja yang sangat tinggi 69 (70%) dan sebanyak 80 petugas (81%) mengalami burnout yang sangat rendah. Dukungan sosial rekan kerja memberikan kontribusi efektif sebesar 44% ($R^2 = 0.44$) terhadap *burnout* pada petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang, sedangkan, 56% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: **Dukungan sosial rekan kerja, burnout, petugas lapas**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) merupakan tempat yang digunakan untuk melaksanakan pembinaan kepada narapidana dengan sistem pemasyarakatan. Institusi ini didirikan oleh pemerintah dengan tujuan menyediakan tempat pembinaan yang memadai bagi warga binaan, sehingga mereka dapat menyiapkan dirinya agar menjadi lebih baik setelah menyelesaikan masa pidana. LAPAS atau sebelumnya dikenal dengan istilah penjara, berada dalam lingkup pengawasan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan data Direktorat Jendral Pemasyarakatan (Ditjenpas) melalui berita yang ditulis oleh Antara (2023) hingga 12 Juni 2023, terdapat 526 Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia dengan kapasitas hunian 140.424 orang. Namun, jumlah tahanan yang beda di Lapas dan rutan mencapai 269.263 orang, sehingga tingkat *overcrowded* mencapai 92% yang menjadi acuan rata-rata di Indonesia. Berdasarkan data pada bulan April 2024, Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang memiliki kapasitas maksimal untuk menampung 600 narapidana dan tahanan, namun saat ini Lapas kelas I Semarang menampung napi dan tahanan adalah dengan jumlah 1.600 sehingga Lapas Kelas I Semarang tingkat *overcrowded* mencapai 166%. Jumlah tersebut jauh lebih tinggi 75% yang menandakan kelebihan kapasitas lebih dari 1,5 kali lipat dibandingkan

dengan kondisi di seluruh Indonesia. Sedangkan petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang hanya berjumlah 157. Ketidakseimbangan antara jumlah tahanan dan jumlah petugas pemasyarakatan mengakibatkan kesulitan dalam mengelola dan melakukan pengawasan kondisi lapas secara optimal, sehingga sulit untuk menjalankan sistem pemasyarakatan yang ideal (Kesuma, 2017; Situmorang, 2019). Populasi di dalam Lapas terus meningkat, sementara kondisi di dalam Lapas tetap penuh, sehingga membuat petugas maupun narapidana tertekan (Andrews & Bonta, 2010).

Petugas Lembaga Pemasyarakatan adalah Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan tugas di bidang pemasyarakatan yang merupakan bagian Kementrian hukum dan HAM yang bertanggung jawab memberikan pelayanan optimal mulai dari pengamanan, pembinaan agar narapidana menyadari kesalahannya dan dapat kembali diterima di lingkungannya. Petugas pemasyarakatan memiliki peran yang signifikan dan menjadi salah satu faktor penentu dalam kehidupan para narapidana (Cooperstein MA, 2001). Hal ini sesuai dengan studi Lambert & Hogan (2009) petugas merupakan inti dari setiap lembaga pemasyarakatan, karena mereka bertanggung jawab atas berbagai tugas dan kewajiban harian yang memastikan fasilitas berjalan dengan lancar.

Petugas dituntut untuk selalu dalam kondisi yang sehat dan energi yang cukup untuk menjalankan tugasnya, namun pada kenyataannya petugas sering pada kondisi tertekan sehingga mengalami stres. Kompleksitas masalah di dalam Lapas menyebabkan tuntutan yang melampaui kemampuan petugas

pemasyarakatan (Anwar, 2009). Karakteristik lingkungan penjara membuat tuntutan tinggi dan kendali yang minim atas pekerjaan mereka (Choi dkk., 2020). Menurut Dowden & Tellier (2004) menyatakan bahwa saat bekerja di bawah tekanan untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan tertentu dan menjaga keamanan narapidana dengan tanggung jawab, hal ini dapat meningkatkan tingkat stres dan memicu *burnout* bagi petugas.

Topik penelitian *burnout* pada karyawan telah menjadi pembahasan di tingkat global, termasuk oleh *American Psychological Association* pada tahun 2020. Menurut hasil survey APA'S *Work and Well-being* terhadap 1.501 pekerja, sebanyak 79% karyawan mengalami *burnout*. *Burnout* dianggap sebagai respon terhadap stres jangka panjang yang terutama terjadi di antara para profesional yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas tertentu seperti guru, perawat, pekerja sosial, atau petugas pemasyarakatan (Maslach & Schaufeli dalam Schaufeli & Peeters, 2000). Studi literatur sebelumnya yang dilakukan oleh Lambert dkk (2015) dan Griffin dkk (2012) menunjukkan bahwa *burnout* adalah masalah di kalangan petugas.

