

**COMPASSION SATISFACTION PADA PENGASUH
DI PANTI ASUHAN CACAT GANDA (PACG) KOTA SEMARANG:
STUDI FENOMENOLOGIS DESKRIPTIF**

Ega Syarifa Jilan¹, Aldani Putri Wijayanti¹

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50725
E-mail: egajilan@gmail.com

ABSTRAK

Pengasuh anak dengan disabilitas ganda menghadapi tantangan kompleks namun dapat merasakan kepuasan dan makna mendalam dari perannya, yang dikenal sebagai *compassion satisfaction*. Penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam pengalaman *compassion satisfaction* pada pengasuh di Panti Asuhan Cacat Ganda (PACG) Kota Semarang. Pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Tiga orang pengasuh dengan pengalaman minimal lima tahun berpartisipasi melalui wawancara semi-terstruktur. Analisis data menggunakan metode fenomenologis deskriptif. Hasil penelitian menemukan tujuh tema esensial: (1) memaknai peran pengasuh sebagai jalan hidup; (2) pengasuhan sebagai relasi kekeluargaan; (3) kebahagiaan dan kepuasan dari perkembangan anak; (4) rasa bermakna melalui perasaan dibutuhkan; (5) menavigasi kompleksitas kebutuhan anak dan dinamika relasi kerja; (6) ketahanan melalui dukungan sosial dan strategi koping; serta (7) pertumbuhan diri dan pendalaman spiritualitas sebagai pengasuh. Penelitian ini menunjukkan bahwa *compassion satisfaction* merupakan pengalaman multidimensional yang mencakup aspek motivasional, relasional, emosional, sosial, dan spiritual yang saling berkaitan secara dinamis. Temuan ini memperkaya pemahaman tentang kesejahteraan psikologis pengasuh dalam konteks pelayanan sosial di Indonesia.

Kata kunci: *compassion satisfaction*; pengasuh; disabilitas ganda; studi fenomenologi deskriptif; *professional quality of life*

**COMPASSION SATISFACTION OF CAREGIVERS
AT THE ORPHANAGE FOR MULTIPLE DISABILITIES IN SEMARANG:
A DESCRIPTIVE PHENOMENOLOGICAL STUDY**

Ega Syarifa Jilan¹, Aldani Putri Wijayanti¹

¹Faculty of Psychology Diponegoro University
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50725
E-mail: egajilan@gmail.com

ABSTRACT

Caregivers of children with multiple disabilities face complex challenges yet may experience deep satisfaction and meaning in their roles, known as compassion satisfaction. This study aims to understand the lived experience of compassion satisfaction among caregivers at the Multiple Disabilities Orphanage (PACG) in Semarang. A qualitative approach with descriptive phenomenological method was employed. Three caregivers with a minimum of five years of experience participated through semi-structured interviews. Data analysis used descriptive phenomenological method. The findings revealed seven essential themes: (1) interpreting the role of a caregiver as a way of life; (2) caregiving as familial relationships; (3) happiness and satisfaction from children's development; (4) sense of meaning through feeling needed; (5) navigating the complexities of children's needs and the dynamics of working relationships; (6) resilience through social support and coping strategies; and (7) personal growth and deepening spirituality as caregivers. This study demonstrates that compassion satisfaction is a multidimensional experience encompassing motivational, relational, emotional, social, and spiritual aspects that dynamically interconnect. These findings enrich the understanding of caregivers' psychological well-being within the context of social services in Indonesia.

Keywords: *compassion satisfaction; caregivers; multiple disabilities; descriptive phenomenology; professional quality of life*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Merawat seseorang yang memiliki keterbatasan atau disabilitas bukanlah sekadar tugas, melainkan komitmen yang menuntut waktu, tenaga, pikiran, dan perasaan bagi para pengasuh yang mendampingi. Tantangan tersebut menjadi jauh lebih kompleks ketika seseorang merawat anak dengan disabilitas ganda. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2016 pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa penyandang disabilitas ganda atau multi adalah penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain seperti disabilitas rungu-wicara dan disabilitas netra-tuli. Individu dengan disabilitas ganda umumnya mengalami kombinasi hambatan intelektual yang berat ($IQ \leq 35$) dan gangguan fisik serius, serta sering kali disertai hambatan sekunder berupa kesulitan sensori seperti gangguan penglihatan, pendengaran, atau reaksi abnormal terhadap suhu dan sentuhan (Koto dkk., 2023; van-Timmeren dkk., 2016). Kondisi tersebut membuat penyandang disabilitas ganda memerlukan pendekatan pengasuhan yang lebih kompleks dan intensif (Horn & Kang, 2012).

