

***Work engagement* Pekerja Sosial di Dinas Sosial**

Febri Kurniawan^{*)1}, Maharani Tyas Budi Hapsari²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

^{*)}Corresponding author, E-mail: kurniawanfeb4@gmail.com

Abstrak. Masalah sosial di Indonesia yang kompleks menjadikan peranan pekerja sosial menjadi sangat penting. Pekerja sosial memiliki tugas dan tantangan yang cukup berat dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga diharapkan pekerja sosial memiliki *work engagement* yang baik supaya memiliki ketahanan dalam bekerja. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran *work engagement* pada pekerja sosial yang bekerja di Dinas Sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi. Subjek terdiri dari 3 subjek utama yang berusia 47-57 tahun dan 5 significant other (subjek pendukung). Analisis data menggunakan teknik analisis dari Miles & Hubberman. Penelitian ini menemukan bahwa kondisi *work engagement* para pekerja sosial di Dinas Sosial dalam kondisi yang baik, seluruh aspek *work engagement* terpenuhi. Hal ini ditunjukkan dari para pekerja sosial yang memiliki kondisi mental yang stabil, resiliensi yang kuat, profesionalitas yang tinggi. Ditemukan pula bahwa masa kerja memberikan pengaruh dalam *work engagement* para pekerja sosial.

Kata kunci: Keterikatan kerja, Pekerja sosial, Semangat, Dedikasi, Penyerapan

Abstract. *The complex social problems in Indonesia make the role of the social worker very important. Social workers have a heavy duty and challenges in carrying out their work, so it is expected that social workers have good work engagement to have resilience in the work. This study aims to determine the work engagement on social workers in the Social Department. This research used a qualitative phenomenological approach. Subjects consisted of three main subjects who were 47-57 years old and five significant others. Data analysis used analytical techniques from Miles & Hubberman. This study found that the conditions of work engagement of the social workers in the Social Department in good condition, all aspects of the work engagement were fulfilled. This is shown by social workers who have a stable mental condition, strong resilience, high professionalism. It was also found that working period has an impact to social workers' work engagement*

Keywords: *Work Engagement, Social Worker, Vigor, Dedication, Absorption*



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara besar dengan berbagai permasalahan sosial terutama masalah kemiskinan, perdagangan manusia, disabilitas, anak terlantar, wanita tunasusila, anak jalanan dan permasalahan sosial lainnya, sehingga membutuhkan pekerja sosial untuk menyelesaikan masalah sosial. Andari (2020) menyatakan bahwa pekerja sosial merupakan profesi yang berkaitan dengan permasalahan interaksi antara orang dengan lingkungan sosial agar mereka mampu melaksanakan tugas kehidupan dan mewujudkan aspirasi. Praktik

pekerja sosial berdasarkan hak membantu individu mengatasi tantangan keberfungsian sosial, mereka memfasilitasi untuk mendapatkan keadilan. Pekerja sosial merupakan kegiatan professional memperbaiki kemampuan mereka berfungsi sosial serta menciptakan kondisi masyarakat yang memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan. Pekerja sosial profesional menangani tantangan yang terkait dengan kemiskinan, tunawisma, penyakit mental, penyalahgunaan zat, penyalahgunaan dan penelantaran, kekerasan dalam rumah tangga,

kejahatan, penuaan, dan masalah sosial lainnya - menghadapi berbagai masalah etika. Pekerja sosial memiliki tanggung jawab yang cukup berat sehingga diharapkan mereka memiliki engagement terhadap pekerjaannya. Pekerja sosial yang memiliki engagement yang baik menjadikan mereka memiliki ketahanan kerja yang tinggi sehingga mampu menghadapi permasalahan yang muncul selama bekerja. Menurut (Fisher et al., 2009) ketika pekerja sosial memiliki performa yang bagus akan menjadikan suasana hati menjadi baik dan menjadikan pekerjaan serta kehidupan dapat dijalani dengan baik pula.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan ketika *intern*, peneliti menemukan bahwa partisipan/subjek menunjukkan indikasi keterikatan terhadap pekerjaannya sebagai pekerja sosial, terlihat bahwa partisipan memiliki dedikasi dan semangat yang tinggi terhadap pekerjaannya, bahkan menganggap klien (PM/Penerima Manfaat) sebagai anak dan keluarganya sendiri. Peneliti memandang fenomena tersebut merupakan fenomena yang unik dan menjadi ketertarikan tersendiri, mengenai bagaimana gambaran *work engagement* yang dimiliki pekerja sosial yang bekerja di Dinas Sosial.

