

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
BURNOUT PADA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI
KOTA MEDAN

NAMA : ERWIN TRIFENA SINURAT

NPM : 19900069

JURUSAN : PSIKOLOGI

Dinyatakan telah memenuhi syarat-syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Menyetujui

Komis Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



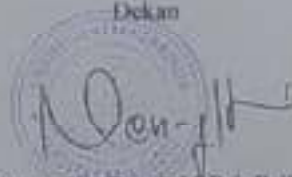
Dr. Nenny Ika Putri, M.Psi, Psikolog.



Asina C. Rosfo, S.Psi, MSc.

Mengotafui

Dekan



Dr. Nenny Ika Putri, M.Psi, Psikolog.

Tanggal Lulus: 20 Maret 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Medan resmi berdiri pada tanggal 1 Desember 1952 dan kota Medan adalah ibu kota provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kota ini merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah DKI Jakarta dan Surabaya serta kota terbesar di luar Pulau Jawa, sekaligus terbesar di Pulau Sumatra. Berdasarkan data yang saya temukan, belum ada data resmi mengenai jumlah PNS di Kota Medan tahun 2023.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah salah satu aset sumber daya manusia Indonesia. Berdasarkan data dari BKN (Badan Kepegawaian Negara) jumlah PNS mencapai 1,98% (persen) dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 224 juta jiwa. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 43 Tahun 1999).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara, menunjukkan adanya penurunan dari tahun 2020 ke tahun 2022. Pada tahun 2020, jumlah PNS di Kota Medan tercatat sebanyak 13.084 orang. Jumlah ini kemudian menurun menjadi 12.523 orang pada tahun 2021, dan kembali menurun menjadi 11.469 orang pada tahun 2022. Jumlah PNS di Kota Medan mengalami penurunan

sebesar 1.615 orang atau 12,3% dari tahun 2020 ke tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan penurunan jumlah PNS di Kota Medan, dari 13.084 orang pada tahun 2020 menjadi 11.469 orang pada tahun 2022. Penurunan ini mencapai 12,6%. Namun tidak ada ditemukan data yang akurat mengenai tahun 2023.

PNS seringkali menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh PNS dalam lingkungan kerja mereka meliputi: Beban Kerja yang Tinggi: PNS sering kali dihadapkan pada tugas-tugas yang kompleks dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk diselesaikan. Hal ini dapat mengakibatkan tekanan dan stres berkepanjangan. Ekspektasi Publik yang Tinggi: Masyarakat sering memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja PNS. Ketidakmampuan untuk memenuhi ekspektasi ini dapat menghasilkan tekanan tambahan. Kurangnya Sumber Daya: Beberapa instansi pemerintah mungkin mengalami keterbatasan sumber daya, seperti personil dan anggaran. Hal ini dapat menyebabkan PNS bekerja dengan beban yang lebih besar. Lingkungan Kerja yang Kompetitif: PNS dapat mengalami tekanan akibat persaingan dalam lingkungan kerja mereka, yang dapat berdampak pada stres dan *burnout*.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai *burnout* pada kalangan pegawai negeri (PNS) di Indonesia. Berikut beberapa data dan temuan terkait *burnout* di kalangan PNS: Sebuah penelitian yang dilakukan di Jayapura menemukan adanya korelasi negatif antara komitmen organisasi dengan *burnout* di kalangan PNS. Studi lain menemukan bahwa masa jabatan yang lama

meningkatkan kemungkinan terjadinya *burnout* di kalangan PNS, (Rio, dkk. 2015).

Adanya pengaruh masa kerja, di mana semakin lama masa kerja maka akan membuat semakin nyata *burnout* yang ada pada pegawai (Lambert, 2001). Banyak ditemukan pekerja yang mengalami *burnout syndrome*. Indilusiantari, dkk. (2015) menemukan sebanyak 67,5% pegawai mengalami *burnout syndrome*. Didukung oleh Shafana, M., & Wasisto (2017) yang mengungkapkan bahwa mayoritas staf sebesar 94.87% mengalami kejenuhan fisik, sebanyak 82.02% mengalami kejenuhan emosional, dan 79.88% mengalami penurunan pencapaian personal, dan 48.72% mengalami *burnout*. Sejalan dengan Butar (2017) yang mengungkapkan bahwa kelelahan kerja juga dialami oleh PNS. Hal ini dibuktikan hasil temuan sebagian besar pegawai (78,6%) merasakan kelelahan kerja kategori sedang.

Fenomena *burnout* juga terdapat pada Pegawai Negeri Sipil di Kota Medan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu Pegawai Negeri Sipil di salah satu Instansi Pemerintahan di Kota Medan.

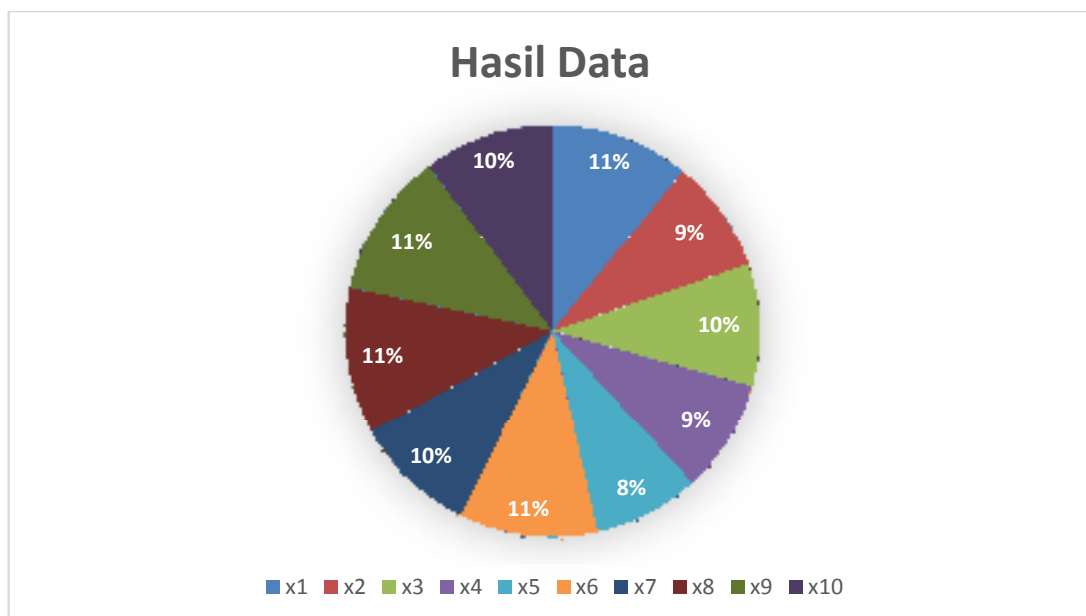
"Pastinya suntuk ya dek bekerja dengan banyak tekanan apalagi kadang beban kerja itu ga cuma dari rekan kerja dan atasan aja tapi dari fasilitas yang ada juga, terkadang sering saya diberi suatu tugas namun saya terhambat karena fasilitas dikantor kurang memadai makanya saya merasa emosi saya benar-benar terkuras dalam bekerja bahkan mau kadang saya jadi mudah kesal sama teman kerja saya bahkan pernahpun ada kejadian karena sangkin udah pusingnya saya ga sengaja bentak teman saya. apalagi kalo kerjaan dah numpuk aduh, saya merasa saya ga bakal bisa menyelesaikannya karena saya dah stress duluan"

(B.S, 40 Tahun, 18 Desember 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada B.S, mengatakan bahwa mengalami tekanan dari beban kerja dan kelelahan secara emosional sehingga menyebabkan adanya depersonalisasi yang ditunjukkan dengan adanya sikap sinis kepada rekan kerjanya, tidak hanya itu B.S juga mengalami penurunan harga diri yang ditandai dengan kurangnya kepercayaan diri akan kemampuan yang dimiliki, sehingga disimpulkan bahwa B.S mengalami *burnout* yang dikarenakan mengalami tiga aspek pada *burnout*.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 januari 2023 pada 20 orang Pegawai Negeri Sipil di Kota Medan dapat dilihat pada grafik *charts* dibawah ini.

Tabel 1.1. Diagram Lingkaran Hasil Pra Survei



Dari hasil pra-survei yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan hasil bahwa pernyataan pertama yaitu “ Saya sering kali merasa lelah bahkan setelah waktu

istirahat” kepada 20 responden survei diperoleh sebanyak 17 orang (85%) mengisi jawaban “Ya”, artinya sebanyak 17 orang mengalami aspek *burnout* yang pertama yaitu kelelahan emosional. Pada pernyataan keenam yaitu “Saya merasa kurang termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menjalani tugas dan tanggung jawab saya” sebanyak 17 orang (11%) mengisi jawaban “Ya”, artinya sebanyak 17 orang dari 20 responden mengalami aspek *burnout* yang kedua yaitu depersonalisasi. Begitu juga dengan pernyataan nomor 8 yaitu “saya merasa tidak puas dengan hasil kerja saya” sebanyak 18 orang(11%) mengisi jawaban “Ya”, yang artinya sebanyak 18 orang mengalami aspek *burnout* yang ketiga yaitu rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, dan didukung dengan pernyataan nomor sembilan yaitu “saya merasa bahwa pekerjaan saya tidak diakui atau dihargai” sebanyak 18 orang (11%) mengisi jawaban “Ya”, yang artinya sebanyak 18 orang mengalami aspek *burnout* yang ketiga juga yaitu rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri.