Berdasarkan data BPS, jumlah penduduk Indonesia yang menyandang disabilitas tercatat 22,97 juta orang atau sekitar 8,5 % dari total populasi (BPS, 2023). Dari angka tersebut, kelompok penyandang disabilitas kategori berat

mencapai sekitar 6,1 juta jiwa. Disabilitas ganda tidak hanya menghadapi hambatan fisik, sensorik, atau intelektual, tetapi juga membutuhkan dukungan khusus dalam aspek kesehatan, pendidikan, dan pengasuhan sehari-hari (Ambili dkk., 2024; Zandbelt dkk., 2024). Kondisi kompleks ini menuntut adanya dukungan berkelanjutan agar individu dengan disabilitas ganda dapat menjalani kehidupan sehari-hari dengan kualitas hidup yang layak. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah Panti Asuhan Cacat Ganda (PACG), yakni lembaga sosial yang menyediakan layanan perawatan dan pengasuhan bagi anak dengan lebih dari satu jenis disabilitas. Panti Asuhan Cacat Ganda (PACG) memiliki tujuan untuk meringankan beban mental, psikologis, dan sosial ekonomi keluarga klien, serta membantu mengaktifkan kembali kemampuan sisa klien. Layanan yang diberikan meliputi pengawasan, perawatan fisik dan medis, fisioterapi, serta pembinaan mental dan kasih sayang (Yayasan Sosial Soegijapranata, n.d.).

Menurut Santos dkk. (2023) individu dengan disabilitas ganda membutuhkan pendampingan jangka panjang yang melibatkan dukungan medis, emosional, sosial, dan pendidikan secara terpadu. Pendekatan yang berpusat pada individu, kolaboratif, dan berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup dan kemandirian penyandang disabilitas (Kuld dkk., 2023). Dalam konteks ini, peran pengasuh menjadi krusial. Pengasuh atau *caregiver* didefinisikan sebagai individu yang secara terus-menerus memberikan bantuan fisik, emosional, dan sosial kepada seseorang yang tidak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya secara mandiri (Gutowska, 2022).

Mereka tidak hanya memastikan kebutuhan dasar terpenuhi, tetapi juga berperan dalam menciptakan rasa aman, memberikan kenyamanan, dan membangun ikatan emosional dengan individu yang dirawat (Milliken dkk., 2019).

Pengasuh atau pendukung di fasilitas ini memiliki peran yang krusial dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan anak, terutama yang berkaitan dengan karakteristik sensori (Pfeiffer dkk., 2017). Misalnya, pengasuh perlu mampu mengamati ekspresi wajah, gerakan tubuh, atau tanda-tanda fisiologis lain untuk memahami kenyamanan atau ketidaknyamanan individu, mengingat banyak individu dengan disabilitas ganda kesulitan berkomunikasi secara verbal (Koto dkk., 2023). Pengasuh tidak hanya memberikan perawatan dasar, tetapi juga harus mampu memahami karakteristik individual, melaksanakan program terapi, serta memberikan dukungan psikososial (Evans dkk., 2024; Rodríguez-Vélez dkk., 2024). Namun, pekerjaan ini penuh dengan tantangan, termasuk beban kerja yang berat serta tekanan emosional yang tinggi akibat kompleksitas kondisi individu yang dirawat (Evans dkk., 2024).

Menjadi seorang pengasuh melibatkan dinamika yang beragam, yakni mencakup beban emosional, perubahan hubungan keluarga, konflik peran, serta kebutuhan untuk menyeimbangkan antara kepentingan pribadi dan tanggung jawab terhadap orang yang dirawat (Kazemi dkk., 2021). Pada pengasuhan jangka panjang, pengasuh tidak hanya bertugas secara fisik, tetapi juga terlibat secara emosional dengan penerima perawatan, sehingga batas

antara kepedulian profesional dan keterikatan personal sering kali menjadi kabur (Akinwale dkk., 2024; Gilsenan dkk., 2023). Keterlibatan emosional yang intens ini dapat menjadi sumber kekuatan sekaligus kerentanan psikologis, karena empati yang tinggi dapat menumbuhkan makna dan kepuasan, tetapi juga meningkatkan risiko stres dan kelelahan (del-Pino-Casado dkk., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Santos dkk. (2023) menunjukkan bahwa semakin lama seseorang menjalankan peran sebagai pengasuh, semakin besar kemungkinan munculnya beban emosional dan penurunan kesejahteraan psikologis apabila tidak diimbangi dengan dukungan sosial yang memadai. Ferraris (2023) mengungkapkan bahwa hubungan dekat antara pengasuh dan penerima pengasuhan juga menjadi sumber makna yang mendalam. Pengasuh sering merasa pekerjaannya bernilai karena dapat memberikan dampak positif bagi kehidupan orang lain. Dapat disimpulkan bahwa menjadi pengasuh atau *caregiver* bukan sekadar peran fungsional, melainkan proses relasional dan emosional yang penuh dengan dilema, tantangan, sekaligus rasa pencapaian batin.