Dinas Sosial merupakan instansi pemerintahan yang memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial perorangan, kelompok dan masyarakat. Menurut Agustian dalam Atmaja & Mulyani (2020) *work engagement* (keterikatan kerja) harus dimiliki oleh perusahaan negara (BUMN) dan instansi pemerintahan, bahkan organisasi maupun perusahaan swasta. Iswanto and Agustina (2016) menyatakan bahwa semakin banyak pegawai yang memiliki *work engagement* yang baik maka akan memberikan manfaat bagi organisasi sehingga dapat membuat organisasi semakin berkembang dan maju.

Cendani and Tjahjaningsih (2015) melihat *work engagement* sebagai derajat kemauan untuk menyatukan diri dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan dan menganggap pekerjaan sebagai bagian dari kehidupannya. Menurut Schaufeli & Bakker dalam Jayanti (2022) *work engagement* didefinisikan sebagai kondisi mental yang positif, terpenuhi dan berkaitan dengan pekerjaan yang mempunyai karakteristik *vigour*, *dedication*, dan *absorption*. Sejalan dengan pendapat Prahara & Hidayat (2020) bahwa *work engagement* merupakan sebuah pandangan positif yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap nilai-nilai budaya organisasi dan kinerja perusahaan.

Aspek –Aspek Work Engagement

Aspek *work engagement* menurut diantara sebagai berikut, yang pertama aspek *vigor* (semangat) yang mengacu pada energi seseorang yang berupa kesiapan, keberanian, kemauan untuk mengeluarkan usaha yang terus menerus energik dan mental yang kuat dalam suatu pekerjaan. Aspek *dedication* (dedikasi) adalah perasaan ketika menemukan makna dan tujuan dalam pekerjaan yang ditandai dengan rasa antusias yang tinggi, terinspirasi, mengalami rasa kebermanaan yang tinggi dan bangga dengan pekerjaan yang dimiliki. Aspek *absorption* (penyerapan) mengarah pada kondisi yang sepenuhnya konsentrasi dan tenggelam dalam pekerjaan sehingga waktu terasa berlalu begitu cepat hingga sulit memisahkan diri dari pekerjaannya.

Sedangkan menurut Macey et al dalam Aziz & Raharso (2019), *work engagement* mencakup dua aspek penting, yaitu sebagai energi psikis dan energi tingkah laku. *Work engagement* sebagai energi psikis dimana karyawan merasakan pengalaman puncak dengan berada di dalam pekerjaan tersebut. *Work engagement* sebagai energi tingkah laku yaitu

bagaimana bentuk *work engagement* karyawan dapat terlihat oleh orang lain.

Pekerja Sosial

Menurut Undang Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2019 menyebutkan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi. Astri (2013) menjelaskan pekerja sosial adalah sebuah profesi yang melibatkan diri untuk mengatasi masalah-masalah sosial dengan keahlian serta kemampuan yang dimiliki, yang meliputi faktor yang menyebabkan, cara mengatasi dan pemantauannya. Sedangkan menurut Dwiyantari (2013) pekerja sosial merupakan bagian dari organisasi yang bersentuhan langsung dengan klien, meliputi intervensi langsung (*direct service*) maupun tidak langsung (*indirect service*).

Penelitian yang dilakukan Malik et al (2020) menunjukkan bahwa *work engagement* mampu memediasi hubungan antara kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja ASN (Aparat Sipil Negara) pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. Kepemimpinan dan kompensasi secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN melalui *work engagement*, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja ASN melalui *work engagement* sebesar 0,169 di taraf $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ dan koefisien pengaruh kompensasi terhadap kinerja ASN melalui *work engagement* sebesar 0,116 di taraf $p\text{-value } 0,001 < 0,05$. Dalam penelitian ini juga disebutkan disebutkan lingkungan kerja sebagai determinan *work engagement* namun hasilnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Prilestari & Purba (2019) menunjukkan bahwa *work*

engagement dipengaruhi secara signifikan dan berhubungan secara positif dengan LMX (Leader-Member Exchange) pada PNS (Pegawai Negeri Sipil) di Dinas XYZ, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi LMX (Leader-Member Exchange) maka semakin tinggi pula *work engagement*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa LMX secara total memprediksi *work engagement* ($R = .28, p < 0.05$) dapat disimpulkan bahwa LMX mempengaruhi *work engagement* secara signifikan.

Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Ravalier (2018) yang meneliti tentang pekerja sosial di Inggris. Penelitian ini menunjukkan *work engagement* memiliki peran penting dalam pengalaman stres yang dirasakan, kepuasan kerja, intensi turnover, dan presenteeism (bekerja saat sakit) para pekerja sosial di Inggris. Data kajian diperoleh melalui metode penelitian cross-sectional di bulan Februari 2017 yang mengambil sampel pekerja sosial yang direkrut melalui salah satu organisasi yang mewakili para pekerja sosial di Inggris. Hasil dari kajian tersebut mendukung temuan dalam penelitian sebelumnya di staf UK NHS yang memaparkan bahwa karyawan yang memiliki *engagement* yang baik menunjukkan kinerja yang baik pula.

Work engagement juga meningkatkan kesehatan mental para perawat di Jepang. Temuan dalam kajian yang dilakukan Kato et al (2021) menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan secara efektif *work engagement* para perawat di Jepang (seperti kerja tim keperawatan, dukungan dari atasan, kebermaknaan kerja, keterampilan kerja, kontrol kerja, dan efikasi diri), selain itu juga perawat yang memiliki *work engagement* yang baik kemungkinan memiliki efek positif terhadap kualitas tidurnya.

Penelitian yang dilakukan Pri & Zamralita (2017) memaparkan bahwa tingkat *work engagement* yang tinggi pada karyawan menunjukkan bahwa semua karyawan yang engage berarti mereka mampu mencapai tujuan mereka sehingga dapat memberi dampak pada keberhasilan organisasi. Dalam penelitian tersebut juga ditemukan bahwa skor rata-rata *work engagement* pada karyawan yang memiliki masa kerja diatas 10 tahun memiliki skor yang lebih tinggi dibandingkan dengan masa kerja yang dibawah 10 tahun, hal ini dapat disimpulkan bahwa *work engagement* dapat meningkat sejalan dengan bertambahnya masa kerja.

Satriawan et al (2019) memaparkan hasil penelitiannya bahwa *work engagement* dapat mempengaruhi tingkat kebahagiaan karyawan. Ketika *work engagement* karyawan memiliki tingkatan yang tinggi, secara otomatis karyawan memiliki pikiran positif, optimisme yang besar, semangat yang tinggi dan tekun dalam bekerja, maka semakin tinggi pula tingkat kebahagiaannya, dan hal ini akan berimplikasi pada loyalitas karyawan kepada perusahaan tempatnya bekerja.

Aziz & Raharso (2019) menemukan bahwa *work engagement* berpengaruh positif terhadap terciptanya employee service innovative behavior. Sehingga untuk perusahaan yang berkeinginan untuk menciptakan employee service innovative behavior salah satu caranya yaitu dengan menciptakan *work engagement* karyawan terlebih dahulu karena dengan *work engagement* yang dimiliki karyawan mampu merangsang terciptanya employee service innovative behavior.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menggambarkan *work engagement* pekerja sosial di Dinas Sosial. Penelitian dengan variabel sejenis telah banyak dilakukan, namun penelitian dengan subjek pekerja sosial masih minim ditemukan. Selain itu,

riset tentang work engagement secara kualitatif pada pekerja sosial masih sedikit dilakukan. Maka dari itu, penelitian ini merupakan sebuah kebaruan dalam khazanah penelitian. Hal ini berdasarkan penelusuran peneliti di situs-situs penelitian yang relevan.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah metode suatu jenis pendekatan penelitian dalam ilmu sosial yang menggunakan paradigma alamiah, berdasarkan teori fenomenologis (dan sejenisnya) untuk meneliti masalah sosial dalam suatu kawasan dari segi latar dan cara pandang obyek yang diteliti secara holistic. Sugiyono (2016) menerangkan bahwa metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/ gejala.

Pendekatan fenomenologi menurut Creswell dalam Sugiyono (2016) merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya.

Teknik sampling yang digunakan dalam menentukan informan penelitian adalah Non-probability Sampling yaitu dengan purposive sampling. Sugiyono (2016) mendefinisikan non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dan mampu

menguasai situasi sosial yang diteliti. Kriteria informan dalam penelitian ini diantaranya adalah : (1) wanita, (2) berusia lebih dari 35 tahun, (3) bekerja sebagai pekerja sosial di Dinas Sosial minimal 2 tahun .

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Menurut Sugiyono (2016) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu. Jenis wawancara semi-terstruktur dipilih karena dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur, serta wawancara jenis ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles & Hubberman (2014) terdiri dari 3 tahap, yaitu : Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data berupa proses memilih dan menggolongkan data yang dianalisis dalam penelitian. Penyajian data yaitu berupa proses setelah reduksi data atau saat data disajikan dalam penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, peneliti menagmbil kesimpulan dari proses analisis yang telah dikumpulkan dan mengecek ulang dengan bukti yang ada di lapangan.