Maslach dan Leiter (2016) memandang *burnout* sebagai suatu proses yang berkembang dari stres kronis di tempat kerja. Mereka menekankan tiga dimensi *burnout* yang terintegrasi: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri. Dimana kelelahan emosional yang dimaksud ialah merujuk pada perasaan kelelahan dan kehabisan energi dimana individu merasa tidak mampu lagi memberikan perasaan positif terhadap pekerjaan atau tugas mereka di kantor. Kedua ialah depersonalisasi, melibatkan sikap dingin, sinis, atau bahkan bermusuhan terhadap orang-orang yang menjadi fokus pekerjaan, seperti klien atau rekan kerja, hal ini menciptakan jarak emosional antara individu dan

orang-orang disekitarnya. Dan yang terakhir ialah rendahnya penghargaan terhadap diri (*Reduce Personal Accomplishment*), hal ini berkaitan dengan penurunan harga diri dan rasa pencapaian pribadi dalam pekerjaan, individu yang mengalami penurunan merasa tidak lagi efektif dalam tugas-tugas mereka dan kehilangan kepercayaan pada kemampuan mereka.

Menurut pendapat ahli lainnya yaitu (Pangastiti, 2011) *Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat.

Dalam konteks PNS di Kota Medan, gejala *burnout* dapat mencakup kelelahan emosional yang tinggi, depersonalisasi terhadap pekerjaan, serta penurunan prestasi atau motivasi. Gejala ini dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan secara keseluruhan (Maslach,dkk., 2016). Beban kerja yang berlebihan, kurangnya kontrol atas pekerjaan, dan konflik peran adalah beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab *burnout*. Dalam kasus PNS di Kota Medan, faktor-faktor ini mungkin lebih kompleks karena adanya dinamika kepegawaian dan tuntutan administratif. Dampak *burnout* melibatkan penurunan produktivitas, peningkatan absensi, dan masalah kesehatan fisik dan mental. Ini dapat berdampak serius pada kesejahteraan PNS di Kota Medan dan efisiensi operasional organisasi (Maslach, dkk., 2001). Menurut Maslach, pengalaman kerja yang panjang dan bertambahnya usia dapat meningkatkan risiko burnout. Hal ini disebabkan oleh adanya penurunan sumber daya individu seperti energi,

motivasi, dan ketahanan terhadap stres seiring dengan bertambahnya usia dan masa kerja (Maslach, 1993; Maslach, dkk. 2001).

Menurut WHO *Burnout* dapat berdampak negatif pada saat bekerja dan dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Hayati dan Fitria (2018) *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BMT El-Munawar Medan sebesar 98,9%, sedangkan 1,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Burnout menjadi penting untuk diteliti karena apabila seorang pegawai negeri mengalami *burnout*, maka bukan hanya dirinya saja yang terkena dampak yang ditimbulkan, melainkan lingkungan sekitarnya pun akan ikut terkena dampaknya, seperti keluarga dan perusahaan tempat ia bekerja. *Burnout* yang terjadi di kalangan PNS dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan pelayanannya kepada masyarakat (Maslach, 1993). Selain itu, kesehatan fisik karyawan akan terganggu ketika mereka mengalami *burnout*, sehingga perusahaan akan kehilangan sumber daya manusia yang baik dan memadai untuk mengejar target yang sudah ditetapkan (Cordes & Dougherty, 1993). Lebih lanjut, *burnout* juga memiliki pengaruh terhadap kesehatan mental, emosional, dan fisik pada yang mengalaminya (Chen & McMurray, 2001).

Berdasarkan dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu kondisi yang terdapat pada seseorang yang mengalami kelelahan fisik dan emosional yang disebabkan oleh stres kronis, terutama di tempat kerja.

Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* pada PNS. Menurut McCormack dan Cotter (2013) salah

satu faktor organisasi yang mempengaruhi *burnout* salah satunya adalah dukungan sosial.

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain didalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Hal ini terjadi karena seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja, maupun keluarga (Ganster, dkk., 1986). Pada konteks penelitian ini dukungan sosial yang dibutuhkan oleh individu yang mengalami *burnout* didalam pekerjaannya adalah dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja.

Dukungan sosial merupakan faktor penting dalam mengurangi risiko *burnout*. Dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya, atau menghargainya. Sehingga mencakup aspek dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, dukungan penghargaan (Sarafino, 1998). Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai *buffer* terhadap tekanan kerja dan memberikan sumber daya yang diperlukan untuk mengatasi stres pekerjaan.

Sarafino (1998) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, bantuan, dan penghargaan yang diberikan orang lain atau kelompok kepada individu, adanya dukungan sosial berarti adanya penerimaan dari orangtua atau sekelompok orang terhadap individu yang menimbulkan persepsi dalam dirinya bahwa dia disayangi. Empat aspek di dalam dukungan sosial menurut

Sarafino (1998) yaitu dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan emosional dan dukungan informasional.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu anggota PNS lainnya dan diperoleh hasil wawancara sebagai berikut.

“gimana ya dek jelasinnya, sebenarnya kalo ditanya capek, capek sih dan bosan juga. Kayak yang kita tahu sebenarnya kerja di instansi pemerintahan ini kan udah ditentukan jobdescnya masing-masing nah tapi kadang saya mau disuruh mengerjakan tugas tambahan sama atasan saya atau kadang temen rekan kerja saya minta bantuan gitu sama saya tapi mereka ga pernah ngasih sesuatu yang sifatnya itu mengapresiasi hasil kerja saya padahal saya sendiri aja udah lelah dengan tugas-tugas saya yang terkadang harus berhadapan langsung dengan orang-orang. Saya pernah cerita ke salah satu teman saya yang kerja disitu juga kalo saya itu lagi merasa capek dan stress sama kerjaan tapi responnya cuma bilang ya mau gimana lagi, namanya juga udah tugas kita. Padahal saya disaat itu lagi butuh dorongan untuk semangat dan saya cerita ke dia juga berharapnya dia ngerti sama apa yang saya rasakan karena kami sama-sama kerja disitu. Semenjak dari situ saya ga pernah lagi cerita ke teman kerja saya kalo saya lagi capek atau stress. Jujur rasa-rasanya mikir sih pengen cepata-cepat pensiun biar bisa bebas dan ga sestress ini ditempat kerja”

(M.D, 42 Tahun, 18 Desember 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada M.D peneliti menyimpulkan bahwa dukungan sosial sangat penting untuk mempengaruhi *burnout* pada PNS. M.D sendiri kurang mendapatkan dukungan sosial ditempat kerjanya sehingga menyebabkan M.D mengalami *burnout*. Hal ini diperoleh berdasarkan hasil keterangan yang diberikan M.D yaitu kurangnya apresiasi yang diberikan atas pencapaian yang telah dilakukannya, M.D juga tidak mendapatkan aspek dukungan informatif dan aspek dukungan emosional yaitu tidak mendapatkan nasehat dan dorongan serta bantuan yang dibutuhkannya.

Menurut Faqih (2020) dukungan sosial tingkat rendah ataupun sedang menunjukkan bahwa individu tidak selalu mendapatkan bantuan serta pengakuan,

perhatian dan penghargaan dari orang lain, selain itu, kurangnya perasaan dibutuhkan atau dianggap penting dari lingkungan juga dialami individu tersebut.

Penelitian-penelitian sebelumnya diberbagai konteks pekerjaan menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat membantu individu mengatasi tekanan pekerjaan, mengurangi tingkat stres, dan mencegah *burnout*. Pada sebuah penelitian yang dilakukan kepada ASN diperoleh hasil uji korelasi tentang hubungan dukungan sosial dengan *burnout*, korelasi antara kedua variabel tersebut menghasilkan $r=-0,412$ dengan nilai sebesar 0,000 ($p<0,05$). Hal tersebut menunjukkan hubungan dukungan sosial dengan *burnout* memiliki hubungan yang negatif signifikan. Sehingga hipotesis penelitian yang menyebutkan adanya hubungan negatif antara dukungan sosial dengan *burnout* dapat diterima. Artinya maka semakin rendahnya tingkat dukungan sosial pada Aparatur Sipil Negara (ASN), maka semakin tinggi tingkat *burnout* pada Aparatur Sipil Negara (ASN). sebaliknya semakin tinggi tingkat dukungan sosial yang dimiliki Aparatur Sipil Negara (ASN) maka akan semakin rendah munculnya *burnout*.

Penelitian lain yang meneliti mengenai dukungan sosial dan *burnout* adalah penelitian yang dilakukan dengan perawat disalah satu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara dukungan sosial dan *burnout* pada karyawan rumah sakit. Berdasarkan hasil koefisien korelasi sebesar -0.601 dengan signifikansi 0.000 ($p < 0.1$) yang berarti bahwa hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima, maka semakin rendah *burnout* yang dialami.

Namun, dalam konteks PNS di Indonesia, penelitian tentang pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* masih terbatas terkhusus di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi lebih lanjut apakah adanya dukungan sosial yang cukup dalam lingkungan kerja PNS dapat mengurangi risiko *burnout* dikalangan mereka terutama di kota Medan.

Dalam hal ini, penelitian ini akan berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengaruh antara dukungan sosial terhadap *burnout* pada PNS di kota Medan, dengan tujuan akhir untuk memberikan panduan dan rekomendasi yang konkret bagi pemerintah dan institusi terkait dalam upaya mengatasi *burnout* dan meningkatkan kesejahteraan PNS serta kualitas layanan publik yang disediakan oleh mereka.