Dalam budaya kolektivistik seperti Indonesia, pengasuh atau *caregiver* sering dipandang sebagai bentuk tanggung jawab moral dan pengabdian, bukan sekadar pekerjaan atau kewajiban formal. Penelitian menunjukkan bahwa peran caregiving dipersepsikan sebagai kewajiban yang didasari oleh norma budaya, tanggung jawab moral, dan juga nilai-nilai religius, sehingga memberikan perawatan dianggap sebagai bagian dari

pengabdian dan kehormatan, bukan sekadar tugas fungsional (Kristanti dkk., 2021; Wianti & Wijayanti, 2024). Norma sosial yang menekankan nilai saling tolong menolong dan kepedulian terhadap sesama turut memperkuat identitas pengasuh sebagai pribadi yang berperan penting dalam menjaga keseimbangan sosial (Daynes-Kearney & Gallagher, 2024). Di sisi lain, tekanan peran juga muncul ketika ekspektasi terhadap pengasuh tidak disertai dukungan yang memadai, baik dari keluarga maupun lembaga, sehingga menimbulkan stres peran dan rasa keterasingan (del-Pino-Casado dkk., 2018).

Meski demikian, banyak pengasuh justru menemukan kekuatan dan kebahagiaan melalui makna yang mereka temukan di balik pekerjaan tersebut. Kepuasan atas rasa welas asih dapat muncul dari membantu orang lain dan meringankan penderitaan, sehingga menumbuhkan rasa pencapaian dan kepuasan profesional, sebuah kondisi yang dalam psikologi positif dikenal sebagai *compassion satisfaction* (Lluch-Sanz dkk., 2022). Fenomena ini menunjukkan bahwa keterlibatan emosional yang mendalam tidak selalu berakhir pada kelelahan atau penderitaan, tetapi dapat berkembang menjadi sumber kepuasan batin dan ketahanan psikologis, terutama ketika pengasuh merasa bahwa apa yang mereka lakukan memiliki arti bagi kehidupan orang lain dan selaras dengan nilai-nilai kemanusiaan yang mereka pegang.

Sacco dan Copel (2018) mengemukakan bahwa *compassion satisfaction* merupakan pengalaman emosional positif yang muncul ketika seseorang merasa bahwa kontribusinya dalam merawat atau membantu orang lain membawa makna dan perubahan yang berarti. *Compassion satisfaction*

menjadi aspek penting dari kesejahteraan psikologis pengasuh karena memperkuat motivasi intrinsik dan menumbuhkan perasaan berharga atas pekerjaan yang mereka lakukan (Sacco & Copel, 2018). Penelitian dalam bidang keperawatan dan pekerjaan sosial menunjukkan bahwa individu dengan tingkat *compassion satisfaction* yang tinggi lebih mampu menghadapi tekanan kerja, mempertahankan empati, dan menunjukkan ketahanan terhadap risiko *burnout* (Lynch dkk., 2018). Pengalaman ini juga berkaitan dengan meningkatnya rasa makna dalam hidup dan hubungan interpersonal yang lebih positif di tempat kerja, karena pengasuh merasakan nilai kemanusiaan yang kuat dari apa yang mereka lakukan (Galiana dkk., 2022). Maka, bisa diketahui bahwa *compassion satisfaction* bukan hanya perasaan senang atau bahagia karena telah membantu orang lain, tetapi juga mencerminkan bagaimana pengasuh memaknai pekerjaannya sebagai sesuatu yang bernilai, bermoral, dan memberi arti bagi hidup mereka sendiri maupun kehidupan orang lain.

Berbagai penelitian mengenai pengalaman pengasuh menunjukkan bahwa peran ini sering kali dikaitkan dengan stres emosional, beban kerja, dan risiko kelelahan psikologis. Seperti pada penelitian oleh Sevgi dan Ayran (2024) yang membahas mengenai beban dan stres pada pengasuh yang merawat anak berkebutuhan khusus. Beberapa studi lain menekankan pentingnya dukungan sosial sebagai faktor protektif bagi kesejahteraan pengasuh, dukungan dari rekan kerja dan keluarga dapat memperkuat ketahanan psikologis serta menurunkan tingkat *burnout* (George dkk., 2020; Gutiérrez-Sánchez dkk., 2023). Di sisi lain, penelitian oleh Septina dan

Karyono (2016) pada pengasuh panti asuhan cacat ganda menggambarkan bahwa motivasi utama para pengasuh didasari oleh rasa kebersyukuran. Namun, studi tersebut belum menelaah secara mendalam aspek afektif positif seperti kepuasan batin atau makna emosional yang muncul dari peran tersebut.

