
ANALISIS FUNGSI SUPORTIVE DALAM PRAKTIK SUPERVISI PEKERJAAN SOSIAL

Studi Kasus Balai Rehabilitasi Pamardi Putra Lembang, Bandung Jawa Barat

Wildan Maulana Ahmad¹, Diah Intan Refani², Masyitha Diva Syaharani³, Hanif Pandu
Nugroho⁴, Rigel Altaira Suwignyo⁵

Universitas Jember , Program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Jl. Kalimantan Tegalboto No. 37, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten
Jember, Jawa Timur 68121

wildanmaulanaahmad@gmail.com diahintanrefani@gmail.com Masyithadiva24@gmail.com
pandusuharto@gmail.com altairarigel@gmail.com

Abstract

Supervision is a process of supervision and direction carried out by a supervisor or superior towards supervisees and subordinates within a team. The main objective of supervision is to ensure the effectiveness and efficiency of the team's work performance in accordance with established standards and expectations. In the context of social work, supervision serves three main functions, namely administration, education, and support. The supportive function of supervision is particularly crucial in social work that involves teams or social workers handling substance abuse users at the Pamardi Putra Social Rehabilitation Center in Lembang, West Java. Such work often leads to psychological pressure on supervisees, making them susceptible to burnout. Therefore, supervisors are expected to provide emotional support, motivation, and guidance to the team in coping with the pressures and challenges that arise in their work. By implementing effective supervision focused on the administrative, educational, and supportive functions, it is anticipated that the team at the Pamardi Putra Social Rehabilitation Center can perform better and effectively navigate work challenges.

Key Words : *Supervision, supervisor, supportive, rehabilitation, NAPZA*

Abstrak

Supervisi merupakan proses pengawasan dan pengarahan yang dilakukan oleh seorang supervisor atau atasan terhadap supervisee dan bawahan (tim kerja). Tujuan utama dari supervisi adalah memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh tim kerja sebagai supervisee berjalan dengan efektif dan efisien, sesuai dengan standar dan harapan yang ditetapkan. Dalam praktek pekerjaan sosial, supervisi memiliki tiga fungsi utama, yaitu administrasi, edukasi, dan suportif. Fungsi suportif dalam supervisi sangat

penting terutama dalam pekerjaan sosial yang melibatkan tim kerja atau pekerja sosial yang menangani para pengguna NAPZA di Balai Rehabilitasi Sosial Pamardi Putra di Lembang, Jawa Barat. Pekerjaan semacam ini seringkali menimbulkan tekanan psikologis bagi supervisee, dan mereka rentan mengalami burnout. Oleh karena itu, supervisor diharapkan dapat memberikan dukungan emosional, motivasi, dan bimbingan kepada tim kerja dalam menghadapi tekanan dan tantangan yang muncul dalam pekerjaan mereka. Dengan melibatkan supervisi yang efektif dan berfokus pada fungsi administrasi, edukasi, dan suportif, diharapkan tim kerja di Balai Rehabilitasi Sosial Pamardi Putra dapat bekerja dengan lebih baik dan menghadapi tantangan pekerjaan dengan lebih baik pula.

Kata Kunci : *Supervisi, Supervisor, Suportive, rehabilitasi, NAPZA*

PENDAHULUAN

Pekerjaan sosial adalah profesi yang bertujuan untuk membantu individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat dalam mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan, dan mencapai perubahan sosial yang positif. Para pekerja sosial berinteraksi dengan klien mereka untuk memahami situasi, kebutuhan, dan tujuan yang mereka miliki. Peran dan tanggung jawab dalam pekerjaan sosial sangat beragam. Beberapa di antaranya termasuk menilai kebutuhan sosial klien, merencanakan intervensi yang tepat, mengkoordinasikan layanan yang diperlukan, memberikan dukungan emosional, melakukan advokasi untuk klien, menyediakan pendidikan dan informasi yang relevan, serta memberdayakan klien agar dapat mengambil peran aktif dalam memperbaiki kehidupan mereka. Pekerja sosial juga bekerja dengan berbagai lembaga dan organisasi sosial seperti lembaga pemerintah, otoritas kesehatan, lembaga pendidikan, dan organisasi

masyarakat lainnya. Mereka bekerja sama dengan lembaga-lembaga ini untuk memastikan akses klien terhadap informasi, sumber daya, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, pekerjaan sosial melibatkan upaya kolaboratif antara pekerja sosial dan klien serta kerjasama dengan berbagai lembaga dan organisasi untuk mencapai perubahan sosial yang positif, meningkatkan kualitas hidup individu dan komunitas, serta mempromosikan kesejahteraan dan keadilan sosial.