Berdasarkan fenomena dan uraian diatas maka peneliti tertarik dan berminat untuk mengajukan judul Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kota Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya yaitu, Apakah ada Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai ialah untuk mengetahui Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat yang didapat diharapkan dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan psikologi dalam bidang psikologi industri dan organisasi dalam mengatasi *burnout* pada PNS.

b. Manfaat Praktis

1. Manfaat yang didapat diharapkan menjadi sumber acuan bagi mahasiswa terutama mahasiswa yang dalam proses pengerjaan skripsi dan dapat memberikan gambaran mengenai kontribusi dukungan sosial dalam menurunkan *burnout* pada PNS.
2. Selain itu diharapkan penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam penelitian terkait dukungan sosial dengan *burnout* pada PNS. Baik itu dengan variabel yang sama dengan subjek yang berbeda ataupun dengan salah satu validitas yang berbeda

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Burnout

2.1.1. Pengertian *Burnout*

Burnout adalah sindrom stres kerja kronis yang mencakup tiga dimensi utama: kelelahan emosional, depersonalisasi, rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (Maslach & Leiter, 2009). PNS adalah kelompok yang rentan terhadap *burnout* karena tekanan pekerjaan yang tinggi, beban kerja yang terus-menerus, dan tuntutan pekerjaan yang kompleks. *Burnout* pada PNS dapat mengakibatkan penurunan kinerja, absensi, dan masalah kesejahteraan mental yang serius.

Menurut Maslach, dkk (2001) *burnout* merupakan konsekuensi dari stress yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan yang memiliki beban yang berat dengan gejala yang ditandai dengan meningkatnya rasa kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan dan berkurangnya efektivitas profesional kerja (Hakanen & Koivumaki, 2014). Kelelahan yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutama kelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada dimensi yang kedua, *sinisme* atau sikap negatif terhadap pekerjaan dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat di dalam pekerjaannya dan yang terakhir individu tersebut merasa bahwa sudah kehilangan makna untuk apa dia bekerja.

Menurut Poerwandari (2010), *burnout* adalah keadaan dimana seseorang, baik secara fisik maupun psikis, benar-benar kelelahan dan kehilangan banyak energi. *Burnout* yang paling sering dialami individu berupa kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus menerus dalam jangka waktu yang lama.

Burnout bersifat psikobiologis (beban psikologis bergantung pada penampilan fisik, misalnya mudah sakit kepala, sulit konsentrasi, mudah sakit) dan kelelahan seringkali bersifat kumulatif sehingga menyulitkan dalam menghadapi suatu masalah yang sedang berlangsung.

Gunarsa (2013), menyebutkan bahwa istilah *burnout* dipandang sebagai suatu konsep yang tidak memiliki definisi baku. Istilah tersebut dapat saja digunakan oleh orang yang berbeda untuk tujuan berbeda, sehingga tidak ada suatu dasar komunikasi yang konstruktif untuk mengkaji atau menyelesaikan masalah tersebut. Menurut Widanti (2010), bahwa secara umum *burnout* merupakan keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan penurunan vitalitas dan produktivitas kerja. Menurut Pines dan Aronson (2011), *burnout* merupakan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional.

Burnout adalah kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang muncul sebagai konsekuensi dari ketidaksesuaian antara kondisi karyawan dengan pekerjaannya (lingkungan dan desain pekerjaan). Sejauh ini fenomena *burnout* masih belum mendapat perhatian serius dari pihak manajemen organisasi, meskipun sudah banyak hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa *burnout* menurunkan efektivitas organisasi. Kelompok karyawan yang dipandang rentan terhadap *burnout* antara lain adalah karyawan senior. Oleh karena itu, diperlukan strategi tertentu untuk menangani fenomena tersebut dengan mempertimbangkan

karakteristik karyawan senior dan kemampuan organisasi untuk melakukan tindakan preventif maupun kuratif (Mc Cormack & Cotter, 2013).

Berdasarkan pengertian menurut para ahli tentang pengertian *burnout*, maka dapat saya simpulkan bahwa: *Burnout* ialah suatu kondisi stres kronis yang muncul sebagai akibat dari tekanan kerja berkepanjangan, ketidakpuasan, dan kelelahan fisik dan mental. Yang menyebabkan timbulnya faktor-faktor yang memengaruhi seperti, beban kerja yang tinggi, perasaan ketidakadilan, kurangnya dukungan sosial, dan ketidakmampuan untuk mengatasi tekanan kerja. Serta *burnout* juga dapat mengakibatkan penurunan kualitas hidup, gangguan fisik dan mental, serta penurunan kinerja di lingkungan kerja. Sehingga menurut saya pengelolaan *burnout* melibatkan upaya untuk seperti halnya, mengidentifikasi gejala *burnout*, mengurangi tekanan kerja, meningkatkan dukungan sosial, kemudian yang terakhir mempromosikan kesejahteraan fisik dan mental individu di tempat kerja.

2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan kehadiran orang lain dalam berinteraksi. Kehadiran orang lain dalam kehidupan pribadi seseorang sangatlah penting. Seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan fisik dan psikologisnya sendiri. Individu membutuhkan dukungan sosial, baik itu dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga. Menurut Shamila dan Sohail (2013), sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan kerja, dan atasan.

Seorang manusia yang tidak hanya memiliki peranan khas di dalam lingkungan sosialnya, melainkan juga mempunyai kepribadian serta pola tingkah laku yang spesifik dari dirinya. McCormack dan Cotter (2013) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout*, yaitu:

a. Faktor Individu dan Sosial Demografis

1 Usia

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa usia secara signifikan dengan tiga dimensi *burnout* McCormack dan Cotter (2013). Karyawan yang lebih muda lebih mungkin untuk merasakan kelelahan emosional dan mengalami depersonalisasi dibanding dengan rekan kerja mereka yang lebih tua.

2 Kepribadian

Idealis dan antusias, individu yang memiliki sesuatu yang berharga, komitmen yang lebih dan melibatkan diri secara mendalam di pekerjaan akan merasa kecewa ketika imbalan dan usahanya tidak seimbang.

Konsep diri rendah, individu tersebut merasa tidak percaya diri dan memiliki penghargaan diri rendah sehingga dilingkupi rasa takut dan timbul sikap pasrah. Dalam bekerja, mereka tidak yakin sehingga menjadi beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri.

Perfeksionis, individu yang rentan *burnout*, karena selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna. Hal ini

menyebabkan individu akan sangat mudah merasa frustrasi bila keputusan untuk tampil sempurna tidak tercapai

3 *Locus of control*

Locus of control adalah keyakinan individu tentang masa depan dan siapa atau apa yang dimiliki kekuatan untuk mengendalikan kejadian dimasa depan. Individu dikatakan memiliki internal *Locus of control* ketika mereka percaya bahwa mereka dapat mengontrol dan jika perlu, mengubah cara kerja dan lingkungan. Mereka percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah hasil dari perilaku, tindakan atau sikap dan itu sebagian besar dalam kekuasaan mereka untuk membuat perubahan. Individu dikatakan memiliki *Locus of control external* ketika mereka percaya bahwa kekuatan atau kekuasaan luar atau diluar diri perilaku, tindakan atau sikap dan itu sebagian besar dalam kekuasaan mereka untuk membuat perubahan.

Individu dikatakan memiliki *Locus of control external* ketika mereka percaya bahwa kekuatan atau kekuasaan luar atau diluar diri mereka sendiri sebagian besar mengendalikan masa depan dan lingkungan mereka. Penelitian telah menunjukkan pekerjaan lebih rentan terhadap stres dan *burnout* ketika mereka memiliki *Locus of control* yang lebih buruk ketika mereka lebih

cenderung untuk menganggap bahwa kekuatan eksternal memiliki kekuatan untuk mengarahkan masa depan.

4 Status Pernikahan

Hidup lebih lama, kesehatan mental dan fisik yang lebih baik telah dikaitkan dengan pernikahan yang lama dan stabil. Tentang efek pernikahan pada *burnout*. Penelitian menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa peneliti tidak menemukan hubungan apapun antara status perkawinan dengan status lajang terhadap gejala *burnout*. Namun beberapa peneliti menunjukkan bahwa individu yang menikah menunjukkan tingkat signifikan lebih rendah mengalami gejala *burnout* daripada rekan-rekan mereka yang belum menikah.

5 Jenis Kelamin

McCormack dan Cotter (2013), menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional.

6 *Work-Home interference*

Gangguan *Work-Home interference* didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik antar-peran dimana tekanan peranan dari pekerjaan dan keluarga memiliki domain yang saling bertentangan sehingga partisipasi dalam satu peran (rumah) dibuat lebih sulit

oleh partisipasi dalam peran lain (kerja). Penelitian telah menunjukkan bahwa *Work-Home interference* jauh lebih kuat terkait dengan *burnout* pada wanita, (McCormack & Cotter, 2013).

7 Harapan

Studi tertentu telah menyimpulkan bahwa harapan yang lebih tinggi cenderung menghasilkan kelelahan. Harapan didefinisikan sebagai hal yang berbeda seperti menginginkan hubungan positif kerja atau kepuasan kerja yang lebih besar atau bukti kemajuan dalam kelompok klien yang dilayani atau efektivitas pribadi yang lebih besar atau pekerjaan yang lebih menantang atau aktifitas kontrol atau pekerjaan seseorang.

b. Faktor Organisasi dan Lingkungan

1 Beban Kerja

Beban kerja berlebihan, tuntutan yang berlebihan dan tekanan waktu yang telah ditemukan berkontribusi terhadap *burnout* dan sangat terkait dengan kelelahan emosional. Kelebihan beban kerja buruk bagi kedua pihak yaitu individu dan organisasi. Kesetaraan kerja menurun, rekan kerja tidak punya waktu untuk kolegalitas atau untuk membangun hubungan dengan masyarakat serta semangat dan motivasi menjadi menurun. Beban kerja terdiri dari dua jenis yaitu kuantitatif (tuntutan kerja yang tinggi dengan terlalu sedikit waktu untuk melaksanakan pekerjaan mereka) dan

kualitatif (pekerjaan dengan banyak kompleksitas dan pegawai tidak memiliki kesempatan untuk beristirahat).

2 *Underwork*

Underwork adalah tantangan pada pekerjaan, atau tidak memiliki cukup banyak pekerjaan yang harus dilakukan atau kurang minat pada tugas yang perlu dilakukan atau berusaha terlihat sibuk karena tidak ada cukup pekerjaan. Menariknya, *underwork* seperti *overwork* juga merupakan sumber utama stress di tempat kerja Pines dan Aranson (1989).