Hasil studi yang dilakukan oleh Keinan & Malach-Pines (2007) bahwa tingkat *burnout* petugas pemasyarakatan cenderung lebih tinggi dibandingkan populasi umum, bahkan lebih tinggi daripada petugas polisi. Petugas bertanggungjawab dalam kelangsungan hidup dan penyelesaian konflik narapidana dengan situasi yang monoton (Uloli dkk., 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Dvoskin & Spiers (2004) tekanan kerja petugas lembaga

pemasyarakatan adalah masalah kesulitan pengawasan, ditambah dengan paparan sehari-hari terhadap lingkungan yang tidak bersahabat dan tidak ramah. Hal ini menyebabkan kelelahan, hubungan yang tegang, dan akibat negatif lainnya dari stres di kalangan petugas pemasyarakatan.

Penelitian oleh Obong'o dkk (2022) yang dilakukan di Kenya ditemukan bahwa 140 petugas pemasyarakatan terindikasi *burnout* tingkat sedang ditelaah dengan aspek kelelahan emosional dengan rata-rata 39.61 (36%) petugas pada kategori tinggi, aspek depersonalisasi dengan rata-rata 9.03 (27.8%) petugas pada kategori sedang dan rendahnya penghargaan diri dengan rata-rata 35.81(36.2%) petugas pada kategori sedang. Temuan menarik oleh Clemente dkk (2015) masa kerja yang lebih lama menyebabkan lebih banyak konflik peran, ketidakjelasan peran, ketidakpuasan kerja, perubahan dalam hubungan keluarga serta pekerjaan (baik positif maupun negatif) yang mencerminkan *burnout*. Dengan kata lain, ada perasaan "terpenjara" di antara para karyawan yang memengaruhi dan mengubah kehidupan mereka. Sedangkan apabila usia ditinjau dari variabel *burnout* tidak terdapat perbedaan menurut Toch dan Klofas (dalam Lambert dkk., 2010) berpendapat bahwa petugas cenderung menjadi lebih sabar dan toleran seiring bertambahnya usia, sehingga mereka terhindar dari konflik dan stres di tempat kerja.

Intensitas pekerjaan yang tinggi dan berlangsung dalam periode yang panjang membuat individu kelelahan secara fisik maupun mental, disebut sebagai kondisi *burnout* (Dewi dkk., 2023). *Burnout* merupakan respons negatif

terhadap tekanan emosional dan interpersonal yang berlangsung secara berkelanjutan di lingkungan kerja sehingga menimbulkan kelelahan emosional, rendahnya penghargaan diri, dan depersonalisasi (Maslach dkk., 2001). Hal ini sependapat dengan Schultz & Schultz (2010) *Burnout* merupakan bentuk dari tingkat stres yang berlebihan akibat beban kerja yang tinggi sehingga mengakibatkan penurunan energi dan minat terhadap pekerjaan. Apabila seseorang mengalami *burnout*, dapat mengakibatkan dampak negatif seperti berkurangnya hasrat untuk pencapaian diri dan munculnya perilaku negatif (Indriyani dkk., 2007). Menurut Maslach dkk (2001) terdapat tiga aspek *burnout*, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan rendahnya pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas pemasyarakatan di Lapas kelas I Semarang, jam kerja petugas adalah selama 8 jam, dengan hari kerja 6 hari dalam seminggu, dan tetap bekerja meskipun pada hari libur nasional. Namun, mereka harus siap menerima panggilan tugas dari atasan, meskipun sedang cuti. Salah satu tugas fungsi mereka adalah terlibat dalam rotasi *shift* keamanan yang dilakukan seminggu 2 kali, pada saat *shift* malam, mereka bekerja selama 12 jam karena keterbatasan jumlah staf. Berbagai konflik juga terjadi di Lembaga Pemasyarakatan ketika tidak mengikuti aturan dan mulai bersifat agresif, membuat kerusuhan, cedera dan penyerangan fisik. Petugas bekerja di Lapas dengan lingkungan yang rawan konflik dan tindakan agresif sehingga harus selalu waspada terhadap keamanan diri sendiri saat bekerja,

pekerjaan di lapas juga kurang dapat dikendalikan karena berurusan dengan napi maupun keluarga napi yang melanggar aturan sehingga petugas pemasyarakatan harus tetap profesional dalam menjalani tugasnya. Ketidakseimbangan antara jumlah narapidana dan petugas menyulitkan pengelolaan dan pengawasan Lapas secara optimal. Kondisi kerja yang penuh tekanan dan risiko ini menimbulkan kecenderungan *burnout* yang tinggi pada petugas Lapas Kelas I Semarang.