Tujuan pekerjaan sosial mencakup berbagai masalah sosial yang dapat meliputi kemiskinan, pelecehan anak, kekerasan dalam rumah tangga, pengangguran, gangguan mental, kecanduan narkoba, ketidaksetaraan sosial, dan migrasi. Pekerjaan sosial didasarkan pada nilai-nilai etis seperti keadilan sosial, martabat manusia, penghormatan terhadap keragaman, hak asasi manusia, dan partisipasi dalam masyarakat. Sebagai layanan profesional, pekerjaan sosial

menggunakan pengetahuan ilmiah tentang hubungan manusia dalam praktiknya. Tujuan utama dari pekerjaan sosial adalah membantu individu, kelompok, dan masyarakat untuk mencapai pemenuhan kepuasan dan kebebasan pribadi dan sosial. Oleh karena itu, pekerjaan sosial melibatkan fungsi orientasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses pemberian layanan sosial berjalan dengan efektif dan efisien.

Fungsi orientasi dalam pekerjaan sosial mencakup beberapa hal, antara lain:

1. **Penilaian kebutuhan:** Pekerja sosial melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kebutuhan sosial individu, kelompok, atau masyarakat yang mereka layani. Hal ini membantu dalam memahami situasi dan tantangan yang dihadapi oleh klien dan mengidentifikasi area-area di mana intervensi sosial diperlukan.
2. **Perencanaan intervensi:** Berdasarkan penilaian kebutuhan, pekerja sosial merencanakan dan mengembangkan strategi intervensi yang efektif. Mereka bekerja sama dengan klien untuk merumuskan tujuan yang realistis dan menciptakan rencana tindakan yang memadai untuk mencapai perubahan sosial yang diinginkan.
3. **Koordinasi layanan:** Pekerja sosial berperan dalam mengoordinasikan berbagai layanan dan sumber daya yang tersedia bagi klien. Mereka bekerja sama dengan lembaga dan organisasi lain untuk memastikan klien mendapatkan akses yang tepat ke layanan kesehatan, pendidikan, perumahan, atau bantuan sosial lainnya yang mungkin mereka perlukan.
4. **Dukungan emosional:** Salah satu peran penting pekerja sosial adalah memberikan dukungan emosional kepada klien. Mereka mendengarkan dengan empati, memberikan ruang yang aman untuk berbicara tentang masalah mereka, dan membantu klien mengelola emosi mereka secara sehat.
5. **Advokasi:** Pekerja sosial menjadi advokat bagi klien mereka. Mereka berupaya melindungi hak-hak klien, memperjuangkan keadilan sosial, dan mengadvokasi kebijakan publik yang berpihak kepada kelompok yang rentan atau terpinggirkan.

Melalui fungsi orientasi ini, pekerja sosial berupaya menjalankan peran mereka dengan

efektif, menjembatani kesenjangan sosial, meningkatkan kualitas hidup individu dan komunitas, serta mempromosikan kesejahteraan dan keadilan sosial. Dalam pekerjaan sosial terdapat proses supervisi yang penting dalam praktiknya. Supervisi merupakan kata yang berasal dari bahasa Latin, yaitu "super" yang berarti "lebih" dan "videre" yang berarti "melihat" atau "menonton". Dalam konteks supervisi pekerjaan sosial, terdapat supervisor yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengontrol hasil kerja supervisee.

Supervisor dalam supervisi pekerjaan sosial adalah seseorang yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang cukup dalam bidang pekerjaan sosial. Tugas utama supervisor adalah memberikan pengawasan, bimbingan, dan dukungan kepada supervisee yang biasanya adalah pekerja sosial yang baru atau memiliki pengalaman yang terbatas. Supervisi bertujuan untuk membantu supervisee beradaptasi dengan lingkungan kerja, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada klien.

Proses supervisi dalam pekerjaan sosial melibatkan beberapa elemen, antara lain:

1. Pengawasan: Supervisor melakukan pengawasan terhadap kerja supervisee untuk memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab mereka dilaksanakan dengan baik. Hal ini mencakup pemantauan terhadap praktik kerja,

penerapan kebijakan dan prosedur, serta penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2. Bimbingan dan Pembinaan: Supervisor memberikan bimbingan dan pembinaan kepada supervisee dalam hal pengembangan keterampilan, pemahaman konsep pekerjaan sosial, dan pemecahan masalah yang muncul dalam praktik. Bimbingan ini dapat berupa arahan, umpan balik konstruktif, dan dukungan emosional.
3. Evaluasi Kinerja: Supervisor melakukan evaluasi terhadap kinerja supervisee secara teratur. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan area perbaikan, memberikan umpan balik konstruktif, dan merencanakan langkah-langkah pengembangan profesional bagi supervisee.
4. Refleksi dan Diskusi: Supervisor mendorong supervisee untuk melakukan refleksi terhadap praktik kerja mereka, mengidentifikasi tantangan atau permasalahan yang dihadapi, dan mencari solusi yang efektif. Diskusi antara supervisor dan supervisee juga penting untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman terkait pekerjaan sosial.