3 Jenis pekerjaan

Penelitian *burnout* berasal dari studi individu dalam pekerjaan yang melibatkan orang bekerja secara khusus yaitu orang-orang yang membutuhkan atau dalam kesulitan dan membutuhkan empati (pasien, narapidana, pelajar, klien, dll). Namun sebagian besar penelitian masih berlangsung dibidang pelayanan manusia (dokter, perawat dan guru). Pekerja dilayanan sosial dan obat-obatan memiliki tingkat *burnout* menengah dan pekerja kesehatan mental dan pendidikan pasca-sekolah menengah memiliki tingkat *burnout* terendah. Dokter dan polisi menempati beberapa tingkat tertinggi depersonalisasi.

4 Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik di tempat bekerja memainkan peran penting dalam *burnout*. Lingkungan fisik yang tidak nyaman dimana para pekerja mengalami kebisingan, temperatur yang ekstrem, berdebu, zat beracun, pencahayaan yang buruk dan berdesakan membuat pekerja lebih cenderung beresiko *burnout*.

5 Konflik Peran dan Ambiguitas Peran

Konflik peran dan ambiguitas peran keduanya telah dikaitkan dengan *burnout*. Ambiguitas peran adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kurangnya kejelasan dan kepastian yang mungkin dikaitkan dengan peran (karena untuk sebuah deskripsi pekerjaan yang tidak jelas atau ambigu dan tujuan organisasi tidak pasti). Sebaliknya, dalam konflik peran melibatkan kompetensi dan tuntutan yang tidak sesuai ditempatkan pada karyawan.

6 Kontrol

Kontrol ditempat kerja penting bagi kesehatan fisik dan mental. Penelitian lain telah menunjukkan bahwa peningkatan kontrol pekerjaan dapat menurunkan tingkat koroner penyakit jantung, depresi dan ketidakhadiran (McConmack & Cotter, 2013)

7 Dukungan Sosial

Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi menyebabkan *burnout* (McCormack & Cotter, 2013). Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan

rekan kerja yaitu mereka merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien. Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain. Sisi negatif dari rekan kerja yang dapat menimbulkan *burnout* adalah terjadinya hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, dan saling bermusuhan. Di samping dukungan sosial dari rekan kerja tersebut, komunikasi interpersonal yang buruk dengan atasan juga menjadi sumber stres emosional yang berpotensi menimbulkan *burnout*. Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna.

8 Perbandingan Sosial

Penelitian telah menemukan hubungan antara perbandingan sosial dan kelelahan. Perbandingan sosial menyebabkan pegawai melakukan perbandingan antara mereka dan rekan-rekan kerjanya. Penelitian telah membuktikan bahwa pegawai yang mengetahui orang lain melakukan yang lebih buruk daripada diri mereka sendiri dan membandingkan diri dengan mereka yang melakukan lebih baik lebih mungkin berada pada resiko *burnout*.

9 Gaya Kepemimpinan

Tidak mengherankan ketika mengetahui bahwa supervisor atau manager karyawan dapat menjadi sumber emosi negatif di tempat kerja. Ada penghubung yang dibentuk antara jenis gaya kepemimpinan, emosi negatif, stres dan *burnout*. Satu penelitian yang melibatkan karyawan melaporkan emosi negatif dan positif di tempat kerja menemukan bahwa 7 persen dari peristiwa emosional positif disebabkan tindakan manajemen dan 22 persen dari peristiwa emosional yang negatif. Gaya kepemimpinan dalam hal kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana pekerja merasa mereka bisa mempercayai orang yang bertanggung jawab.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu: 1) Faktor Individu dan Sosial Demografis; yaitu, usia atau pengalaman, kepribadian, *locus of control*, status pernikahan, jenis kelamin, *work-home interference* dan harapan. 2) faktor Organisasi dan Lingkungan; yaitu, beban kerja, *underwork*, jenis pekerjaan, konflik, konflik peran dan ambiguitas peran, kontrol, dukungan sosial, perbandingan sosial, dan gaya kepemimpinan.

2.1.3. Aspek-Aspek *Burnout*

Menurut Maslach (2009) ada beberapa aspek *burnout*, yaitu :

- a. Kelelahan Emosional (*Emotional exhaustion*)

Tanda awal kejenuhan seseorang adalah rasa kelelahan emosional karena pekerjaan. Pegawai yang lelah secara emosional dapat

mengungkapkan perasaannya yang tidak dianggap, tidak tahu harus berbuat apa lagi atau kelelahan fisik.

b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Salah satu reaksi umum untuk menghadapi kejenuhan adalah memberikan jarak psikologis antara diri seseorang dengan klien seseorang dan mengurangi keterlibatan pribadi seseorang dengannya. Pegawai yang telah mencapai tingkat ekstrem dari rangkaian pengabaian melaporkan perasaan mereka yang telah mati rasa karena pekerjaan mereka dan mereka merasa sinis terhadap kliennya.

c. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (*Reduced personal accomplishment*).

Selain kelelahan emosional dan depersonalisasi, aspek ketiga dari *burnout* adalah rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Banyak pegawai masyarakat yang memulai karirnya dengan harapan besar bahwa mereka akan mampu meningkatkan kondisi manusia melalui pekerjaan mereka. Pegawai mungkin tidak menyadari bahwa kondisi tempat kerja mereka menciptakan rasa kejenuhan. Alih-alih, pegawai merasa memiliki tanggung jawab pribadi dan mulai menganggap dirinya sebagai sebuah kegagalan.

Sementara itu, menurut Baron dan Greenberg (1990) juga mengemukakan 4 aspek *burnout*, yaitu:

- 1 Kelelahan fisik, yang ditandai dengan serangan sakit kepala, susah tidur, kurang nafsu makan.

- 2 Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap dalam pekerjaannya, mudah marah serta cepat tersinggung.
- 3 Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersifat negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, organisasi dan kehidupan pada umumnya.
- 4 Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan aspek-aspek *burnout* adalah kelelahan emosi (*exhaustion*) yang akan muncul perasaan lelah berkepanjangan, depersonalisasi / *cynicism* dimana upaya untuk melindungi diri dari rasa kecewa dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. (*Reduced personal accomplishment*) yaitu perasaan tidak puas terhadap diri sendiri. Ditambah lagi dengan kelelahan emosional dan pencapaian pribadi yang rendah.

2.2. Dukungan Sosial

2.2.1. Pengertian Dukungan Sosial

Sarafino (1998) menyatakan bahwa dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya, atau menghargainya. Menurut Sarafino, dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat

merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, serta timbul rasa percaya diri. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah. Di sisi lain juga, dukungan sosial merujuk pada tingkat dukungan dan hubungan interpersonal yang dimiliki seseorang dalam kehidupan pribadi dan profesionalnya.

Dukungan sosial diartikan sebagai informasi dari orang lain bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai dan merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan hubungan kerja dari orang tua, pasangan atau kekasih, kerabat, teman, sosial dan lainnya. Dukungan sosial dapat membantu individu disemua usia untuk mengatasi masalah secara lebih efektif (Griffiths, dkk 2007). Menurut Sarason dkk (1990), mendefinisikan dukungan sosial adalah keberadaan, kesediaan, kepedulian dari orang-orang yang dapat diandalkan, menghargai, dan menyayangi kita. Gottlieb (1988) mendefinisikan Dukungan sosial adalah informasi verbal atau non-verbal, saran, bantuan nyata atau tingkah laku diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek didalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dalam hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional.

Dukungan sosial adalah konsep penting yang mencakup aspek-aspek penting dalam kehidupan individu. Dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai upaya interpersonal yang ditujukan untuk memberikan bantuan, dukungan emosional, dan sumber daya yang dapat membantu individu mengatasi stres dan

tekanan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pekerjaan Cohen & Wills (1985). Dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk rekan kerja, atasan, teman, keluarga, dan komunitas. Dukungan sosial memiliki komponen emosional, instrumental, dan informasional, yang semuanya dapat berperan dalam mengurangi tekanan dan membantu individu mengatasi tantangan pekerjaan.

Smet, Bart (2006) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial, dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Ikatan dan persahabatan dengan orang lain dianggap sebagai aspek yang memberikan kepuasan secara emosional dalam kehidupan individu. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah.

Jhonson dan Jhonson (2009) mendefinisikan dukungan sosial sebagai keberadaan orang lain yang dapat diandalkan untuk diminta dukungan dan penerimaan apabila individu mengalami kesulitan. Taylor (2006) mengatakan bahwa dukungan sosial adalah dukungan dari orang lain yaitu dengan bentuk dicintai, diperhatikan, dinilai, dihargai dari jaringan komunikasi dan kewajiban bersama dari orang tua, suami atau istri, kekasih, sanak keluarga, teman-teman, dan hubungan dengan masyarakat sosial lainnya serta hubungan dengan binatang peliharaan.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (2006) tidak semua individu mendapatkan dukungan sosial yang mereka butuhkan, banyak faktor yang menentukan seseorang menerima dukungan. Berikut ini adalah faktor yang mempengaruhi dukungan sosial yaitu:

a. Penerima Dukungan (*Recipients*)

Seseorang tidak mungkin menerima dukungan sosial jika mereka tidak ramah, tidak pernah menolong orang lain, dan tidak membiarkan orang mengetahui bahwa dia membutuhkan bantuan. Beberapa orang tidak terlalu asertif untuk meminta bantuan pada orang lain atau adanya perasaan bahwa mereka harus mandiri tidak membebani orang lain atau perasaan tidak nyaman menceritakan pada orang lain atau tidak tahu akan bertanya kepada siapa.

b. Penyedia Dukungan (*Providers*)

Seseorang yang harusnya menjadi penyedia dukungan mungkin saja tidak mempunyai sesuatu yang dibutuhkan orang lain atau mungkin mengalami stres sehingga tidak memikirkan orang lain atau bisa saja tidak sadar akan kebutuhan orang lain.

c. Faktor komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Hubungan yang dimiliki individu dengan orang-orang dalam keluarga dan lingkungan. Hubungan ini dapat bervariasi dalam ukuran (jumlah orang yang berhubungan dengan individu). Frekuensi hubungan (seberapa sering individu bertemu dengan orang-orang tersebut, komposisi (apakah orang-

orang tersebut keluarga, teman, rekan kerja) dan intimasi (kedekatan hubungan individu dan kepercayaan satu sama lain).

