

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan UU No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Jajaran PNS harus bisa mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat. PNS harus memiliki tekad yang kuat dan bulat untuk bertanggung jawab sepenuhnya dalam melaksanakan tugas pemerintahan maupun tugas-tugas pelayanan masyarakat. Seperti yang terdapat di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS, yang berisi tentang kewajiban dan larangan bagi pegawai pemerintah. Peraturan ini hendaknya selalu dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen, oleh para aparatur tersebut. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Kementerian Sosial Republik Indonesia merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang semua pelaksana lapangannya dikerjakan oleh aparatur negara

yang dikenal sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kementerian Sosial memiliki salah satu direktorat yaitu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dan rehabilitasi sosial. Salah satu Unit Pelaksana Teknis yang dimiliki Kementerian Sosial yang terdapat di kota Bandung yaitu PSBN 'X'.

Panti Sosial Bina Netra 'X' (selanjutnya akan disingkat PSBN) memiliki visi untuk menjadi pusat rehabilitasi sosial dalam mewujudkan kemandirian dan perlindungan anak didik netra. Misi-misi yang dimiliki PSBN 'X' yaitu meningkatkan kualitas rehabilitasi sosial sesuai dengan kebutuhan, meningkatkan perencanaan program rehabilitasi sosial dan jejaring sosial sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan, mengoptimalkan pengelolaan administrasi yang transparan dan akuntabel. PSBN 'X' mempunyai tugas memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitatif, promotif dalam bentuk bimbingan pengetahuan dasar pendidikan, fisik, mental, sosial pelatihan keterampilan, resosialisasi dan bimbingan lanjut bagi para penyandang cacat netra agar mampu mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat serta pengkajian dan penyiapan standar pelayanan, pemberian informasi dan rujukan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut diatas, PSBN 'X' mempunyai tugas-tugas teknis, yaitu penyusunan rencana dan program, evaluasi dan laporan, pelaksanaan registrasi, observasi, identifikasi, diagnosis sosial dan perawatan, pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi yang meliputi bimbingan mental, sosial, fisik dan keterampilan, pelaksanaan resosialisasi, penyaluran dan bimbingan lanjut, pelaksanaan pemberian perlindungan sosial, advokasi sosial, informasi dan rujukan, pelaksanaan pusat model pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial, pelaksanaan urusan tata usaha. (<http://wyataguna.depsos.go.id>)

Di PSBN 'X' terdapat pegawai yang turun langsung ke lapangan menangani para anak didik; yang sering disebut sebagai pekerja sosial. Para pekerja sosial ini memiliki tugas-tugas seperti mengajarkan keterampilan pada anak didik, memenuhi kebutuhan para anak didik, mendampingi anak didik, melakukan asesmen dan evaluasi terhadap anak didik, memberikan laporan yang kemudian akan diberikan kepada pemimpin PSBN dan pusat, mencoba menggali minat dan bakat anak serta menjadi orang tua pengganti bagi anak.

Saat ini di PSBN 'X' terdapat 175 anak didik. 75 orang pada program formal dan 100 orang pada program non formal. Program formal merupakan program dimana para anak didik mendapatkan pendidikan secara formal dari tingkat sekolah dasar sampai tingkat menengah atas. Sedangkan program non formal merupakan program pendidikan yang didalamnya memberikan program kejar paket bagi para anak didik yang belum pernah bersekolah namun bukan usia sekolah, serta program-program keterampilan seperti *shiatsu*, *massage* praktis dan keterampilan lainnya yang dapat digunakan para anak didik setelah keluar dari PSBN 'X'. Para anak didik disana terdiri dari kategori tuna netra *low vision* dan tuna netra total. Tuna Netra *low vision* adalah keadaan dimana para anak didik mengalami gangguan penglihatan berupa penurunan tajam penglihatan atau lantang pandang permanen setelah mendapat pengobatan maksimal maupun menggunakan alat optik standar. Kisaran usia anak didik yang terdapat di PSBN 'X' sendiri yaitu 17-30 tahun untuk program non formal dan usia sekolah pada program formal. Kasus kelumpuhan yang dimiliki oleh para anak didik disana ada yang merupakan bawaan sejak lahir, ada yang disebabkan oleh kecelakaan dan ada juga yang karena penyakit. Setiap pekerja sosial memiliki 8 – 10 orang anak asuh dengan umur yang bervariasi, program yang berberda, kategori yang berbeda, dan kasus kelumpuhan yang berbeda.