Melalui praktik supervisi yang baik, pekerja sosial dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada klien, dan memastikan kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Praktik supervisi juga membantu dalam meningkatkan profesionalisme dan pengembangan karir pekerja sosial.

Secara umum supervisi pekerjaan sosial mempunyai 3 fungsi, yaitu :

1. Fungsi Administrasi

Fungsi supervisi administrasi merupakan bagian penting dari proses supervisi dalam pekerjaan sosial yang berkaitan dengan aspek administratif di dalam konteks organisasi. Fungsi ini berfokus pada proses administrasi yang terkait dengan pengendalian dan pengaturan administrasi dalam organisasi.

Dalam konteks supervisi pekerjaan sosial, fungsi administrasi yang dilakukan oleh supervisor meliputi beberapa hal, antara lain:

1. Perekrutan dan Seleksi:

Supervisor bertanggung jawab dalam proses perekrutan pekerja sosial baru. Hal ini melibatkan menentukan kriteria dan persyaratan yang dibutuhkan untuk menjadi bagian dari tim pekerja sosial yang akan

disupervisi. Supervisor dapat melakukan seleksi berkas, wawancara, dan rekomendasi kandidat terbaik kepada bagian manajemen sumber daya manusia.

2. Penjelasan Peran dan Tanggung Jawab:

Supervisor memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan peran dan tanggung jawab pekerja sosial secara administratif. Hal ini meliputi memberikan penjelasan terkait tugas, target kerja, prosedur, dan kebijakan yang harus diikuti oleh pekerja sosial selama bekerja di lembaga pelayanan sosial.

3. Pengaturan Administrasi:

Supervisor memastikan bahwa semua administrasi terkait dengan pekerjaan sosial, seperti dokumen, laporan, dan catatan, dikelola dengan baik. Hal ini mencakup pengaturan jadwal, pelaporan kegiatan, dokumentasi intervensi, dan pengarsipan data yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur lembaga.

4. Penjaminan Kualitas: Fungsi administrasi supervisi juga

bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan sosial yang diberikan kepada klien sesuai dengan prosedur dan kebijakan lembaga. Supervisor

melakukan pengawasan terhadap proses kerja dan hasil kerja supervisee untuk memastikan bahwa standar kualitas terpenuhi.

Melalui fungsi administrasi supervisi, diharapkan bahwa pekerja sosial (supervisee) dapat bekerja secara efektif dan maksimal sesuai dengan konteks pekerjaan yang ada. Fungsi ini membantu dalam mempersiapkan dan membimbing supervisee agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja, memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta memastikan bahwa semua administrasi terkait dengan pekerjaan sosial dijalankan dengan baik.

2. Fungsi Edukatif

Fungsi edukatif supervisi merupakan salah satu aspek penting dari supervisi dalam pekerjaan sosial. Fungsi ini berkaitan dengan proses transfer ilmu pengetahuan, pembelajaran, dan penguatan yang dilakukan oleh supervisor kepada supervisee.

Pelaksanaan fungsi edukatif supervisi melibatkan beberapa kegiatan, antara lain:

1. Pengetahuan dan Pelatihan: Supervisor memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada supervisee untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan pekerja sosial. Hal ini mencakup peningkatan pengetahuan tentang

teori dan konsep-konsep dalam pekerjaan sosial, pemahaman terhadap berbagai metode intervensi, dan penguasaan keterampilan teknis yang diperlukan dalam pelayanan sosial.

2. Penguatan Nilai dan Profesionalitas: Fungsi edukatif supervisi juga berfokus pada penguatan nilai-nilai profesionalitas dalam pekerjaan sosial. Supervisor membimbing dan menguatkan supervisee dalam hal etika, integritas, penghormatan terhadap hak asasi manusia, keadilan sosial, dan keragaman budaya. Hal ini membantu supervisee dalam membangun sikap dan nilai-nilai yang mendukung pelayanan sosial yang berkualitas.
3. Transfer Skill dan Pengembangan Profesional: Supervisor memiliki peran dalam memberikan pengajaran langsung dan pengembangan keterampilan profesional yang berkelanjutan kepada supervisee. Ini meliputi pengamatan langsung, latihan praktis, simulasi, dan umpan balik konstruktif untuk membantu supervisee mengembangkan dan

meningkatkan keterampilan kerja mereka.