Berdasarkan uraian diatas dapat peneliti menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial yaitu Penerima dukungan (*Recipients*), Penyedia dukungan (*Providers*), Faktor komposisi dan Struktur Jaringan Sosial.

2.2.3. Aspek-Aspek Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (1998), menyatakan adanya beberapa aspek yang terlihat dalam pemberian dukungan sosial dan setiap aspek mempunyai ciri-ciri tertentu. Aspek-aspek itu adalah :

1 Dukungan emosional

Dukungan ini melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain.

2 Dukungan informatif

Dukungan informatif dapat berupa memberikan informasi untuk mengatasi masalah pribadi atas pemberian nasehat, pengarahan dan ketenangan lain yang dibutuhkan.

3 Dukungan instrumental

Aspek ini melibatkan penyediaan sarana untuk mempermudah menolong orang lain, meliputi peralatan, uang, perlengkapan, dan sarana pendukung yang lain termasuk di dalamnya pemberian waktu luang.

4 Dukungan penghargaan.

Dukungan penghargaan terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif pada individu, dorongan untuk maju, atau persetujuan untuk gagasan dan perasaan individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini diberi atasan atau rekan kerja. Dengan dukungan jenis ini, akan membangun perasaan berharga, kompeten, dan bernilai.

Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dukungan sosial adalah dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, dan dukungan penghargaan.

2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Penulis jurnal	Judul penelitian	Gap/ masalah	Topik/ fokus tujuan penelitian	Konsep/ <i>theoretical framework</i>	Variabel	Metode (teknik analisis, alat ukur yang digunakan, dll)	Setting/ konteks/ sampel	Temuan	Keterbatasan & saran untuk penelitian selanjutnya
1.	Muhammad Taufik Akbar dan Christiana Hari Soetjingsih	Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Atasan dengan <i>Burnout</i> pada Aparatur Sipil Negara	Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Namun, ASN juga rentan mengalami	untuk menguji hipotesis bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dan atasan dengan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori stres kerja dari Lazarus dan Folkman (1984). Menurut teori tersebut, stres kerja terjadi ketika individu	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dukungan sosial rekan kerja dan atasan. Variabel terikat	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain korelasional. Teknik analisis data yang digunakan	Penelitian ini dilakukan di Badan X dan Y Pemerintah Kota Salatiga. Sampel penelitian berjumlah 150 orang ASN dari Badan X dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dan atasan dengan <i>burnout</i> pada ASN. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial	Penelitian ini hanya dilakukan pada ASN di Indonesia, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan populasi yang lebih luas.

		<p>i <i>burnout</i> akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi.</p> <p>Dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dapat menjadi faktor pelindung terhadap <i>burnout</i>.</p> <p>Penelitian yang mengkaji hubungan antara dukungan</p>	<p><i>burnout</i> pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Badan X dan Y Pemerintah Kota Salatiga</p>	<p>mengalami ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki individu tersebut.</p> <p><i>Burnout</i> merupakan salah satu bentuk stres kerja yang ditandai dengan tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisa</p>	<p>dalam penelitian ini adalah <i>burnout</i>.</p>	<p>adalah uji korelasi Spearman.</p> <p>Alat ukur yang digunakan adalah skala dukungan sosial (Social Support Scale) dan skala <i>burnout</i> (<i>Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey</i>).</p>	<p>Y Pemerintah Kota Salatiga.</p>	<p>rekan kerja dan atasan, maka semakin rendah tingkat <i>burnout</i> pada ASN.</p>	<p>Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu dukungan sosial rekan kerja dan atasan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan memasukkan variabel-variabel bebas lainnya, seperti beban kerja, tuntutan kerja, ketidakjelasan peran, dan</p>
--	--	--	---	--	--	---	------------------------------------	---	---

			<p>sosial dengan <i>burnout</i> pada ASN masih terbatas.</p>		<p>si, dan penurunan prestasi kerja.</p> <p>Dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya yang dapat membantu individu dalam menghadapi stres kerja. Dukungan sosial dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk rekan kerja dan atasan.</p>				<p>hubungan interpersonal yang tidak harmonis.</p> <p>Saran untuk Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang hubungan antara dukungan sosial dengan <i>burnout</i> pada ASN dengan menggunakan sampel yang lebih besar dan mencakup</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

					Rekan kerja dapat memberikan dukungan sosial emosional, instrumental, dan informasi. Atasan dapat memberikan dukungan sosial emosional, instrumental, dan struktural.					seluruh dimensi <i>burnout</i> . Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti metode eksperimen atau metode kualitatif.
2.	Manar Shafana dan Joko Wasisto	<i>Burnout</i> pada Staf Perpustakaan 10 Fakultas di Lingkungan Universitas	<i>Burnout</i> merupakan salah satu masalah kesehatan mental	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran	Model <i>burnout</i> Maslach dan Jackson (1981) digunakan sebagai	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah jenis	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei.	Penelitian ini dilakukan di 10 fakultas di lingkungan Universitas Diponegoro, yaitu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82,5% staf perpustakaan di lingkungan Universitas	Penelitian ini hanya dilakukan pada 10 fakultas di lingkungan Universitas

		Diponegoro	yang dapat dialami oleh tenaga kerja di berbagai bidang, termasuk staf perpustakaan. Penelitian mengenai <i>burnout</i> pada staf perpustakaan di Indonesia masih terbatas, terutama di lingkungan	<i>burnout</i> pada staf perpustakaan 10 fakultas di lingkungan Universitas Diponegoro.	kerangka teoritis dalam penelitian ini. Model ini membagi <i>burnout</i> menjadi tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal.	kelamin, usia, masa kerja, pendidikan, dan beban kerja. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah <i>burnout</i> .	Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner <i>Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)</i> ..	Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Teknik, Fakultas Sains dan Matematika, Fakultas Kedokteran, Fakultas Kedokteran Gigi, Fakultas Ilmu Budaya, Fakultas Ilmu Komputer,	Diponegoro mengalami <i>burnout</i> . Dimensi <i>burnout</i> yang paling tinggi dialami oleh staf perpustakaan adalah kelelahan emosional. Faktor yang paling berpengaruh terhadap <i>burnout</i> pada staf perpustakaan adalah beban kerja.	Diponegoro. Penelitian ini tidak mendalami faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi <i>burnout</i> pada staf perpustakaan. Saran untuk peneliti selanjutnya Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar dan mencakup berbagai jenis
--	--	------------	--	---	---	---	--	--	--	--

			perguruan tinggi.					dan Fakultas Kesehatan Masyarakat. Sampel penelitian ini adalah staf perpustakaan di 10 fakultas tersebut, dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang. Sampel diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i> .		perpustakaan. Perlu dilakukan penelitian yang mendalami faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi <i>burnout</i> pada staf perpustakaan, seperti dukungan sosial, lingkungan kerja, dan karakteristik individu.
3.	Agustinus Chrissang Maha	Hubungan Antara Dukungan	<i>Burnout</i> merupakan respon	untuk menguji hubungan	Menurut teori Maslach <i>Burnout</i>	Variabel bebas dalam	Alat ukur <i>Social Support</i>	Partisipan penelitian merupakan	Hasil penelitian menemukan bahwa tidak ada	Saran untuk peneliti

	Putra, Darmawan Muttaqin	Sosial dengan <i>Burnout</i> Pada Perawat di Rumah Sakit X	pekerja pada situasi yang menuntut secara emosional dengan adanya tuntutan dari penerima pelayanan yang memerlukan bantuan, perhatian, maupun perawatan dari pemberi	antara dukungan sosial yang menggunakan konsep teori dari Sarason (aspek kuantitas & aspek kualitas) dengan burnout.	merupakan sindrom kelelahan kerja yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal. Sarason (1983) mendefinisikan dukungan sosial adalah keberadaan, kesediaan, kepedulian dari orang-orang yang	penelitian ini adalah dukungan social Variabel terikat dalam penelitian ini adalah <i>burnout</i>	<i>questionnaire short form</i> (SSQSR) dan <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI) digunakan untuk mengukur dukungan sosial dan burnout. Analisis data dilakukan dengan menggunakan <i>korelasi Spearman</i> .	67 perawat rumah sakit X yang telah bekerja minimal dua tahun.	hubungan antara kuantitas dukungan sosial dengan burnout namun ditemukan hubungan antara kualitas dukungan sosial dengan burnout. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah dukungan sosial yang diterima oleh perawat tidak berkaitan dengan burnout yang	selanjutnya Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar
--	--------------------------	--	--	--	--	---	--	--	---	--