Hasil dan Diskusi

Penelitian ini melibatkan tiga orang subjek. Subjek yang pertama berinisial UR adalah seorang perempuan berusia 47 tahun. Subjek kedua berinisial WS adalah seorang perempuan berusia 58 tahun. Dan subjek ketiga berinisial IR adalah perempuan berusia 47 tahun.

Peranan Pekerja Sosial

Ketiga subjek menjelaskan tentang peran mereka menjadi seorang pekerja sosial. Para subjek

menjelaskan sebgaiian kecil dari banyaknya peran sebagai pekerja sosial, mulai dari menjadi mediator, enabler, advokator, fasilitator, konselor, guru, bahkan menjadi “orang tua” bagi para Penerima Manfaat (PM).

Jadi gini kita bisa menjadi enabler, kita bisa menjadi mediator, kita bisa menjadi advokator, tergantung dari permasalahan itu. (Subjek UR)

Nah kita sebagai terapis, kita memberi semangat tiap pagi itu, jangan pernah menyerah ayo semangat, karena hidup itu harus dipenuhi dengan pola pikir yang positif. Peranan saya sebagai guru, karena memang saya mengajar ya tiap pagi itu, entah itu materi sopan santun, kesehatan, dan yang berkaitan dengan sehari-hari, terlebih saya mengajar menjahit itu kan saya berperan sebagai guru. Trus saya berperan sebagai fasilitator. Sebagai fasilitator saya memfasilitasi PM untuk mengakses sumber.(Subjek WS)

Kalo penanganannya di panti sini sendiri bisa jadi mediasi, bisa menjadi motivator, bisa jadi pendamping, bisa jadi orang tua ya intinya menghadirkan diri kita di tengah-tengah mereka. (Subjek IR)

Aspek Vigor (Semangat)

Subjek menunjukkan kesiapan dalam bekerja yang terus energik dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan. Subjek WS selama berkarir menjadi menjadi pekerja sosial memiliki semangat yang sangat tinggi meskipun seringkali mendapat tantangan maupun kesulitan selama bekerja.

Dan saya itu orang yang ngga mengenal putus asa. Jadi dengan kegagalan itu saya berintrospeksi, apakah pelayanan yang saya berikan kurang bagus, apakah saya kurang profesional, apakah terlalu dekat, apakah terlalu jauh. (Subjek WS)

Aspek Dedication (Dedikasi)

Subjek merasakan keterlibatan kuat terhadap pekerjaannya sehingga mengalami rasa kebermanaaan, antusiasme, kebanggan, inspirasi dan tantangan.

Jadi kita lebih memanusiakan manusia. Istilahnya kita menggunakan kemampuan kita gimana caranya kita membantu mereka. Untuk bisa lebih kuat menghadapi kehidupan mereka yang berbeda dengan teman-teman yang lain. Jadi bagaimana kita bisa membersamai mereka ayo kita keluar dari masalah sosial yang menimpa mereka. (Subjek IR)

Hal yang senada juga diungkapkan oleh subjek UR tentang bagaimana rasa kebermaknaan menjadi seorang pekerja sosial.

Kalo sesuatu yang dalam banget buat saya, saya merasa bisa bermanfaat aja untuk orang lain. (Subjek UR)

Bentuk dedikasi tertinggi juga ditunjukkan oleh subjek WS, dimana subjek WS sudah menganggap PM (penerima manfaat) seperti keluarga sendiri.

Gini mas, saya itu menganggap mereka seperti keluarga saya. Saya terapkan di asrama tujuh pun kita jangan pernah merasa orang lain, kita keluarga. Kelak kan kita ngga disini selamanya, hubungan batin tetap ada. (Subjek WS)

Aspek Absorption (Penyerapan)

Subjek W benar-benar tenggelam dalam pekerjaannya sehingga waktu terasa begitu cepat dan sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan tersebut, subjek W sudah menjadi pekerja sosial selama 36 tahun.

Saya pekerja sosial, kalo secara pakai SK nya ya itu sejak tahun 2000 sampai sekarang. Tetapi kalo berkecimpung di pelayanan sosial sudah CPNS saya tahun 1986 tapi di Timor Timur. Ya 16 tahun di Timor Timur 20 tahun disini. (Subjek WS)

Subjek melakukan pekerjaannya secara serius dan konsentrasi yang penuh, hal ini diungkapkan subjek IR ketika diwawancara.

Kalo cara mengaturnya ya kita sesuaikan, kalo di kantor kantor, urusan rumah ya rumah. Jadi ada perbedaan, meskipun tidak saklek ya. (subjek IR)

Work engagement sebagai Energi Psikis

Subjek merasakan pengalaman puncak (peak experienced) dengan berada di dalam pekerjaan sebagai pekerja sosial. Salah satu pengalaman puncak yang mengesankan bagi subjek WS selama menjadi pekerja sosial adalah membantu proses melahirkan salah satu penerima manfaat (PM)-nya

yang sedang hamil, hingga subjek WS mendapat julukan “dukun bayi”.