Sebanyak 5 (100%) dari 5 pekerja sosial merasa bangga dengan pekerjaannya, menghayati pekerjaan tersebut sebagai pekerjaan yang menyenangkan, menganggap profesi tersebut bagian dari ibadah, dapat membantu para anak didik, dan karena dapat bekerja sesuai dengan minatnya. Para pekerja sosial juga merasa bangga dengan profesinya karena bisa berbagi dengan orang yang membutuhkan dan karena telah mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan pendidikan yang pernah ditempuh.

Sebanyak 4 (80%) dari 5 pekerja sosial menghayati bahwa mereka bersemangat datang ke panti karena merasa dibutuhkan. Para pekerja sosial PNS juga menikmati waktu mereka ketika bersama dengan anak-anak di panti. Mereka tidak merasa adanya masalah dengan membagi waktu antara urusan rumah tangga ataupun pekerjaan.

Menurut Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010, hal tersebut diatas disebut sebagai *work engagement*. *Work engagement* adalah keadaan motivasional yang positif yang dikarakteristikkan oleh *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Kekuatan (*Vigor*) meliputi tingginya energi dan semangat yang dirasakan disertai kegembiraan, kerelaan untuk memberikan usaha maksimal terhadap setiap kinerjanya, dan ketahanan mental ketika menemui kesulitan dalam bekerja. Sedangkan pengabdian (*Dedication*) merupakan suatu kondisi dimana karyawan mempunyai keterlibatan yang kuat dengan pekerjaannya dan munculnya perasaan tertantang, antusias, dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya tersebut dapat memberikan inspirasi yang signifikan bagi dirinya baik secara sosial maupun personal. Penghayatan (*Absorption*) ditandai dengan konsentrasi penuh dan keasyikan ketika bekerja, dimana waktu berlalu begitu cepat dan sulit memisahkan diri dari pekerjaannya . (Bakker & Leiter, 2010, h.13). Ketiga

aspek ini akan saling terkait dan menentukan tinggi rendahnya derajat *work engagement* seseorang terhadap pekerjaannya.

Selain memiliki penghayatan seperti yang sudah disampaikan diatas, para pekerja sosial juga memiliki penghayatan lain terhadap pekerjaannya. Berdasarkan 5 (100%) dari 5 pekerja sosial mengaku pernah merasa jenuh dengan pekerjaan yang sekarang. Hal tersebut terjadi karena merasa bosan dengan rutinitas, lingkungan kerja yang terkadang kurang kondusif dan kebijakan pemimpin yang berubah-ubah, dan merasa lelah menghadapi para anak didik dengan kebutuhan yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff, terdapat beberapa pekerja sosial yang kurang disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya. Misalnya tidak tepat waktu saat mengikuti apel pagi atau hanya berada di tempat kerja pada saat absen masuk dan pulang sehingga tidak berada di tempat kerja pada saat jam kerja berlangsung.

Berdasarkan hasil survey awal, sebanyak 4 (80%) dari 5 pekerja sosial menyatakan pernah merasakan kesulitan melakukan pekerjaannya terutama dalam hal menghadapi para anak didik. Kesulitan ini terjadi karena kebutuhan para anak didik yang berbeda-beda tiap individu dan semakin kompleks. Terdapat pula anak didik yang sulit diatur dan keras kepala ketika para pekerja sosial ingin menanamkan kedisiplinan pada mereka. Para pekerja sosial mengaku merasa kesal jika mengalami kondisi seperti ini. Kesulitan para pekerja sosial juga dirasakan ketika dituntut harus menyelesaikan tugas jabatan dan tugas di lembaga. Tuntutan-tuntutan ini disebut sebagai *job demands*.

Job demands dapat meningkatkan *work engagement* individu apabila dihadapi dengan sikap yang positif, yaitu yakin bahwa dirinya mampu menghadapi tuntutan tersebut, mencari berbagai alternatif untuk menghadapi tuntutan, optimis,

dan bangkit kembali apabila mengalami kegagalan. Sikap-sikap positif ini disebut sebagai *psychological capital*, dimana dalam konsep JD-R (Bakker & Demerouti, 2007) disebut juga *personal resources*. Selain itu, karakteristik pekerjaan yang memberikan kemandirian, umpan balik, dukungan sosial, dan pengawasan yang terarah dalam bekerja, dapat menjadi *resources* bagi individu yang disebut sebagai *job resources*. Menurut Bakker & Demerouti (2007), *resources* akan memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap *work engagement* apabila diperhadapkan dengan level *job demands* yang tinggi (Bakker & Leiter 2010, h. 186).