4. Tujuan dari fungsi edukatif supervisi adalah untuk memberikan supervisee dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pelayanan sosial yang efektif dan berkualitas kepada klien. Melalui transfer ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang terus menerus, supervisee dapat terus mengembangkan diri dan memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pekerjaan sosial serta menerapkan pengetahuan tersebut dalam praktik mereka.

Fungsi edukatif supervisi sangat penting karena membantu melengkapi dan memperkuat kompetensi pekerja sosial, memastikan bahwa mereka terus berkembang dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien mereka.

3. Fungsi Supportive

Fungsi dukungan supervisi atau supportive merupakan salah satu aspek penting dari supervisi dalam pekerjaan sosial. Fungsi ini bertujuan untuk memberikan dukungan emosional, motivasional, dan profesional kepada supervisee (pekerja sosial) dalam

menghadapi tekanan dan tantangan dalam pekerjaan mereka. Berikut adalah beberapa hal yang terkait dengan fungsi dukungan supervisi:

1. Dukungan Emosional: Supervisor memberikan dukungan emosional kepada supervisee dengan mendengarkan, memahami, dan memberikan perhatian terhadap perasaan dan pengalaman mereka dalam bekerja. Hal ini mencakup memberikan ruang bagi supervisee untuk berbagi dan mengungkapkan perasaan mereka terkait dengan tugas-tugas sosial yang mungkin menantang atau memicu stres.
2. Motivasi dan Penguatan: Supervisor memiliki peran penting dalam memberikan motivasi dan penguatan kepada supervisee. Mereka memberikan umpan balik positif terhadap prestasi supervisee, mengakui dan menghargai upaya mereka, serta memberikan dorongan dan semangat agar supervisee tetap termotivasi dan terpacu untuk melakukan pekerjaan dengan baik.
3. Konseling dan Bimbingan: Supervisor juga dapat berperan sebagai konselor atau pembimbing bagi supervisee yang mengalami masalah psikologis atau kesulitan pribadi yang memengaruhi kinerja mereka. Dalam peran ini, supervisor memberikan konseling yang mendukung dan membantu supervisee untuk mengatasi masalah yang dialami

dan menemukan cara yang efektif untuk mengatasinya.

4. Pemecahan Masalah: Supervisor membantu supervisee dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang muncul dalam pekerjaan sosial. Mereka dapat memberikan saran, panduan, dan perspektif baru untuk membantu supervisee menemukan solusi yang tepat dan efektif.

5. Dukungan Profesional: Supervisor mendukung pengembangan profesional supervisee dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan serta menghadiri pelatihan dan seminar yang relevan. Supervisor juga dapat memberikan dukungan dalam hal pengembangan karir dan merencanakan tujuan jangka panjang dalam pekerjaan sosial.

Fungsi dukungan supervisi sangat penting dalam menjaga kesejahteraan dan kinerja pekerja sosial. Dukungan yang diberikan oleh supervisor membantu mengatasi tekanan kerja, mengembangkan rasa percaya diri, dan mempertahankan motivasi yang tinggi. Ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan sosial yang diberikan kepada klien serta kesejahteraan pekerja sosial itu sendiri. Hubungan antara supervisor dan supervisee dalam proses supervisi pekerjaan sosial sangat penting. Dalam hubungan tersebut,

ketiga fungsi supervisi (administratif, edukatif, dan dukungan) harus berjalan seiring dan saling mendukung untuk menciptakan lingkungan supervisi yang efektif.

Krisis hubungan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan pandangan, masalah komunikasi, ketidakcocokan personal, atau kesalahpahaman. Ketika krisis hubungan terjadi, dapat memengaruhi dinamika supervisi dan kualitas interaksi antara supervisor dan supervisee. Dalam menghadapi krisis hubungan, penting untuk mengatasinya dengan pendekatan yang konstruktif dan berusaha memulihkan hubungan yang sehat antara supervisor dan supervisee.

Dalam mengatasi krisis hubungan, penting untuk menjaga sikap terbuka, saling menghormati, dan berfokus pada tujuan bersama yaitu meningkatkan kualitas supervisi dan pelayanan sosial. Dengan kerjasama dan dedikasi dari supervisor dan supervisee, krisis hubungan dapat diatasi, dan proses supervisi dapat berjalan dengan lebih efektif dan harmonis.