Sementara itu, penelitian mengenai *compassion satisfaction* lebih banyak difokuskan pada profesi keperawatan atau tenaga kesehatan, seperti yang dilakukan oleh Sacco dan Copel (2018) yang menemukan bahwa perasaan makna dan kepuasan terhadap pekerjaan membantu individu bertahan dari tekanan kerja. Temuan serupa juga dikonfirmasi dalam tinjauan meta-analisis oleh (Xie dkk., 2021) yang menunjukkan bahwa *compassion satisfaction* berperan sebagai faktor protektif terhadap *burnout* dan *compassion fatigue* pada perawat. Namun, hingga saat ini, masih jarang ditemukan penelitian yang menelaah secara eksploratif pengalaman *compassion satisfaction* pada pengasuh panti asuhan cacat ganda, khususnya di konteks sosial-budaya Indonesia yang memiliki dinamika pengasuhan unik dan nilai kolektivitas yang kuat.

Kesenjangan ini menandakan perlunya penelitian yang tidak hanya berfokus pada beban emosional pengasuh, tetapi juga pada sisi positif dari pengalaman mereka dalam menjalankan peran pengasuhan. Sebagian besar penelitian *compassion satisfaction* masih terpusat pada tenaga kesehatan di rumah sakit atau layanan paliatif (Hegney dkk., 2015; Sacco & Copel, 2018), bukan pada pengasuh di lembaga sosial yang berhadapan langsung dengan individu keterbatasan ganda setiap hari. Padahal, pengasuh di panti asuhan

cacat ganda menghadapi kompleksitas yang berbeda karena mereka tidak hanya memberikan perawatan fisik, tetapi juga dukungan emosional yang konstan di tengah sumber daya yang terbatas dan tekanan kerja yang tinggi. Berdasarkan penjelasan dan pertimbangan tersebut, peneliti perlu melakukan penelitian untuk melihat fenomena *compassion satisfaction* dalam konteks pengasuh di Panti Asuhan Cacat Ganda Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan istilah *compassion satisfaction* sebagai konsep yang membantu memahami pengalaman positif pengasuh dalam menjalankan perannya. Penelitian tidak bertujuan mengidentifikasi ataupun mengukur *compassion satisfaction* sebagai suatu konstruk psikologis. Sesuai dengan pendekatan fenomenologi deskriptif, fokus penelitian diarahkan pada pengungkapan pengalaman hidup (*lived experience*) pengasuh. Dengan demikian, konsep *compassion satisfaction* digunakan sebagai kerangka konseptual yang dipandang selaras dengan pengalaman yang muncul dari partisipan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengalaman hidup pengasuh dalam menjalankan pengasuhan terhadap individu disabilitas ganda di Panti Asuhan X?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan pengalaman pada pengasuh di panti asuhan cacat ganda, serta menggali makna

subjektif yang mereka rasakan dalam menjalankan peran pengasuhan sehari-hari.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian psikologi sosial dan psikologi positif, khususnya dalam memahami dinamika *compassion satisfaction* pada konteks pekerja sosial. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman teoretis mengenai bagaimana kepuasan batin, makna kerja, dan ketulusan dapat muncul di tengah tekanan emosional yang tinggi pada pekerjaan berbasis pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur psikologi positif di Indonesia dengan memperkenalkan perspektif baru mengenai kesejahteraan emosional pengasuh dalam konteks institusional non-medis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Partisipan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ruang reflektif bagi para pengasuh untuk mengenali dan memaknai pengalaman positif yang mereka alami selama menjalankan tugas pengasuhan. Melalui proses wawancara, partisipan berkesempatan mengekspresikan perasaan, nilai, serta makna yang jarang mereka sadari dalam rutinitas kerja sehari-hari, sehingga dapat menumbuhkan kesadaran diri dan penghargaan terhadap

peran mereka.

b. Bagi Institusi Panti Asuhan Cacat Ganda

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola panti asuhan dalam merancang strategi peningkatan kesejahteraan psikologis pengasuh. Pemahaman tentang faktor-faktor yang menumbuhkan *compassion satisfaction* dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan pelatihan, supervisi, atau program pendampingan emosional yang lebih berkelanjutan bagi para pengasuh.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji tema serupa, baik dalam konteks pengasuhan, pelayanan sosial, maupun profesi bantuan lainnya. Kajian ini membuka peluang untuk mengembangkan penelitian lanjutan yang mengeksplorasi *compassion satisfaction* di berbagai setting sosial.

d. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran pengasuh dalam lembaga sosial, khususnya bagi individu penyandang disabilitas ganda. Temuan penelitian ini dapat menginspirasi masyarakat untuk lebih menghargai, mendukung, serta mengapresiasi kerja-kerja kemanusiaan yang dijalankan para pengasuh dengan penuh dedikasi dan keikhlasan.