Pada akhirnya, *work engagement* akan berpengaruh pada kinerja individu, dimana semakin tinggi derajat *work engagement* yang dimiliki individu, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh individu tersebut (Salanova, Agut, & Peiró, 2005, dalam Bakker & Leiter, 2010) dan juga *in-role performance* individu tersebut (Halbesleben & Wheeler, 2008). Selain itu, *work engagement* berkorelasi positif dengan *organizational commitment* (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006; Hakanen, Schaufeli & Ahola, 2008) dan berkorelasi negatif dengan *intention* untuk *turnover* (Schaufeli & Bakker, 2004), sehingga semakin tinggi derajat *work engagement* individu, semakin tinggi pula komitmen terhadap organisasi dan semakin rendah pula niat untuk berhenti dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

Permasalahan mengenai karyawan yang seringkali tidak masuk tanpa alasan juga dapat teratasi apabila karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi, karena *work engagement* berkorelasi negatif dengan *absenteeism* (Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009). *Work engagement* yang tinggi juga meningkatkan inisiatif individu, yang selanjutnya dapat mengembangkan inovasi dalam bekerja (Hakanen, Perhoniemi, & Toppinen-Tanner, 2008).

Penelitian-penelitian di atas menunjukkan betapa pentingnya *work engagement* bagi para pekerja sosial PSBN 'X' dan hasil survey awal menunjukkan adanya indikator-indikator dari aspek-aspek *work engagement* di PSBN 'X'. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan suatu penelitian mengenai gambaran *work engagement* pada pekerja sosial PSBN 'X' Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui derajat *work engagement* pada pekerja sosial PSBN "X" Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Memperoleh gambaran mengenai *work engagement* pada pekerja sosial PSBN "X" Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran mengenai derajat *work engagement* pada pekerja sosial PSBN "X" Bandung berdasarkan aspek-aspek dari *work engagement*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi mengenai *Work engagement* pada bidang Psikologi Industri Organisasi
2. Memperkaya kajian mengenai *Work engagement*
3. Meningkatkan pemahaman empiris mengenai *Work engagement*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi pada Pekerja sosial di PSBN “X” Bandung mengenai gambaran *work engagement* yang dimilikinya sehingga dapat dimanfaatkan oleh Pekerja sosial dalam rangka meningkatkan kualitas diri maupun kinerja.
2. Memberikan Informasi kepada pimpinan PSBN “X” Bandung mengenai *work engagement* para pekerja sosial sehingga dapat diadakan evaluasi kinerja serta pelatihan yang dapat memotivasi para pekerja sosial agar lebih *engaged* dengan pekerjaannya.

1.5 Kerangka Pikir

Pekerja sosial di PSBN “X” diberikan berbagai tugas untuk memenuhi kebutuhan para anak didik baik secara fisik, mental dan sosial.. *Job demands* menurut Bakker dan Demeroutti adalah segala sesuatu pekerjaan yang secara potensial dapat menimbulkan tekanan, dan mempengaruhi kemampuan beradaptasi yang dimiliki oleh pekerja sosial. *Job demands* tersebut dapat berupa: *work pressure*, *emotional demands*, *mental demands*, dan *physical demands*. *Job Demands* para pekerja sosial di PSBN ‘X’ yaitu, memberikan pengetahuan berupa *hard skill* dan *soft skill* yang berguna bagi para anak didik. Dalam penerapannya dibutuhkan kesabaran, perluasan wawasan serta pengetahuan dan juga harus menjaga stamina agar tetap fit dalam melakukan pekerjaan sebagai pekerja sosial di PSBN ‘X’.

Work pressure yaitu tekanan dalam menghadapi dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. *Work Pressure* Pekerja sosial yaitu membantu para anak didik dalam hal mobilitas, melakukan asesmen dan memberikan konseling, memberikan pengetahuan berupa *soft skill* atau *hard skill*.

Emotional demands pada pekerja sosial yaitu tuntutan perasaan emosional yang dimiliki pekerja sosial dalam bekerja. Para pekerja sosial harus sabar dalam menghadapi para anak didik dengan latar belakang yang berbeda dengan masalah-masalah yang berbeda serta kepribadian yang berbeda pula. Para pekerja sosial harus dapat membangun kepercayaan baik dengan para anak didik maupun dengan orang tua para anak didik.