Menurut penelitian Tewksbury & Collins (2006) bahwa petugas pemasyarakatan seringkali menghadapi tindakan agresi selama jam kerja dan menurut penelitian terdahulu merupakan bagian dari realitas di banyak penjara. Hasil penelitian Schaufeli & Peeters (dalam Prihatsanti dkk., 2017) bahwa dari 43 penelitian yang dilakukan di sembilan negara, ditemukan bahwa petugas mengalami reaksi dari stres kerja diantaranya gejala psikosomatis, ketidakpuasan dalam kerja dan *burnout*.

Burnout tidak diatasi dengan baik dapat berdampak negatif bagi individu dan organisasi (Ema dalam Indriyani dkk., 2007). Individu yang mengalami *burnout* merasakan tingkat kelelahan kronis yang tinggi dan secara emosional serta kognitif menarik diri dari pekerjaan mereka. Perilaku yang muncul apabila seseorang mengalami *burnout* yaitu, terlambat absen, menunjukkan kinerja yang menurun dan menghadapi masalah kesehatan serius seiring berjalannya waktu (Van Gelderen., dkk 2016; Maslach dkk., 2001). Keadaan kelelahan ini juga membuat seseorang sinis terhadap nilai pekerjaannya dan meragukan kemampuannya dalam bekerja (Maslach dalam Bakker & Costa, 2014).

Burnout disebabkan oleh beberapa faktor, dan temuan ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, yaitu kurangnya kontrol dalam pekerjaan (Maslach & Leiter, 2016), beban kerja yang berlebihan (Wardah & Tampubolon, 2020), banyaknya tuntutan dalam pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2014), permasalahan peran (Park & Nam, 2020), dan kurangnya dukungan sosial (Maslach & Leiter, 2016; Ma dkk., 2020). Belcastro dkk (1982) kurangnya dukungan dari rekan kerja berkaitan dengan *burnout* yang dialami. Dengan demikian, dukungan dari rekan kerja dapat berperan penting bagi karyawan ketika menghadapi stres dan tuntutan di tempat kerja dengan menerima bantuan dalam menghadapi masalah sebelum mereka merasa kewalahan (Dignam dkk., 1986; Kurtz, 2008).

Persepsi tentang dukungan sosial berperan penting bagi petugas masyarakatan (Keinan & Malach-Pines, 2007; Lambert & Hogan, 2009). Menurut Thoits (2011) dukungan diberikan ketika terjadi situasi menekan. Individu seharusnya mempersepsikan bahwa dukungan tersedia saat dibutuhkan, terutama ketika dukungan tersebut ditawarkan secara spontan oleh orang lain. Sebaliknya, jika dukungan diberikan dengan terpaksa, persepsi individu terhadap dukungan akan berbeda, terutama jika kelompok utama (seperti pasangan, keluarga, teman) yang diharapkan dapat diandalkan tidak memberikan dukungan. Jika individu harus meminta dukungan dari anggota kelompok utama (seperti pasangan, keluarga, teman) yang sudah mengetahui situasi bermasalah, mereka mungkin merasa kesal sehingga berpengaruh dengan persepsi individu terhadap dukungan sosial. Dukungan sosial mencakup pada kepedulian,

kenyamanan, penghargaan diri atau bantuan dalam berbagai bentuk yang diterima oleh individu atau kelompok Sarafino (dalam Amseke, 2018). Dukungan sosial sering dianggap sebagai mekanisme penting untuk mengurangi *burnout* di kalangan pekerja layanan manusia (*human services*), termasuk petugas pemasyarakatan (Davis-Sacks dkk., 1985; Lambert dkk., 2010). Individu yang mendapatkan dukungan sosial maka akan mengurangi kecenderungan *burnout* (Adawiyah, 2013).

Dukungan sosial berperan dalam mengurangi tingkat *burnout* di tempat kerja, baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun dari luar lingkungan kerja seperti keluarga dan teman-teman. (Fradelos dkk., 2014; Setiawan & Darminto, 2013). Ketika individu mendapatkan dukungan sosial, maka akan mengurangi kecenderungan *burnout*. Kurangnya dukungan sosial dapat membuat pekerja *human services* merasa terisolasi, yang dapat meningkatkan kemungkinan mereka mengalami stres di tempat kerja, yang pada akhirnya bisa menyebabkan *burnout* (Iliffe & Steed, 2000). Dukungan sosial yang dipersepsikan positif oleh individu dan merasakan efek positif seperti penegasan, atau bantuan menandakan adanya dukungan sosial (Smet, 1994). Sebaliknya, Dukungan sosial yang dipersepsikan negatif oleh rekan kerja membuat individu meragukan adanya dukungan sosial, sehingga membuat individu mengalami *burnout*.