Mencegah krisis hubungan dalam proses supervisi adalah tujuan yang penting. Dalam fungsi dukungan supervisi, penting bagi supervisor dan supervisee untuk saling memberikan dukungan, memahami, dan menghormati satu sama lain. Sikap tenggang rasa, empati, dan komunikasi yang terbuka

sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis.

Supervisor perlu memiliki kompetensi prinsip etik pekerjaan sosial yang kuat untuk mendukung dan mengarahkan supervisee. Mereka harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih luas dari supervisee, sehingga dapat memberikan bimbingan dan pembinaan yang relevan. Pengetahuan dan keterampilan ini meliputi pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip etika pekerjaan sosial, pemahaman tentang isu-isu sosial yang relevan, dan kemampuan untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul dalam praktik pekerjaan sosial.

Supervisor juga harus memastikan bahwa mereka secara konsisten mengikuti prinsip-prinsip etik pekerjaan sosial dalam menjalankan supervisi. Ini meliputi kejujuran, integritas, menghormati kerahasiaan, menghormati hak klien, dan menjaga hubungan profesional yang saling menguntungkan. Selain itu, penting bagi supervisor untuk terus mengembangkan diri dan meningkatkan kompetensi mereka sebagai supervisor. Mereka dapat mengikuti pelatihan, seminar, atau program pengembangan profesional untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru yang relevan dengan tugas supervisi.

Dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, serta menerapkan prinsip etik pekerjaan sosial dengan konsisten, supervisor dapat

menjalankan peran mereka dengan efektif dalam membangun hubungan supervisi yang kuat dan mendukung. Ini akan membantu mencegah krisis hubungan dan menciptakan lingkungan supervisi yang positif, di mana pekerja sosial dapat tumbuh dan berkembang secara profesional.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan teknik atau metode kajian literatur. Kajian literatur sendiri merupakan proses pencarian informasi atau penganalisaan suatu masalah berdasarkan berbagai sumber bacaan bisa berupa buku ilmiah, jurnal, artikel, internet dan dokumen lain yang memiliki topik dengan kesesuaian terhadap topik yang sedang kita cari. Kajian literatur sendiri memiliki bagian penting dalam sebuah proses serta penyusunan penelitian baik dalam konteks akademik maupun profesional. Menurut Rosyidhana (2014 : 3) dalam (Rusmawan 2019:104) studi literatur merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca sumber-sumber tertulis yang ada seperti buku atau literatur yang menjelaskan tentang landasan teori. Sama halnya dengan pengumpulan data dan informasi dengan cara menggali pengetahuan atau ilmu dari sumber-sumber seperti buku, karya tulis, serta beberapa sumber lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian (Dewi dalam Rusmawan, 2019:104) Zed juga menjabarkan Metode studi literatur sebagai

serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed, 2008:3).

Kajian literatur memiliki kelebihan serta kekurangan masing-masing dibandingkan dengan kajian lapang dengan objek nyata sebagai tempat menggali informasi. Pada jurnal ini, kajian literatur yang digunakan adalah buku serta beberapa media online seperti makalah, jurnal nasional dan website.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan dalam praktik supervisi dijalankan oleh seorang supervisor. Dalam praktiknya supervisor memiliki peran yang harus dijalankan. Salah satu peran yang harus dijalankan oleh supervisor adalah peran supportive atau sebagai konselor bagi supervisee. Supervisor dan supervisee dalam menghadapi pekerjaan memang dihadapkan dengan tekanan sehingga dapat memengaruhi kinerja yang berdampak pada kurangnya efektivitas kerja. Dalam kegiatan pemberian layanan bantuan supervisee juga tidak dapat lepas dari tekanan psikologi seperti, merasa jenuh, kecewa, gagal, merasa tidak dihargai dan pikiran negatif lainnya. Atas situasi ini, supervisor bertanggung jawab untuk memberikan bantuan kepada supervisee dalam menghadapi permasalahan yang dialaminya. Apabila permasalahan tersebut dibiarkan dikhawatirkan dapat memengaruhi

kinerja dari supervisee sehingga kurang efektif. Supervisor dalam fungsinya berperan sebagai konselor yang bertanggung jawab dalam memberikan konseling kepada supervisee yang sedang mengalami masalah psikologis negatif sehingga mampu mengetahui latar belakang penyebab menurunnya tingkat produktivitas kerja. Supervisor harus mampu dalam memberikan dukungan dan motivasi sehingga supervisee mampu kembali memperbaiki kinerjanya. Oleh sebab itu, hubungan harmonis dan seimbang yang terjalin antara supervisor dengan supervisee menjadi sangat penting untuk diwujudkan.