Mental demands pada pekerja sosial terletak dalam sisi kognisi seorang pekerja sosial dalam mengerjakan tugasnya, yaitu saat membuat laporan yang berkaitan dengan asesmen, konseling yang harus dilakukan secara rinci dan akurat. Kemudian para pekerja sosial diwajibkan untuk mengikuti diklat yang diberikan oleh Kementerian Sosial guna meningkatkan ilmu dan menambah wawasan yang berkaitan dengan pekerjaan sebagai pekerja sosial.

Physical demands pada pekerja sosial merupakan tuntutan untuk memiliki keadaan tubuh yang sehat dan stamina yang baik. Dalam melaksanakan proses bimbingan dan pendampingan, pekerja sosial harus dalam keadaan yang sehat karena demi melaksanakan tugas sebaik dan seoptimal mungkin.

Job demands para pekerja sosial PNS tidak akan dihayati sebagai beban yang berat apabila para pekerja sosial memiliki *resource*. *Resource* tersebut berasal dari diri pekerja sosial tersebut dan juga berasal dari lingkungan pekerjaan.

Pekerja sosial memiliki *job resources* yaitu *resource* yang berasal dari lingkungan pekerjaan. *Job resources* didefinisikan sebagai aspek fisik, sosial, atau organisasi yang dimiliki oleh setiap para Pekerja sosial. Semakin tinggi derajat *job resources* yang dimiliki oleh pekerja sosial dapat mengurangi tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan kerugian psikologis maupun fisiologis ketika bekerja. Selain itu, *job resources* juga berfungsi dalam mencapai tujuan saat bekerja, atau menstimulasi

pertumbuhan, pembelajaran dan pengembangan personal para pekerja sosial. *Job resources* para pekerja sosial terdiri dari *autonomy*, *performance feedback*, dan *social support*.

Para pekerja sosial diberikan kebebasan untuk mengembangkan rancangan pembelajaran yang akan disampaikan (*autonomy*) serta dalam mengatur waktu dalam melakukan pendampingan dan mobilitas. Umpan balik (*performance feedback*) yang dilakukan oleh atasan mengenai kinerja para pekerja sosial juga akan memberikan pekerja sosial perasaan berarti dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dukungan yang diperoleh para pekerja sosial dari pimpinan, rekan kerja, keluarga serta kerabat (*social support*) akan meningkatkan kerelaan para pekerja sosial untuk lebih berusaha dan berjuang. Seluruh *resources* ini akan mendukung para pekerja sosial untuk menghadapi tuntutan-tuntutan pekerjaannya sebagai pekerja sosial.

Resources yang digunakan untuk menghadapi job demands tidak hanya berasal dari hakekat pekerjaan itu saja, namun juga dari dalam diri para Pekerja sosial itu sendiri. Hal ini disebut juga *personal resources*. Personal resources para Pekerja sosial dibentuk dari *psychological capital*, yang terdiri dari *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resiliency*.

Para pekerja sosial yang yakin (*optimism*) bahwa dirinya mempunyai potensi dan bisa berhasil dan sukses akan dapat meningkatkan produktivitas kerja serta menyelesaikan tuntutan-tuntutannya secara efektif. Selain itu, para pekerja sosial yang dapat beradaptasi dengan tuntutan (*resiliency*) dan tekanan pekerjaan akan dapat lebih asertif, dan dapat membangun hubungan yang lebih positif dengan lingkungan bekerjanya. Para pekerja sosial yang yakin terhadap kemampuannya (*self-efficacy*) dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan dan mampu menetapkan

tujuan, sehingga mampu menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi dalam bekerja serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pekerja sosial yang memiliki *hope* adalah yang berusaha dengan gigit dalam mencapai tujuannya. *Hope* berkaitan langsung dengan energi yang dikerahkan dan perlibatan diri pekerja sosial terhadap pekerjaannya, *hope* dapat memungkinkan pekerja sosial untuk konsisten dan memiliki perlibatan diri terhadap tujuan atau goal seorang pekerja sosial.

Job resources dan *personal resources* para pekerja sosial akan saling terkait dan mendukung untuk mengurangi *job demands* sebagai pekerja sosial PNS. (Bakker & Demerouti, 2007, 2008). Hal ini kemudian akan menjadi faktor yang mempengaruhi terbentuknya *work engagement* pada Pekerja sosial. Semakin tinggi derajat *personal resource* dan *job resource* yang dimiliki, maka akan semakin menunjang dalam mengurangi *job demands* yang ada (Bakker & Demerouti, 2007). *Job resources* ini dapat mengembangkan *personal resources* yang dimiliki pekerja sosial pada derajat atau level yang lebih tinggi, sehingga dalam kondisi ini dapat membantu pekerja sosial dalam menghadapi tuntutan pada dirinya dan mengatasi kesulitan untuk melaksanakan pekerjaan sebagai pekerja sosial.