Dalam lingkungan kerja, rekan kerja merupakan pihak terdekat dengan petugas pemasyarakatan. Apabila petugas merasa kesulitan dalam menjalankan

tugas dan tanggung jawabnya, maka kehadiran serta bantuan yang paling dibutuhkan adalah dari rekan kerja. Sejalan dengan penelitian Charoensukmongkol dkk., (2013) mencakup keterlibatan rekan kerja dapat diandalkan dan responsif ketika dibutuhkan dalam mengatasi masalah pekerjaan. Dukungan sosial rekan kerja adalah memberikan rasa peduli kepada rekan kerja (Mossholder dkk., 2005). Dukungan sosial dapat diberikan dengan cara menyediakan menyediakan informasi yang bisa mencegah masalah sebelum terjadi atau membantu karyawan mengatasi masalah sebelum menjadi lebih besar (Lambert dkk., 2010). Dukungan sosial rekan kerja yang diberikan secara konsisten kepada karyawan, maka karyawan tersebut akan merasa dirinya diperhatikan, tidak merasa sendirian sehingga menciptakan suasana kerja yang baik (Sengkey dkk., 2021). Hal ini, dapat memperkuat ikatan positif sesama rekan kerja. Rasa kepedulian sesama rekan kerja menimbulkan kenyamanan saat melakukan pekerjaannya. Jika hubungan antar rekan kerja tidak selaras, maka individu kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja dapat mengakibatkan ketegangan dan gejala *burnout* dapat meningkat (Purba dkk., dalam Argiansyah, 2020).

Peninjauan *literature review* sepuluh tahun terakhir tentang penelitian dukungan sosial rekan kerja dan *burnout*, terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* (Ratih & Rusyidi 2023). Hasil penelitian Penelitian oleh Putri & Kuncoro (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antara dukungan sosial dari rekan kerja dengan *burnout*. Hasil penelitian lainnya oleh Akbar & Soetjiningasih (2023) menunjukkan hubungan

negatif, artinya bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang didapatkan, semakin rendah tingkat *burnout* pada PNS di dua Kantor Pemerintah Kota Salatiga. Namun penemuan ini bertentangan dengan hasil penelitian oleh Adnyaswari & Adnyani (2017) terdapat korelasi positif antara dukungan sosial dengan *burnout*. Berbagai penelitian mengenai hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* ditemukan bahwa dukungan sosial berkorelasi negatif secara signifikan dengan *burnout* (Putra & Muttaqin, 2020; Ratih & Rusyidi, 2023; Labiib, 2013).

Hasil penelitian yang tidak konsisten disebabkan oleh berbagai faktor seperti metode pengukuran, perbedaan jumlah populasi, atau lingkungan kerja. Contohnya, dalam lingkungan kerja yang kompetitif, dukungan sosial mungkin tidak efektif dalam menurunkan *burnout* karena tingginya tekanan kerja. Sebaliknya, di lingkungan kerja yang lebih kolaboratif, dukungan sosial bisa efektif dalam mengurangi tingkat *burnout*. Oleh karena itu, hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* sangat kompleks dan memerlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami dinamika dan faktor-faktor yang berpengaruh.

Berdasarkan identifikasi masalah dan justifikasi diatas, terdapat inkonsistensi hasil penelitian antara hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout*, maka masih harus dikaji kembali. Selain itu, penelitian dengan variabel dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* lebih banyak dilakukan pada subjek perawat (Velando-Soriano dkk., 2020; Sisbandi & Kusumiati, 2024;

Suprapti, 2020) sedangkan subjek dari penelitian ini adalah petugas lembaga pemasyarakatan. Oleh karena itu, hal tersebut merupakan alasan peneliti tertarik mengambil tema ini dengan subjek petugas pemasyarakatan untuk mengetahui temuan terbaru pada subjek yang berbeda.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengembangan ilmu psikologi sosial. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lain pada topik yang berkaitan dengan dukungan sosial rekan kerja dan *burnout*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan meningkatkan pengetahuan mengenai dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* bagi petugas pemasyarakatan.

b. Bagi Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi baru bagi Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang terkait dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* yang mana dapat dijadikan upaya untuk mencegah *burnout* pada petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi peneliti selanjutnya dengan variabel hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan *burnout*.