Sampai akhirnya waktu mau dibawa ke rumah sakit ternyata PM itu sudah ngga bisa jalan, air ketubannya sudah keluar. Dan akhirnya saya beranikan diri untuk bantu persalinannya itu di kamar. Dua kali mas saya kebrojolan dan anak bimbingan saya semua itu. akhirnya saya disini dikenal “dukun bayi”. Itu yang paling berkesan mas disini. (Subjek WS)

Subjek UR juga mendapatkan pengalaman yang berkesan selama bekerja menjadi seorang pekerja sosial yaitu subjek UR pernah diberi mandat untuk menjadi wakil dari panti dalam sidang pra-peradilan kasus panti dengan pihak lokalisasi X.

Pengalaman berkesan bagi saya selama jadi peksos itu saya itu kalo terkait dengan instansi, itu ketika saya harus menjadi dan diberikan kuasa dari pihak panti menjadi sebagai orang yang mewakili panti menjadi terdakwa di sidang pra-peradilan kasus panti sini dengan lokalisasi gunung kemukus. Itu berkesan sekali buat saya. (Subjek UR)

Work engagement sebagai Energi Tingkah laku

Work engagement subjek dapat terlihat orang lain. Subjek WS menunjukkan perilaku work engagement terhadap pekerja sosial lainnya dengan cara memberikan bimbingan dan binaan terkait masalah penanganan PM.

Itu pasti saya bina, minta bimbingan saya. Seperti ibu UR meskipun awal-awal dia juga STKS sama seperti saya tetep awal-awal grogi menangani permasalahan. Itu saya pandu seperti ini. Walaupun kondisinya emosional seorang profesional harus mendengarkan, itu yang saya selalu tekankan ke beliau. (Subjek WS)

Sedangkan menurut subjek UR bentuk perilaku work engagement yaitu dengan kerjasama antar pekerja sosial ketika bekerja.

Jadi kalo peksos itu sesama peksos itu harus kerjasama karena ketika saya punya PM yang sulit sekali saya tetep minta bantuan dari teman untuk membantu menyelesaikan permasalahan PM saya. (Subjek UR)

Significant Other

Validitas data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber. Significant other dipilih berdasarkan kedekatan dan status dengan subjek.

Penelitian ini memilih 4 significant other yang terdiri dari 1 koordinator pekerja sosial dan 3 penerima manfaat (PM) dari masing-masing pekerja sosial, Significant other menjelaskan lamanya berkarir dengan para subjek.

Kalo sama bu W kita tuh sama. Pindah dari Timor Timur sama, exodus sama, tapi saya disini tahun 2000-an, kita dipindah dari dinsos semarang ke sini juga sama barengan. Kalo bu U itu kan PNS 2010 kalo ga salah, termasuk bu I itu cuma selisih satu tahun. Lalu bu I meskipun awalnya formasinya ke peksos tapi dulu ditugas-kerjakan dulu di Re-Sos di divisi penyantunan. Trus karena di peksos ini butuh, karena sudah banyak yang pensiun. Akhirnya harus sesuai formasi peksos. Sampai sekarang peksos murni. (P(59 th) – SO Koordinator Pek-Sos)

Aspek semangat (vigor) berupa usaha untuk mencurahkan energi fisik maupun mental ketika menjalankan tugasnya sebagai pekerja sosial, terdapat di dalamnya usaha untuk menjaga kesehatan mental.

Ya kita selalu terbuka untuk diskusi, konsultasi, kita kan bekerja udah rutinitas ya. Jadi misalnya kita menghadapi suatu yang pelik itu selalu saling mas. Misalnya aja ada yang ngadepin sendiri ya ngga mungkin bisa ngadepin sendiri. Jadi semuanya mendampingi untuk memperkuat. Jadi memang kita harus solid mas, harus kompak. Jadi kita tidak ada rasa wah gimana ya takut ngga ada teman, itu ngga ada. (P(59 th) – SO Koordinator Pek-Sos)

Kesan Significant Other P (50 th) terhadap kinerja dan totalitas para subjek sangat melekat di bekan SO P (50 th), mulai dari pengalaman yang tidak terlupakan terhadap subjek WS sebagai “dukun bayi” hingga kinerja dari subjek UR dan IR yang sangat baik.