		<p>pelayanan (Leiter & Maslach, 2009)</p> <p>Sarason (1983)</p> <p>mendefinisikan dukungan sosial adalah keberadaan, kesediaan, kepedulian dari orang-orang yang menghargai dan</p>	<p>menghargai dan mencintai kita</p>				<p>sedang dirasakan. Namun sebaliknya, kepuasan terhadap dukungan sosial yang diterima berkaitan dengan rendahnya burnout yang dirasakan oleh perawat.</p>	
--	--	---	--------------------------------------	--	--	--	--	--

			mencintai kita.							
4.	Pablo Ruisoto, Marina R.R, Pedro A. Garcia, Belen Paladines-Costa, Silvia L. Vaca dan Vicente J. Clemente-Suarez	<i>Social Support Mediates the Effect of Burnout on Health in Health Care Professionals</i>	<i>Burnout</i> adalah sindrom yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan rasa pencapaian diri. <i>Burnout</i> merupakan masalah kesehatan yang serius, dan dapat berdampak	Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji peran mediasi dukungan sosial dalam hubungan antara <i>burnout</i> dan kesehatan profesional perawatan kesehatan.	Teori stres Lazarus dan Folkman (1984) menjelaskan bahwa stres terjadi ketika individu tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk menghadapi tuntutan yang dihadapinya. <i>Burnout</i> dapat dianggap sebagai bentuk stres kronis yang disebabkan	Variabel bebas: <i>burnout</i> Variabel mediasi: dukungan sosial Variabel terikat: kesehatan	Penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Sampel penelitian terdiri dari 1.035 profesional perawatan kesehatan dari Ekuador, termasuk 608 dokter dan 427 perawat. <i>Burnout</i> diukur	Penelitian ini dilakukan di Ekuador. Sampel penelitian terdiri dari 1.035 profesional perawatan kesehatan dari Ekuador, termasuk 608 dokter dan 427 perawat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial secara signifikan memediasi hubungan antara <i>burnout</i> dan kesehatan. <i>Burnout</i> yang tinggi dikaitkan dengan dukungan sosial yang rendah, yang pada gilirannya dikaitkan dengan kesehatan yang lebih buruk	Sampel penelitian terbatas pada profesional perawatan kesehatan dari Ekuador. Penelitian menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i> , sehingga tidak dapat menentukan hubungan kausal antara <i>burnout</i> ,

			<p>k negatif pada kesehatan fisik dan mental pekerja, termasuk kesehatan para profesional perawatan kesehatan.</p>		<p>oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan.</p> <p>Dukungan sosial merupakan sumber daya penting yang dapat membantu individu dalam menghadapi stres. Dukungan sosial dapat berupa dukungan emosional, dukungan instrumental,</p>		<p>menggunakan <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI). Dukungan sosial diukur menggunakan <i>Social Support Survey</i> (MOS). Kesehatan diukur menggunakan <i>General Health Questionnaire</i> (GHQ-28).</p> <p>Analisis data dilakukan menggunakan</p>			<p>dukungan sosial, dan kesehatan.</p> <p>Saran untuk Peneliti Selanjutnya</p> <p>Penelitian selanjutnya perlu dilakukan untuk menguji peran mediasi dukungan sosial dalam hubungan antara <i>burnout</i> dan kesehatan pada populasi yang lebih luas</p>
--	--	--	--	--	---	--	---	--	--	---

					atau dukungan informatif.		uji jalur (<i>path analysis</i>).			dan dengan pendekatan longitudinal. Penelitian selanjutnya juga dapat menginvestigasi mekanisme yang mendasari hubungan antara dukungan sosial, <i>burnout</i> , dan kesehatan.
5.	Li, L., Ruan, H., & Yuan, W.-J.	<i>The Relationship between Social</i>	Tingginya tingkat <i>burnout</i> di kalangan	untuk mengidentifikasi dan menganali	Penelitian ini didasarkan pada teori sosial	Variabel Independen: Tingkat	Teknik Analisis: Regresi Linier untuk	<i>Setting</i> /Konteks: Rumah Sakit ICU di Shanghai.	Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan	Keterbatasan penelitian ini meliputi

		<p><i>Support and Burnout among ICU Nurses in Shanghai: A Cross-Sectional Study</i></p>	<p>perawat ICU telah menjadi perhatian serius dalam literatur kesehatan. Namun, penelitian yang menyelidiki hubungan antara dukungan sosial dan <i>burnout</i> pada perawat ICU di Shanghai masih terbatas.</p>	<p>sis hubungan antara tingkat dukungan sosial yang diterima oleh perawat ICU di Shanghai dengan tingkat <i>burnout</i> yang mereka alami.</p>	<p>dukungan, yang mengemukakan bahwa adanya dukungan sosial dapat mengurangi tingkat stres dan <i>burnout</i> pada individu.</p>	<p>Dukungan Sosial (diperoleh melalui kuesioner Skala Dukungan Sosial)</p> <p>Variabel Dependent: Tingkat <i>Burnout</i> (diperoleh melalui kuesioner <i>Maslach Burnout Inventory</i>)</p>	<p>mengevaluasi hubungan antara tingkat dukungan sosial dan tingkat <i>burnout</i>.</p> <p>Alat Ukur: Skala Dukungan Sosial dan <i>Maslach Burnout Inventory</i>.</p>	<p>Sampel: 356 responden perawat ICU yang bekerja di berbagai rumah sakit di Shanghai</p>	<p>signifikan antara tingkat dukungan sosial dan tingkat <i>burnout</i> pada perawat ICU di Shanghai. Perawat dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki tingkat <i>burnout</i> yang lebih rendah.</p>	<p>generalisasi hasil hanya pada populasi perawat ICU di Shanghai. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan sampel yang lebih luas dan melibatkan variabel tambahan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi</p>
--	--	---	---	--	--	---	---	---	---	---

										<p><i>burnout</i>. Saran untuk penelitian mendatang adalah untuk mempertimbangan faktor-faktor kontekstual yang mungkin memoderasi atau mengmediasi hubungan antara dukungan sosial dan <i>burnout</i>.</p>
6.	Christina Maslach dan Michael P. Leiter	<i>Understanding the Burnout Experience: Recent Research and Its</i>	<i>Burnout</i> adalah fenomena umum yang dialami oleh	Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman	Penelitian ini menggunakan model <i>burnout</i> yang dikembangkan oleh Maslach dan	Variabel independen: Faktor-faktor individu,	Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan <i>cross-</i>	Penelitian ini dilakukan di Amerika Serikat. Sampel penelitian	Penelitian ini menemukan bahwa <i>burnout</i> adalah fenomena yang umum dialami oleh psikiater,	Keterbatasan: Penelitian ini hanya dilakukan

		<p><i>Implications for Psychiatry</i></p> <p>profesional kesehatan mental, termasuk psikiater. Meskipun telah banyak penelitian yang dilakukan, masih terdapat gap dalam pemahaman tentang <i>burnout</i> pada psikiater, terutama terkait dengan faktor-</p>	<p>n <i>burnout</i> pada psikiater, dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi dan konsekuensinya.</p>	<p>Leiter (1997), yang terdiri dari tiga dimensi: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian pribadi.</p>	<p>seperti kepribadian, stres kerja, dukungan sosial, dan kepuasan kerja. Faktor-faktor organisasi, seperti beban kerja, sumber daya, dan budaya organisasi.</p> <p>Variabel depende</p>	<p><i>sectional.</i></p> <p>Alat ukur yang digunakan adalah <i>Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey</i> (MBI-HSS).</p>	<p>adalah psikiater yang bekerja di berbagai setting, termasuk rumah sakit, klinik, dan praktik swasta.</p>	<p>dengan prevalensi sebesar 40%.</p> <p>Faktor-faktor yang memengaruhi <i>burnout</i> pada psikiater meliputi:</p> <p>Faktor-faktor individu:</p> <p>Kepribadian yang rentan terhadap stres, seperti <i>neuroticisme</i> dan <i>neuroticism</i>.</p> <p>Stres kerja, seperti beban kerja yang tinggi, tuntutan kerja yang</p>	<p>di Amerika Serikat, sehingga hasil penelitiannya mungkin tidak berlaku secara universal.</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i>, sehingga tidak dapat menentukan hubungan kausal antara faktor-faktor yang memengaruhi</p>
--	--	---	--	---	--	---	---	--	--

			faktor yang memengaruhi dan konsekuensinya.			n: <i>Burnout</i>		tinggi, dan konflik kerja-keluarga. Dukungan sosial yang rendah. Kepuasan kerja yang rendah. Faktor-faktor organisasi: Beban kerja yang tinggi. Sumber daya yang terbatas. Budaya organisasi yang tidak mendukung. <i>Burnout</i> pada psikiater dapat menimbulkan	<i>burnout</i> . Saran untuk Peneliti Selanjutnya: Penelitian selanjutnya perlu dilakukan di berbagai negara untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang <i>burnout</i> pada psikiater. Penelitian longitudinal perlu
--	--	--	---	--	--	----------------------	--	---	---

									<p>konsekuensi negatif, seperti:</p> <p>Kelelahan fisik dan mental.</p> <p>Penurunan kinerja profesional.</p> <p>Peningkatan risiko gangguan kesehatan mental.</p>	<p>dilakukan untuk menentukan hubungan kausal antara faktor-faktor yang memengaruhi <i>burnout</i>.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini didasarkan pada teori bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat *burnout* pada pegawai negeri sipil (PNS). Dalam kerangka konseptual ini, dukungan sosial dianggap sebagai variabel bebas yang dapat mengurangi risiko terjadinya *burnout*.

Sarafino (2011) mengatakan bahwa, dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan yang diberikan oleh orang lain ataupun kelompok kepada individu. Pilisuk (1982) mengemukakan bahwa, dukungan sosial mengacu pada hubungan di antara orang-orang yang tidak hanya memberikan bantuan material dan jaminan emosional, tetapi juga rasa bahwa individu tersebut secara terus menerus menjadi perhatian bagi orang lain. Menurut Sarafino (2017), ada beberapa aspek yang terlihat dalam pemberian dukungan sosial dan setiap aspek mempunyai ciri-ciri tertentu. Adapun aspek-aspek dukungan sosial adalah dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, dan dukungan penghargaan.