Beban psikologis yang dialami oleh supervisee dalam kegiatan supervisi menjadi sebuah pertanda akan peran supportive yang harus dijalankan oleh supervisor. Supervisee yang mengalami beban psikologis akibat permasalahan yang dihadapinya dalam proses pelayanan klien perlu mendapatkan perhatian lebih. Supervisor harus memberikan dukungan secara emosional atas beban psikologis yang dialami oleh supervisee. Berkaitan dengan hal tersebut, maka pusat perhatian yang harus ditujukan supervisor adalah melindungi dan mengembangkan kapasitas supervisee agar mampu beradaptasi dengan baik dan merasa nyaman dengan pekerjaan dan situasi yang sedang dihadapinya. Artinya, pada fungsi supportive supervisi supervisor hendaknya berfokus pada upaya peningkatan kemampuan supervisee

agar mampu mengelola tekanan psikologis dan pengembangan relasi sosial.

Permasalahan psikologis yang dialami supervisee berdampak terhadap kualitas kerja, sebab hambatan psikologis mampu mendorong supervisee pada titik terendah yaitu merasa kecewa dan gagal sehingga tidak memiliki keinginan untuk melanjutkan pekerjaan yang telah di bebankan kepadanya. Sehingga, bentuk-bentuk penundaan atau penghindaran dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat menjadi sebuah indikator bahwa supervisee sedang mengalami masalah sehingga membutuhkan perhatian lebih dari supervisor. Supervisor dituntut peka dan paham terhadap peristiwa-peristiwa yang menjadi stimulus penyebab terjadinya penurunan kualitas kerja.

Beban kerja yang tinggi pada staf lembaga layanan sosial dapat menyebabkan terjadinya sindrom burnout. Menurut Pines dan Maslach (1978), burnout adalah kelelahan fisik dan mental yang luar biasa akibat beban kerja yang kronis, jangka panjang, dan tidak diantisipasi akibat dari stres. Hal ini dapat menyebabkan perubahan konsep diri, seperti negative thinking, perilaku buruk saat bekerja, dan hilangnya perhatian dan perasaan terhadap klien. Burnout tidak sama dengan ketidakpuasan kerja.

Supervisor perlu mengetahui gejala-gejala burnout, yang mencakup aspek fisik, mental, dan perilaku. Gejala fisik burnout ditandai dengan rasa lelah yang sangat luar biasa, sakit

kepala, gangguan lambung, dan gangguan tidur. Gejala mental mencakup perasaan terasing dari pekerjaan, kehilangan harapan, pesimisme, depres. Gejala perilaku termasuk malas berangkat ke tempat kerja, sering terlambat, menunda pertemuan dengan klien, dan bersikap sinis dan apatis terhadap klien.

Supervisor perlu memahami etiologi dan hakikat stres yang dialami oleh supervisee. Beberapa pakar mengidentifikasi sumber stres dari sudut pandang berbeda-beda. Pembahasan lebih lanjut akan difokuskan pada beberapa sumber stres yang umum terjadi dalam supervisi.

Pertama, administratif supervisi dapat menjadi penyebab stres bagi supervisee karena aturan yang harus diikuti serta kegiatan monitoring/evaluasi yang dilakukan oleh lembaga. Hal ini dapat menimbulkan konflik peran, konflik dengan birokrasi dan orientasi pelayanan yang dapat memicu terjadinya burnout

Kedua, edukasi supervisi juga dapat menjadi penyebab stres karena perubahan target yang harus diselesaikan oleh staf. Situasi baru yang dihadapi oleh supervisee pada umumnya menimbulkan kegamangan dan kecemasan, terutama jika prosedur lama harus ditinggalkan dan prosedur baru belum sepenuhnya dikuasai.

Ketiga, relasi supervisor-supervisee dapat menjadi sumber stres karena sifat relasi yang intens, erat, dan personal yang membutuhkan pengendalian emosi. Menurut penelitian,

relasi dengan supervisor dan relasi dengan klien adalah bentuk utama relasi yang dapat menyebabkan stres pada staf. Oleh karena itu, penting bagi supervisor untuk memperhatikan sumber stres ini dan berupaya mengatasi atau mengurangi dampaknya bagi supervisee.