Sebagai contoh, terdapat tuntutan dari pekerjaan untuk mengajari anak membaca huruf Braille. Tuntutan itu akan berkurang jika terdapat *job resources* dan *personal resources* yang saling mendukung. Dalam hal ini, *personal resources* yang berkaitan dengan *autonomy* yaitu pekerja sosial dapat mengajarkan para anak didik dengan caranya sendiri, *performance feedback* apabila pekerja sosial mendapat penilaian yang baik dari atasan dan para anak didik didikannya yang dapat membuatnya semakin bersemangat mengajar membaca huruf Braille, dari *social support* apabila pekerja sosial tersebut juga dibantu oleh rekan kerja lain jika mendapat kesulitan mengajarkan membaca huruf Braile. Kemudian dalam hal ini,

terdapat *personal resource* pekerja sosial tersebut apabila ia yakin akan kemampuannya dan yakin bahwa ia akan berhasil mengajarkan anak tersebut dapat membaca huruf Braille sampai bisa. Pekerja sosial tersebut kemudian akan menjadi lebih asertif dan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan lebih terlibat lagi dengan tugas-tugasnya yang lain dalam menghadapi para anak didik. *Job resource* dan *personal resource* akan mengurangi *job demands* yang dihayati oleh pekerja sosial. Dengan *job demands* yang berkurang, memungkinkan pekerja sosial lebih antusias dan lebih berdedikasi melakukan pekerjaannya hingga lupa waktu.

Job resources dan *personal resources* akan menjadi sumber daya bagi para pekerja sosial agar dapat *engaged* dengan pekerjaannya. Hal ini disebut juga dengan *work engagement*.

Work engagement merupakan perilaku karyawan dalam bekerja dengan mengekspresikan dirinya secara total baik secara fisik, kognitif, afektif dan emosional. Energy dan fokus yang terdapat pada *work engagement* akan memampukan pekerja mencapai kinerja maksimal. Para Pekerja sosial juga mendapat kapasitas dan motivasi lebih untuk melakukan tugasnya, bahkan *work engagement* dapat meningkatkan komitmen organisasi, inisiatif, inovasi dan kerativitas yang dimiliki (Bakker & Demerouti, 2007,2008).

Untuk mengukur *work engagement* dapat dilihat melalui tiga aspek, yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *Vigor*, adalah tingkat energi yang tinggi dan mental yang kuat yang dimiliki oleh pekerja sosial selama mendampingi dan mendidik para anak didik, kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam mendampingi dan mendidik para anak didik, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan dalam mendampingi dan mendidik para anak didik. Apabila seorang pekerja sosial memiliki *vigor* yang tinggi, ia akan bersemangat ketika menghadapi para anak didik, mampu

menghadapi para anak didik netra dengan kebutuhan yang berbeda-beda, mengupayakan segala cara untuk memenuhi kebutuhan para anak didik netra baik secara fisik, mental dan sosial. Sebaliknya, apabila pekerja sosial memiliki *vigor* yang rendah, maka pekerja sosial tersebut akan tidak bersemangat ketika mendampingi dan mendidik, kesulitan menghadapi para anak didik dengan kebutuhan yang berbeda-beda, hanya melakukan pekerjaannya seadanya.