Ya terus terang kalo saya sama bu W itu dia bisa mengatasi dia tidak punya basic tapi bisa mengatasi anak kebrojolan (melahirkan), kan tidak semua orang tidak bisa seperti itu, dua kali bahkan. Mungkin kalo saya sendiri akan bingung. Ya disitu saya bener-bener tidak bisa menghilangkan hal itu.

Kalo dari saya itu tentang beliau tuh tentang kinerjanya, ingin belajarnya kenceng,

terutama mau mendengar, menurut saya ya sangat normatif, adaptif, cepet menyesuaikan, dan profesional, kalo kesannya ya sama sih mas, beliau bekerjanya gerak cepat, jadi dia tuh kalo kita minta tolong tuh cepet dan tidak gampang mengeluh, jadi dia melayani teman sejawat tuh dengan enak aja. Ya intinya kita tuh punya teamwork yang bagus sih mas. (P(59 th) – SO Koordinator Pek-Sos)

Hubungan antara Penerima Manfaat (PM) dengan para pekerja sosial terjalin sangat dekat dan akrab, bahkan kedekatannya seperti keluarga sendiri, seperti ibu dan anak. Hal ini disampaikan langsung oleh masing-masing significant other dari ketiga pekerja sosial dan dari koordinator pekerja sosial pun juga menyampaikan demikian.

Ibu WS itu orangnya baik, sabar, peduli, penyayang, sering memotivasi, seorang ibu yang terbaik bagi saya. Saya sudah menganggap seperti ibu kandung saya sendiri sih, karna kan saya juga kan sudah ga ada ibu lagi kan. (NA (18 th) - SO subjek WS)

Ibu IR itu orangnya sabar, baik, ramah, sering memberi pengarahan dan bimbingan juga. Ibu IR sampun nganggep anak bimbingannya seperti anake piyambak (Ibu IR sudah menganggap anak bimbingannya seperti anak sendiri). (M (50 th) – SO subjek IR)

Ya dekat sih udah nganggep kek orang tua sendiri. Ibarat kata kan di sini tuh bu UR pengganti orang tua ku lah. Jadi ya dekat, kalo ada masalah datang kesana, biasanya nanyain kamar 6 ada masalah apa engga. Akrab sih, udah kayak keluarga sendiri, udah aku anggap mama aku, dan aku pun dah dianggep anaknya bu UR. (PA (18 th) – SO subjek UR).

Betul, betul sekali mas. Kalo dari saya itu sangat tepat. Karena kita kan disini pelayanan, dan bukan suatu yang hukuman, jadi kita disini tuh melayani. Kadang kita lupa ya, kadang kalo di rumah aja sama anak kayak gitu ya, marah-marah karena kecapekan tapi disini ngga bisa mas. Ya paling cuma diajak guyon supaya dekat gitu, soalnya kalo ngga dekat gimana kita bisa tahu permasalahan detailnya seperti apa. Betul kalo seperti anak. Bahkan kalo sudah pulang itu masih kontak-kontakan, ada yang sampai beberapa tahun masih. (P(59 th) – SO Koordinator Pek-Sos)

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran work engagement pada pekerja sosial di Dinas Sosial. Di awal disebutkan peranan subjek sebagai pekerja sosial yang cukup beragam yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup para penerima manfaat. Hal ini sejalan yang disampaikan Andari (2020) yang menyatakan bahwa peranan pekerja sosial adalah melakukan pendampingan dalam upaya mengarahkan pembangunan kesejahteraan sosial, salah satu dalam bentuk pemberdayaan masyarakat. Hasil wawancara didapatkan bahwa aspek vigor (semangat) subjek WS menunjukkan semangat yang tinggi terlihat dari masa kerja yang telah dilalui dan tantangan-tantangan yang dihadapi subjek WS mampu bertahan menghadapinya. Kemampuan bertahan dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi tantangan yang terdapat dalam diri Subjek WS menunjukkan tingkat resiliensi yang cukup tinggi. Resiliensi adalah kemampuan individu dalam mengontrol emosi, mampu bertahan dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi masalah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo & Farhanindya (2021) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi resiliensi individu maka semakin tinggi pula work engagement-nya, berlaku pula sebaliknya. Dalam aspek vigor (semangat) mencakup pula ketahanan mental yang kuat yang dimiliki individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Ketahanan mental yang kuat salah satunya dipengaruhi kondisi psychological well-being yang baik. Psychological well-being merupakan kondisi dimana individu dengan emosi positif dan sejahtera terhadap diri serta lingkungannya, serta memiliki motivasi yang dapat membantunya untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya. Safinaz &

Izzati (2022) menyatakan bahwa semakin tinggi psychological well-being maka semakin tinggi pula work engagementnya, begitu pun sebaliknya.