Sebagai seorang pekerja, PNS mempunyai tanggung jawab atas pekerjaannya dan akan mendapatkan imbalan, yaitu berupa gaji dan tunjangan dari tempat ia berkerja. Namun, pada suatu kondisi tertentu, tak jarang seseorang yang jika tuntutan pekerjaannya tinggi yang mengakibatkan perasaan lelah secara fisik, mental dan emosional yang disebut sebagai *burnout*.

Burnout memiliki tiga dimensi, yaitu: kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi/ *sinisme*, (*depersonalization/ cynicism*), dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (*reduced personal accomplishment*) (Maslach, dkk. 2009). *Burnout* merupakan konsekuensi dari stres yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan yang memiliki beban yang berat dengan gejala yang ditandai dengan meningkatnya rasa kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan dan berkurangnya efektivitas profesional kerja (Hakanen & Koivumaki, 2014).

Kelelahan yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutama kelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada dimensi yang kedua, sinisme atau sikap negatif terhadap pekerjaan dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat didalam pekerjaannya dan yang terakhir individu tersebut merasa bahwa sudah kehilangan makna untuk apa dia bekerja. *Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Pangastiti, 2011).

Menurut Poerwandari (2010), *burnout* adalah keadaan dimana seseorang, baik secara fisik maupun psikis, benar-benar kelelahan dan kehilangan banyak energi. *Burnout* yang paling sering dialami individu berupa kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus menerus dalam jangka waktu yang lama. *Burnout* bersifat psikobiologis (beban psikologis bergantung pada penampilan fisik, misalnya mudah sakit kepala, sulit konsentrasi, mudah sakit) dan kelelahan seringkali bersifat kumulatif sehingga menyulitkan dalam menghadapi suatu masalah yang sedang berlangsung.

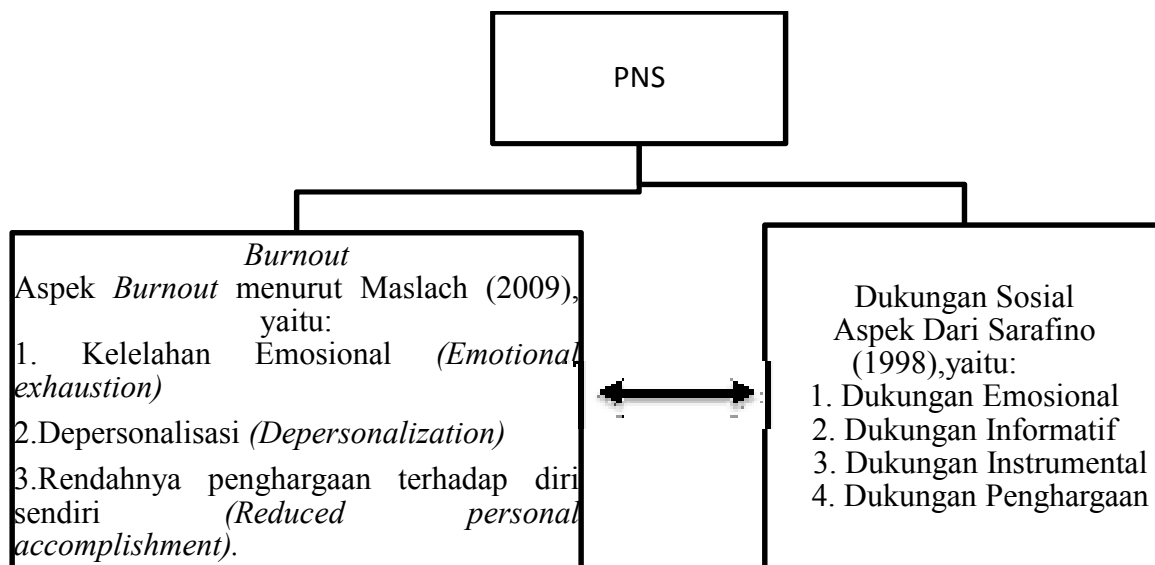
Menurut saya setelah saya melihat berbagai defensi mengenai *burnout* dan dukungan sosial, maka dapat saya katakan bahwa salah satu faktor mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga.

Hal ini didukung hasil penelitian terdahulu dengan judul “Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Atasan dengan *Burnout* pada Aparatur Sipil Negara”, ini terdapat Hasil penelitian

menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dan atasan dengan burnout pada ASN. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial rekan kerja dan atasan, maka semakin rendah tingkat burnout pada ASN. Selanjutnya, penelitian terdahulu dengan judul “ *Social Support Mediates the Effect of Burnout on Health in Health Care Professionals*”, menyatakan bahwa bahwa dukungan sosial secara signifikan memediasi hubungan antara *burnout* dan kesehatan. *Burnout* yang tinggi dikaitkan dengan dukungan sosial yang rendah, yang pada gilirannya dikaitkan dengan kesehatan yang lebih buruk.

Penelitian terdahulu dengan judul “*The Relationship between Social Support and Burnout among ICU Nurses in Shanghai: A Cross-Sectional Study*” juga menjelaskan bahwa adanya hubungan signifikan antara tingkat dukungan sosial dan tingkat *burnout* pada perawat ICU di Shanghai. Perawat dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki tingkat *burnout* yang lebih rendah.

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini ialah :

Ha : Ada Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Burnout* pada PNS di Kota Medan

Ho : Tidak ada pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Burnout* pada PNS di Kota Medan

Ada pengaruh negatif antara dukungan sosial dengan *burnout* pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Medan dengan asumsi semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah *burnout* yang terjadi pada Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial maka semakin tinggi pula *burnout* pada pegawai negeri sipil (PNS).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (*variabel independent*) dan variabel terikat (*variabel dependent*).

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat, adapun variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel Bebas (x) : Dukungan Sosial.

Variabel Terikat (y) : *Burnout*

3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1 Burnout

Burnout adalah sindrom stres kerja kronis yang mencakup tiga dimensi utama: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan kurangnya pencapaian pribadi (Maslach & Leiter, 1997), serta diukur menggunakan skala MBI. PNS adalah kelompok yang rentan terhadap *burnout* karena tekanan pekerjaan yang tinggi, beban kerja yang terus-menerus, dan tuntutan pekerjaan yang kompleks. *Burnout* pada PNS dapat mengakibatkan penurunan kinerja, absensi, dan masalah kesejahteraan mental yang serius.

Maka oleh karena itu diukur dengan menggunakan skala *burnout* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, yaitu skala MBI. Skala ini akan mengukur tingkat kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri pada PNS.

2 Dukungan Sosial

Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Menurut Sarafino (1998), dukungan sosial ditandai oleh beberapa aspek, yaitu dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, dan dukungan penghargaan serta diukur menggunakan skala likert.

Diukur dengan menggunakan skala dukungan sosial yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Skala ini akan mengukur tingkat dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informasional yang diterima oleh PNS dari berbagai sumber.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kota Medan. Subjek penelitian terdiri dari PNS yang berasal dari berbagai tingkatan jabatan dan bidang pekerjaan. PNS biasanya bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenang yang dimilikinya.

PNS ini memiliki peran kunci dalam menjalankan kebijakan, memberikan pelayanan publik, atau mengelola program yang menjadi tanggung jawab lembaga tersebut.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Adapun populasi pada penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Medan. Menurut data BPS Jumlah populasi PNS Kota Medan pada tahun 2022 sebanyak 11.469, namun pada tahun 2023 belum ditemukan jumlah populasi PNS di Kota Medan yang akurat.

3.4.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Maknanya sampel yang diambil dapat mewakili atau *representative* bagi populasi tersebut.

Adapun kriteria yang ditetapkan untuk menentukan subjek pada penelitian, yaitu:

1. Aktif sebagai PNS di Kota Medan
2. Mengabdikan atau memiliki masa kerja minimal 10 tahun,

Dikarenakan berdasarkan hasil penelitian Lambert (2001) yang mengindikasikan adanya pengaruh masa kerja, di mana semakin lama masa kerja maka akan membuat semakin nyata *burnout* yang ada pada pegawai.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan *A Priori Power Analysis* menggunakan *software G*Power* versi 3.1.9.7. Peneliti melakukan perhitungan *effect size* berdasarkan penyesuaian *effect size* dari penelitian sebelumnya yaitu Akbar, dkk. (2022) dan mendapatkan hasil *effect size* sebesar 0,412. Selanjutnya peneliti melakukan *a priori power analysis* dengan 1 variabel prediktor, *statistical power* $(1-\beta) = 0,95$ dan $\alpha = 0.05$ yang pada akhirnya menghasilkan jumlah sampel sebesar 59 subjek.

3.4.2.1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* merupakan suatu proses dalam menentukan sampel yang (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Menurut Arikunto (2002), *purposive sampling* adalah penelitian dengan cara mengambil sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau kriteria sampel yang diperlukan. Alasan peneliti menggunakan metode *purposive sampling* karena seringkali banyak batasan yang menghalangi peneliti ketika mengambil sampel secara acak. Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti berharap kriteria sampel yang diperoleh benar – benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala. Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data penelitian terdapat 2 skala ukur, yaitu : skala dukungan sosial dan skala *burnout*.

1. Skala Dukungan Sosial

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode skala yang disebarakan kemudian dikumpulkan dan diolah. Pembuatan skala berdasarkan teori Sarafino (1998) mengenai dukungan sosial, Adapun aspek-aspek dukungan sosial adalah dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, dan dukungan penghargaan. Pernyataan dalam skala dukungan sosial berisi tentang indikator-indikator dari aspek terhadap dukungan sosial. Skala ukur yang digunakan dengan memakai Skala Likert berupa 4 pilihan jawaban yang berisikan pernyataan-pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*). Penilaian yang diberikan pada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan *favorable* adalah: Sangat setuju (SS) nilai 4, Setuju (S) nilai 3, Tidak setuju (TS) nilai 2, Sangat tidak setuju (STS) nilai 1. Untuk item berbentuk *unfavorable* adalah: Sangat setuju (SS) nilai 1, Setuju (S) nilai 2, Tidak setuju (TS), nilai 3, Sangat tidak setuju (STS) nilai 4.