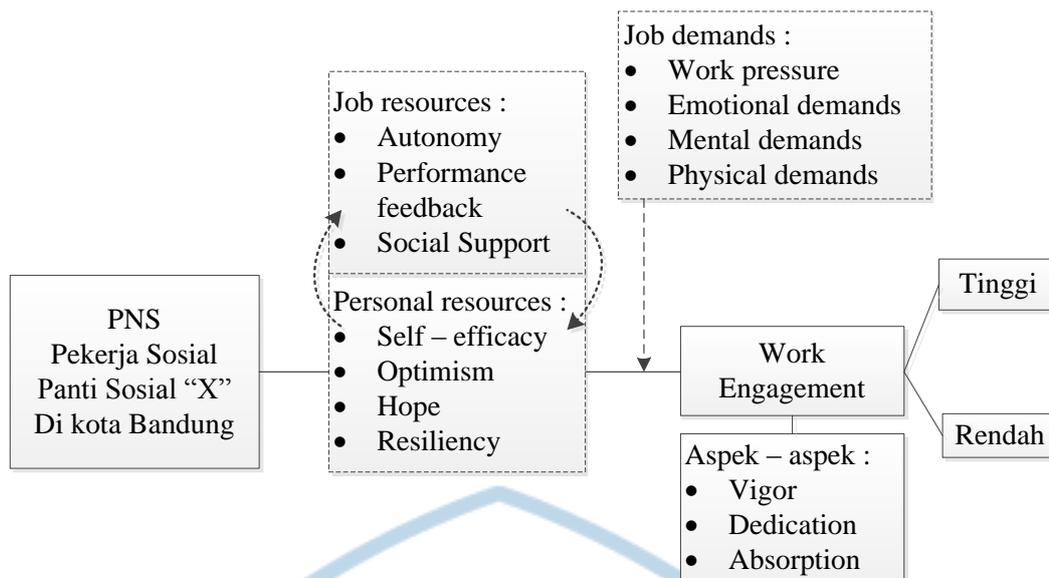
Dedication adalah keterlibatan pekerja sosial yang sangat tinggi saat mendampingi dan mendidik para anak didik, dapat terlihat dari: rasa keberartian, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. Apabila pekerja sosial memiliki *dedication* yang tinggi, maka pekerja sosial tersebut akan bersemangat ketika mendampingi dan mengajar para anak didik, memiliki banyak inspirasi dalam memberikan serta mengembangkan materi, bangga akan pekerjaannya sebagai pekerja sosial, dan merasa tertantang ketika menghadapi hambatan dalam bekerja sebagai pekerja sosial. Sebaliknya, apabila pekerja sosial memiliki *dedication* yang rendah, maka ia akan malas untuk mendampingi dan mengajar para anak didik, monoton dalam memberikan materi, tidak ada pengembangan materi, tidak bangga akan pekerjaannya sebagai pekerja sosial, dan merasa terbebani dengan pekerjaannya sebagai pekerja sosial.

Absorption, adalah ketika pekerja sosial berkonsentrasi penuh dan merasa keasyikan dalam membimbing dan melayani para anak didik hingga lupa waktu dan merasa kesulitan melepaskan diri dari pekerjaannya. Sebaliknya, apabila pekerja sosial memiliki *absorption* yang rendah, maka pekerja sosial tersebut akan mudah terdistraksi ketika mengajar, merasa waktu begitu lama berlalu saat membimbing dan melayani para anak didik, dan dengan senang hati menghentikan proses pendampingan walaupun masih dalam waktu yang seharusnya.

Vigor, *dedication*, dan *absorption* akan saling terkait satu sama lain dan membentuk tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh para pekerja sosial PNS. Apabila pekerja sosial bersemangat ketika melakukan pekerjaannya, mampu menghadapi permasalahan dan beradaptasi dengan lingkungan kerja, mau terlibat dalam pekerjaannya, serta dapat berkonsentrasi penuh, maka para pekerja sosial tersebut akan semakin menikmati pekerjaannya, merasa nyaman dengan pekerjaannya, dan tentunya *engaged* dengan pekerjaannya sebagai pekerja sosial. Hal ini didukung oleh *personal resources* dan *job resources* yang ada, ketika sumber-sumber tersebut derajatnya tinggi maka para pekerja sosial akan merasa berarti dan bangga atas pekerjaannya, tidak menyerah dalam menghadapi kesulitan, terdapat perasaan antusias serta menganggap pekerjaannya sebagai tantangan sehingga sulit melepaskan pekerjaannya sebagai pekerja sosial.

Para pekerja sosial yang tidak antusias ketika melakukan pekerjaannya dan merasa waktu begitu lama berlalu saat melakukan pekerjaannya, serta tidak bangga dan tidak merasa berarti dengan pekerjaannya sebagai pekerja sosial akan memiliki derajat *work engagement* yang rendah. Hal ini tidak lepas dari *personal resources* yang berada pada derajat yang rendah dan *job resources* yang tidak memadai dalam pekerjaannya.

Bagan kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. *Job resources* dan *personal resources* para pekerja sosial akan mengurangi dampak dari *job demands* para pekerja sosial dan membentuk *work engagement* pekerja sosial.
2. Aspek-aspek dari *work engagement* adalah *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.
3. Para Pekerja sosial memiliki derajat *work engagement* yang berbeda-beda.