Pada aspek dedication (dedikasi) subjek WS menunjukkan dedikasi tertinggi yaitu dimana subjek sudah menganggap para Penerima Manfaat (PM) sebagai bagian dari keluarganya. Diikuti dengan subjek IR dan UR yang menemukan kebermaknaan sebagai pekerja sosial yaitu dapat bermanfaat bagi orang lain. Rasa kebermaknaan yang dialami dalam bekerja erat kaitannya dengan work engagement, seperti halnya yang dikemukakan oleh Roselawati & Mulyana (2023) bahwa terdapat hubungan antara kebermaknaan kerja dengan *work engagement* dan termasuk dalam kategori yang positif yang artinya jika kebermaknaan kerja meningkat maka juga meningkatkan work engagementnya, begitu pula sebaliknya. Mulyati (2020) menambahkan bahwa kebermaknaan berkontribusi terhadap work engagement, kebermaknaan kerja membuat individu memiliki motivasi, optimis, dan perasaan antusiasme untuk terlibat secara efektif dalam bekerja.

Pada aspek absorption (penyerapan) terdapat indikator yaitu subjek bekerja secara serius dan konsentrasi penuh sehingga merasa tenggelam dalam pekerjaannya hingga waktu terasa begitu cepat. Subjek IR dan UR mengungkapkan bahwa pentingnya mengatur prioritas atau juga dapat dikatakan perlunya menjaga profesionalitas yakni mampu memilah urusan-urusan kantor dan urusan-urusan rumah sesuai dengan tempatnya. Rasa tenggelam dalam pekerjaan sehingga waktu berjalan begitu cepat dan sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan dirasakan oleh subjek WS. Subjek WS mengatakan bahwa sudah menjadi pekerja sosial selama 36 tahun. Madyaratri & Izzati (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat perbedaan *work engagement* ditinjau dari masa kerja pada

karyawan. Hal ini dibuktikan bahwa kelompok karyawan dengan masa kerja lebih dari 10 tahun memiliki nilai rata-rata pada aspek dedication paling tinggi dibandingkan dengan kelompok subjek yang lainnya. Sejalan dengan pendapat Kurniawati (2014) yang menyatakan bahwa semakin lama karyawan bekerja dengan organisasi/perusahaan maka semakin tinggi pula karyawan tersebut memiliki work engagement.

Work engagement juga mencakup aspek penting lainnya yaitu *work engagement* sebagai energi psikis dan *work engagement* sebagai energi tingkah laku. *Work engagement* sebagai energi dapat dirasakan subjek ketika merasakan pengalaman puncak (peak experienced). Subjek WS merasakan pengalaman yang paling berkesan dalam 36 tahun masa kerjanya sebagai pekerja sosial adalah ketika subjek mampu menangani proses persalinan salah seorang PM-nya sehingga subjek WS mendapat julukan “dukun bayi”. *Work engagement* sebagai energi tingkah laku dapat terlihat bagaimana keterlibatan inividu dalam bekerja dilihat orang lain dalam bentuk perilaku. Menurut Macey et al dalam Anggraini & Mulyana (2022) perilaku yang tampak dalam aspek ini diantaranya adalah individu akan berpikir dan bekerja secara maksimal; individu akan fokus pada tujuan mereka untuk mencapai cara sukses yang berkelanjutan bagi organisasi; individu secara proaktif mencari cara untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilannya untuk tujuan mensukseskan organisasi; dan individu tidak pernah putus asa dalam menghadapi masalah dan gejolak yang terjadi dalam orgnaisasi. Pada penelitian ini aspek *work engagement* sebagai energi tingkah laku tampak dari subjek WS yang senantiasa memberikan bimbingan dan pembinaan terkait permasalahan PM kepada pekerja sosial lainnya.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa *work engagement* pekerja sosial yang bekerja di Dinas Sosial dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek-aspek *work engagement* pada pekerja sosial terpenuhi. Terbukti dari para pekerja sosial yang memiliki semangat yang tinggi dalam menghadapi masalah dan tantangan pekerjaan, menemukan kebermaknaan dalam bekerja karena bermanfaat bagi orang lain, serta perasaan tenggelam dalam pekerjaan sehingga waktu berlalu begitu cepat. Puncak dedikasi tertinggi para pekerja sosial adalah di mana para pekerja sosial menganggap Penerima Manfaat (PM) seperti “anak sendiri” atau “bagian dari keluarganya”.

Para pekerja sosial di Dinas Sosial terlihat dalam kondisi mental yang stabil, memiliki resiliensi yang kuat, serta profesionalitas yang tinggi. Ditemukan pula dalam penelitian ini bahwasanya masa kerja memberikan pengaruh dalam *work engagement* para pekerja sosial, di mana semakin lama masa kerjanya sebagai pekerja sosial, semakin tinggi pula tingkat *engagement*-nya.