Keempat, pekerja sosial yang bekerja di lembaga layanan sosial seringkali berhubungan dengan klien yang mengalami stres, seperti korban kekerasan dalam rumah tangga, orang tua yang terlantar, orang dengan masalah kejiwaan, dan remaja yang mengalami pelecehan seksual. Klien tersebut cenderung memiliki emosi yang tidak stabil dan negatif, seperti kemarahan, kecemasan, dan depresi. Oleh karena itu, pekerja sosial harus memiliki empati dan mampu merasakan apa yang dirasakan klien agar dapat memberikan respon yang tepat. Namun, proses interaksi dengan klien yang mengalami stres secara kumulatif juga dapat berdampak negatif pada pekerja sosial. Pekerja sosial dapat merasa putus asa ketika berhadapan dengan klien yang sedang mengalami depresi akibat HIV/AIDS, bahkan merasa gagal ketika klien meninggal dunia karena penyakit tersebut.

Kelima, lingkungan tempat pelaksanaan tugas juga dapat menjadi sumber stres bagi pekerja sosial. Misalnya, bekerja di rumah sakit selama pandemi COVID-19 yang memiliki resiko tinggi terpapar virus dan kematian. Atau bekerja di wilayah konflik bersenjata untuk mendampingi korban perang dan

perkosaan, yang dapat mengancam keselamatan pekerja sosial. Selain itu, bekerja di kawasan kumuh dengan sanitasi yang buruk dan tingkat kriminalitas yang tinggi juga dapat membuat pekerja sosial merasa tidak nyaman.

Keenam, stres dalam organisasi dapat disebabkan oleh turbulensi organisasi, restrukturisasi organisasi, dan perubahan aturan organisasi. Organisasi yang terpusat dan memiliki hierarki formalitas yang tinggi, struktur, kebijakan, dan prosedur dapat menjadi sumber stres bagi karyawan. Konflik dapat terjadi antara tuntutan organisasi untuk kinerja optimal dan kepentingan untuk bekerja secara profesional atas pekerjaan yang dilakukan. Sistem penggajian yang tidak memadai juga dapat menjadi sumber stres. Gaji dianggap sebagai ukuran obyektif dari seseorang di dalam masyarakat, sehingga semakin tinggi gaji yang diterima, semakin tinggi kedudukan seseorang di dalam masyarakat. Staf yang bekerja pada bidang khusus juga memiliki tingkat stres yang spesifik, seperti pekerja sosial yang harus menyesuaikan pengambilan keputusan dengan profesi lain dan belajar berinteraksi dengan pihak profesional yang berada pada jenjang hierarki yang lebih tinggi. Hal ini dapat menciptakan ketegangan, terutama dalam boundary position, seperti hubungan antara dokter dan pekerja sosial di rumah sakit.

Ketujuh, sikap komunitas umum terhadap profesi pekerja sosial dan fungsi yang harus dilaksanakannya juga dapat menjadi sumber stres bagi pekerja sosial. Meskipun masyarakat awalnya memberikan apresiasi positif terhadap kontribusi pekerja sosial, beberapa dekade terakhir telah muncul pandangan yang menganggap bahwa kerja pekerja sosial merupakan bentuk paternalisme dan bukan semata-mata untuk kebaikan klien. Beberapa kelompok bahkan menganggap pekerja sosial sebagai pelaku opresif dan menyalahkan korban. Meskipun sebenarnya pekerja sosial tetap berjuang untuk kebebasan manusia, klaim tersebut dapat membuat pekerja sosial merasa tidak dihargai dan bahkan dijauhi oleh masyarakat.

Untuk mengurangi kemungkinan burnout, supervisor dapat melakukan tindakan efektif pada tahap perekrutan dan penempatan staf. Proses seleksi personil yang cermat dapat membantu menempatkan kandidat terbaik pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan potensi mereka. Supervisor juga dapat memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang lingkup pekerjaan dan risiko yang terkait dengan pekerjaan tersebut. Hal ini akan membantu calon pekerja membuat keputusan yang tepat tentang apakah mereka ingin bergabung dengan lembaga layanan sosial atau tidak.

Pekerja sosial sering kali enggan melaporkan insiden kekerasan atau ancaman kekerasan yang mereka alami karena takut dianggap

sebagai kegagalan dalam berinteraksi dengan klien. Mereka juga khawatir bahwa tindakan mereka telah menyebabkan ketidaknyamanan atau frustrasi pada klien. Oleh karena itu, supervisor harus membantu pekerja sosial untuk berkomunikasi tentang pengalaman mereka. Supervisor juga dapat membantu pekerja sosial mengenali tanda-tanda kekerasan sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat dan mengurangi stres yang mungkin terkait dengan potensi kekerasan yang dapat mereka alami.