Tabel 3.1 *Blueprint* Dukungan Sosial sebelum uji coba

No	Aspek	Nomor Bukti Aitem		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Dukungan Emosional	1, 2, 3, 4, 5	22, 23, 24, 25, 26	10
2	Dukungan Informatif	6, 7, 8, 9, 10	27, 28, 29, 30, 31	10
3	Dukungan Instrumental	11, 12, 13, 14, 15	32, 33, 34, 35, 36	10

4	Dukungan Penghargaan	16, 17, 18, 19, 20, 21	37, 38, 39, 40, 41, 42	12
	Total			42

2. Skala *Burnout*

Alat ukur yang digunakan pada skala *burnout* ini adalah *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* (MBI-HSS) skala *burnout* yang dikembangkan oleh Maslach pada tahun 1981 yang telah dianggap valid dan reliabel. Skala MBI ini terdiri dari tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion* (9 aitem, misalnya, “Saya merasa terkuras secara emosional karena pekerjaan saya.”); *low personal accomplishment* (8 aitem, misalnya “Saya dapat dengan mudah memahami bagaimana perasaan penerima saya terhadap berbagai hal.”); dan *depersonalization* (5 aitem, misalnya “Saya menjadi lebih tidak berperasaan terhadap orang lain sejak saya menerima pekerjaan ini.”). Skala MBI-HSS dirancang bagi para profesional di bidang layanan kemanusiaan, termasuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja dalam beragam pekerjaan seperti perawat, dokter, asisten kesehatan, pekerja sosial, konselor kesehatan, terapis, polisi, petugas masyarakatan, pendeta, dan bidang lain yang berfokus pada membantu orang menjalani kehidupan yang lebih baik dengan menawarkan bimbingan, mencegah bahaya, dan memperbaiki masalah fisik, emosional, atau kognitif. Respons MBI menggunakan tujuh pilihan respon mulai dari 0 (tidak pernah) sampai 6 (setiap hari). Penilaian yang diberikan pada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan *favorable* adalah: Tidak Pernah (0) nilai 1, Beberapa kali dalam satu Tahun (1) nilai 2, Sekali dalam satu bulan (2) nilai 3, Beberapa kali dalam satu bulan (3) nilai 4, Sekali dalam satu minggu (4) nilai 5, Beberapa kali dalam satu minggu (5) nilai 6 dan Setiap Hari (6) nilai 7. Untuk aitem

berbentuk *unfavourable* adalah: Tidak Pernah (0) nilai 7, Beberapa kali dalam satu Tahun (1) nilai 6, Sekali dalam satu bulan (2) nilai 5, Beberapa kali dalam satu bulan (3) nilai 4, Sekali dalam satu minggu (4) nilai 3, Beberapa kali dalam satu minggu (5) nilai 2 dan Setiap Hari (6) nilai 1.

Tabel 3.2 *Blue Print Maslach Burnout Inventory (MBI)* sebelum uji coba.

Aspek	Sebaran item		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
<i>Emotional exhausted</i>	1,2,3,6,8,13,14,16,20		9
<i>depersonalisation</i>	5,10,11,15,22		5
<i>Personal accomplishment</i>		4,7,9,12,17,18,19,21	8
Total			22

3.5.1 Uji Coba Alat Ukur

1. Uji Validitas

Validitas dari alat ukur adalah sejauh mana alat ukur tersebut dapat menggambarkan dan menghasilkan data yang tepat dan cermat sesuai dengan tujuan ukurnya. Suatu alat ukur dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat ukur tersebut mampu memberikan data sesuai dengan dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2012). Uji Validitas yang digunakan adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* yang dianalisis dengan menggunakan SPSS 25.0 *for windows*. Dasar pengambilan uji validitas ini adalah dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel dan melihat nilai signifikansi (Sig.).

1. Jika nilai rhitung > rtabel = valid

2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Dengan r_{tabel} sebesar 0,3.

Melihat nilai Signifikansi (Sig.)

1. Jika nilai Signifikansi $< 0,05$ = valid

2. Jika nilai Signifikansi $> 0,05$ = tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsep untuk menyatakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya atau reliabel jika dalam beberapa pengukuran terhadap kelompok subjek didapat hasil yang relatif sama, selama atribut atau variabel dalam diri subjek tidak berubah (Azwar, 2012)

Untuk mendapatkan reliabilitas alat ukur maka digunakan pendekatan *internal consistency*, dengan hanya memerlukan satu kali penggunaan tes pada sekelompok individu sebagai subjek (Azwar, 2012).

Uji reliabilitas yang digunakan adalah uji reliabilitas *cronbach alpha* yang dilakukan dengan menggunakan program olah data *SPSS 25.0 for windows*. Menurut Sujarweni (2014) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $> 0,6$.

3.5.2. Hasil Uji Coba Alat Ukur.

1. Hasil Uji coba skala Dukungan Sosial.

Jumlah aitem yang digunakan dalam uji coba skala dukungan sosial sebanyak 42 aitem. Setelah uji coba dilakukan, terdapat 42 aitem yang memiliki daya beda aitem yang baik dan tidak ada aitem yang gugur. Daya beda uji aitem pada uji coba berkisar antara 0,341 sampai dengan 0,786. Dan reliabilitas untuk skala dukungan sosial

sebesar 0,957. Aitem-aitem yang memiliki daya beda tinggi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.3 Blueprint Skala Dukungan Sosial Setelah Uji Coba.

No	Aspek	Nomor Bukti Item		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Dukungan Emosional	1,2,3,4,5	22, 23, 24, 25, 26	10
2	Dukungan Informatif	6, 7, 8, 9, 10	27, 28, 29, 30, 31	10
3	Dukungan Instrumental	11, 12, 13, 14, 15	32, 33, 34, 35, 36	10
4	Dukungan Penghargaan	16, 17, 18, 19, 20, 21	37, 38, 39, 40, 41, 42	12
TOTAL				42

2. Hasil Uji coba skala *Burnout*.

Jumlah aitem yang digunakan dalam uji coba skala *Burnout* sebanyak 22 aitem. Setelah uji coba dilakukan, terdapat 20 aitem yang memiliki daya beda aitem yang baik sedangkan untuk aitem yang gugur sebanyak 2 aitem yaitu aitem nomor 17 dan 19. Daya beda uji aitem pada uji coba berkisar antara 0,397 sampai dengan 0,812. Dan reliabilitas untuk skala *burnout* sebesar 0,933. Aitem-aitem yang memiliki daya beda tinggi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.4 Blueprint Skala Burnout Setelah Uji Coba.

Faktor	Sebaran Item		Jumlah
	<i>favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
<i>Emotional exhausted</i>	1,2,3,6,8,13,14,16,20		9
<i>depersonalisation</i>	5,10,11,15,22		5

<i>Personal accomplishment</i>	4,7,9,12,18,21	6
Total		20

3.6. Prosedur Pelaksanaan Penelitian

Prosedur pelaksanaan penelitian ini terdiri dari dua tahap yaitu tahap persiapan dan pelaksanaan.

3.6.1. Tahap Persiapan Penelitian

Tahap ini, peneliti mengumpulkan informasi yang terkait dengan kedua variabel yang ingin diteliti yaitu Dukungan Sosial dan *Burnout*. Peneliti menggunakan jurnal, artikel dan buku sebagai bahan referensi untuk kedua variabel yang akan diukur. Selanjutnya peneliti membuat alat ukur dengan menggunakan indikator perilaku dukungan sosial (Sarafino, 1998) dan untuk skala *burnout* menggunakan alat ukur yang sudah ada yaitu MBI (Maslach, 2009). Tahap selanjutnya melakukan uji coba alat ukur dengan menggunakan komputer dan program olah data *SPSS 25.0 for windows* dengan teknik uji korelasi *Pearson Product Moment* dan uji *Cronbach Alpac*.

3.6.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap pelaksanaan penelitian, peneliti menyebarkan atau membagikan kuesioner dengan media *google form* kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Medan melalui

Whatsapp, serta menyebarkannya kuesioner secara langsung juga. Responden diminta untuk mengisi semua pernyataan yang ada sesuai dengan dirinya. Peneliti juga menggunakan batas satu kali pengisian bagi setiap akun *e-mail*, sehingga tidak terjadi pengisian ganda pada hasil *google form* nantinya begitu juga pada penyebaran kuesioner secara langsung, setiap responden hanya diperbolehkan mengisi kuesioner satu kali saja.

3.7. Analisis Data

Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik regresi linear sederhana dengan menggunakan *SPSS 25.0 for Windows* yang mana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh dukungan sosial (variabel bebas) terhadap *burnout* (variabel terikat).

Jika nilai signifikan (Sig.) < dari probabilitas 0,05 maka terdapat dukungan sosial (X) terhadap *burnout* (Y). Sebaliknya jika nilai signifikan (Sig.) > dari probabilitas 0,05 maka tidak terdapat dukungan sosial (X) terhadap *burnout* (Y).

3.7.1 Uji Asumsi

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk menguji asumsi bahwa data berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal. Uji yang digunakan dalam hal ini ialah uji One Sample Kolmogorov Smirnov dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ dinyatakan terdistribusi normal dan sebaliknya nilai signifikansi dinyatakan tidak terdistribusi normal (Priyatno, 2010).

2) Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan program SPSS 25.0 *for windows*. Uji linearitas yang digunakan untuk mengetahui apakah dukungan sosial dan *burnout* memiliki hubungan linear. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *Test for linearity* yang mana apabila nilai *Deviation from linearity Sig* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y, begitu juga sebaliknya.