Referensi

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Andari, S. (2020). Peran Pekerja Sosial dalam Pendampingan Sosial. *Sosio Informa*, 6(2), 92–113.
- Anggraini, S. W., & Mulyana, O. P. (2022). Hubungan antara Tuntutan Kerja dengan Keterikatan Kerja pada Karyawan Tetap PT. X. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(7), 27–37.
- Astri, H. (2013). Pengaturan Praktik Pekerja Sosial

- Profesional di Indonesia. *Jurnal Aspirasi (Trial)*, 4(2), 155–163.
- Atmaja, C. R., & Mulyani, S. (2020). Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Work Engagement pada Karyawan Perusahaan Supermarket di Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 21–32.
- Aziz, F. ., & Raharso. (2019). Pengaruh Work Engagement terhadap Employee Service Behaviour : Kajian Empiris di Minimarket. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 777–788.
- Cendani, C., & Tjahjaningsih, E. (2015). Pengaruh Employee Engagement dan Modal Sosial terhadap Kinerja Karyawan dengan OCB (Organizational Citizenship Behavior) Sebagai Mediasi (Studi pada Bank Jateng Kantor Pusat). *Media EKonomi Dan Manajemen*, 30(2), 149–160.
- Dwiyantari, S. (2013). Penguatan Pekeejra Sosial untuk Efektifitas Pelayanan Sosial : Kajian dengan Pendekatan Tujuh Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif dari Stephen Corey. *Jurnal Insani*, 14(1), 1–9.
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond Work and Family A Measure of Work/Nonwork Interference and Enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441.
- Iswanto, F., & Agustina, I. (2016). Peran Dukungan Sosial di Tempat Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan. *Mediapsi*, 02(02), 38–45. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2016.002.02.6>
- Jayanti, H. D. (2022). HUBUNGAN EFIKASI DIRI DAN JOB CRAFTING DENGAN WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWAN. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(6), 1333–1340.
- Kato, Y., Chiba, R., & Shimazu, A. (2021). Work Engagement and the Validity of Job Demands–Resources Model Among Nurses in Japan: A Literature Review. *Workplace Health and Safety*, 69(7), 323–342. <https://doi.org/10.1177/21650799211002471>
- Macey, W. H., Schneider, B., Barbera, K. M., & Young, S. A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. John Wiley & Sons.
- Madyaratri, M. M., & Izzati, U. A. (2021). Perbedaan Work Engagement Ditinjau dari Masa Kerja pada Karyawan Bagian Produksi. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi.*, 08(03), 24035.
- Malik, I. F., Remmang, H., & Said, M. (2020). Determinan Employee Engagement Serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of BUiness and Management*, 2(2), 94–104.
- Miles, M. B., & Hubberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mulyati, R. (2020). Kebermaknaan Kerja dan Keterikatan Kerja : Sebuah Tinjauan Metaanalisis. *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 25(1), 29–44.
- Prahara, S. A., & Hidayat, S. (2020). Budaya Organisasi dengan Work Engagement pada Karyawan. *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi)*, 10(2), 232–244.
- Prasetyo, Y., & Farhanindya, H. H. (2021). Resiliensi dengan Work Engagement pada Karyawan Lapangan. *Cermin : Jurnal Penelitian*, 5(2), 350–361.
- Pri, R., & Zamralita. (2017). Gambaran Work Engagement pada Karyawan di PT. EG (Manufacturing Industry). *Jurnal Muara Ilmu*

- Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(2), 295–303.
- Prilestari, C., & Purba, D. E. (2019). Pengaruh Leader Member Exchange dan Masa Kerja pada Work Engagement Pegawai Dinas XYZ. *Civil Service*, 13(2), 27–37.
- Ravalier, J. M. (2018). The Influence of Work Engagement in Social Worker in England. *Occupational Medicine*, 68, 399–404.
- Roselawati, B. I., & Mulyana, O. P. (2023). Hubungan Kebermaknaan Kerja dan Keterikatan Kerja pada Guru. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi.*, 10(1), 441–454.
- Safinaz, I., & Izzati, U. A. (2022). Hubungan Antara Psychological Well Being dengan Work Engagement pada Guru SMK. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi.*, 9(4), 195–209.
- Satriawan, D., Yuzarion, & Widiyana, H. S. (2019). Work Engagement Mempengaruhi Kebahagiaan Pegawai. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 516–521.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands and Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 293–315.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Undang Undang Republik Indonesia. (2019). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2019 tentang Pekerja Sosial*.