Balai Rehabilitasi Sosial Pamardi Putra Lembang, Bandung Barat terletak di Jalan Maribaya No. 22 Lembang Keb. Bandung. Merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Dinas di bidang pelayanan rehabilitasi sosial kepada mantan pengguna Narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya dengan menggunakan metode bimbingan fisik, bimbingan mental, bimbingan sosial dan keterampilan selama 10 bulan. Bimbingan ini dimaksudkan untuk mencapai keseimbangan mental, spiritual, sosial, fisik, dan ekonomi sehingga mantan korban penyalahgunaan NAPZA yang telah direhabilitasi dapat menjalankan fungsi sosialnya kembali. Kapasitas dari BRSPP ini 150 orang sedangkan kapasitas isi 100 orang klien dari usia 14 sampai dengan 28 tahun

Pegawai BRSPPP berjumlah 20 orang, dibagikan struktur memiliki 3 orang pegawai dibagian penerimaan dan penyaluran 10 orang pegawai, dan di bagian jabatan fungsional terdapat 7 orang pegawai sebagai Pekerja Sosial namun 2 orang telah pensiun dan hanya 5 orang yang masih bekerja. Untuk merehabilitasi para mantan NAPZA, dilakukan suatu program baik itu fisik, mental, sosial, dan bimbingan keterampilan. Dalam menjalankan semua program tersebut, maka tentunya ada seorang supervisor yang memonitoring dan mengarahkan para pekerja sosial maupun pegawai administratif. Supervisor BRSPPP secara tidak langsung juga telah melakukan hal tersebut dan dilakukan oleh Kepala Balai BRSPPP.

KESIMPULAN

Kepemimpinan dalam praktik supervisi dijalankan oleh seorang supervisor. Dalam praktiknya supervisor memiliki peran yang harus dijalankan. Salah satu peran yang harus dijalankan oleh supervisor adalah peran supportive atau sebagai konselor bagi supervisee. Fungsi supportive dalam praktik supervisi pekerjaan sosial memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi di Balai Rehabilitasi Pamardi Putra di Lembang, Bandung Jawa Barat.

Dalam konteks supervisi pekerjaan sosial, fungsi supportive mencakup berbagai aspek, termasuk dukungan emosional, dukungan informasional, dan dukungan instrumental.

Ketiga aspek ini saling terkait dan saling memperkuat untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan membantu pekerja sosial dalam melaksanakan tugas mereka.

Melalui fungsi supportive, supervisi pekerjaan sosial dapat membantu pekerja sosial untuk mengatasi tantangan, mengembangkan keterampilan, meningkatkan motivasi, dan meningkatkan kualitas interaksi dengan klien. Dukungan emosional yang diberikan oleh supervisor juga membantu pekerja sosial dalam mengatasi stres dan beban kerja yang tinggi.

Supervisi pekerjaan sosial juga memiliki peran penting dalam memastikan kesesuaian antara program rehabilitasi dan kebutuhan klien. Dukungan informasional yang diberikan oleh supervisor membantu pekerja sosial dalam memperoleh pengetahuan yang relevan, pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan klien, dan memastikan implementasi program yang efektif.

Fungsi supportive dalam supervisi pekerjaan sosial juga mencakup dukungan seperti menyediakan sumber daya, fasilitas, dan bantuan praktis kepada pekerja sosial. Hal ini membantu pekerja sosial dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien.

Pentingnya fungsi supportive dalam praktik supervisi pekerjaan sosial menekankan perlunya adanya dukungan organisasi yang memadai dan perhatian yang diberikan oleh manajemen kepada pekerja sosial. Supervisi

yang baik dan berfokus pada fungsi supportive dapat meningkatkan motivasi, kinerja, dan kesejahteraan pekerja sosial.

Dalam keseluruhan, analisis dalam makalah ini menggarisbawahi pentingnya fungsi supportive dalam praktik supervisi pekerjaan sosial di Balai Rehabilitasi Pamardi Putra di Lembang, Bandung Jawa Barat. Dukungan emosional, dukungan informasional, dan dukungan instrumental yang diberikan oleh supervisor membantu pekerja sosial dalam mengatasi tantangan, meningkatkan kualitas layanan, dan mencapai tujuan rehabilitasi

DAFTAR PUSTAKA

Calderon, JF dan EC Gonzales. (1993).
Methods of research and thesis writing.
Manila : National Book Stores.