

DAMPAK STRESS KERJA TENAGA PELAYANAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN BAGI WARGA BINAAN SOSIAL (STUDI KASUS PADA PSAA PUTRA UTAMA 3 TEBET JAKARTA)

Fitriyah

Corresponding Author

Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia, Jawa Barat 16424, Indonesia

fitri.ishak84@gmail.com

Agata Terra Febriana

Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia, Jawa Barat 16424, Indonesia

ABSTRAK

Tenaga pelayanan sosial memiliki peran penting dalam proses pemberian layanan kepada warga binaan sosial di Panti Sosial. Namun beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stress kerja yang berdampak pada pemberian pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan stress yang dihadapi tenaga pelayanan sosial yang merangkap sebagai pekerja sosial dan dampaknya terhadap pelayanan terhadap Warga Binaan Sosial di PSAA Putra Utama 3 Tebet. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang dilaksanakan dari bulan Oktober 2019–Januari 2020. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi kepada petugas pelayanan sosial, WBS dan pimpinan panti. Analisis data dilakukan melalui open, axial dan selective coding. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga pelayanan sosial yang juga merangkap sebagai pekerja sosial mengalami stress karena beratnya beban pekerjaan yang mereka miliki. Hal ini menimbulkan dampak pada pelayanan yang diberikan kepada WBS seperti kurang ramah terhadap rekan kerja dan WBS, tidak dapat menjalin komunikasi yang intens dengan orang tua/wali dari WBS, lambat dalam melaksanakan proses asesmen dan pembuatan laporan perkembangan anak serta tidak terbaharui dengan permasalahan yang dihadapi oleh para WBS.

KATA KUNCI: *Stress kerja, tenaga pelayanan sosial, warga binaan sosial.*

ABSTRACT

Social service workers have an important role in the process of the delivery of services to the children who live in social institutions. However, an excessive workload implicates work stress which causes an impact on service delivery. This study aims to describe the stress faced by social service workers concurrently with social workers and the impact on services at PSAA Putra Utama 3 Tebet. This study used qualitative descriptive research from October 2019 until January 2020. The data is being collected using in-depth interviews and observations methods. The subject of this research is social service officers, WBS, and the leader of PSAA. Thus, the results showed that social service workers concurrently with social workers lead to stress due to the heavy workload. This caused the services where the workers are being less friendly to colleagues and WBS. They were also unable to establish intense communication with parents/guardians. Often, the workers postpone the assessment process and the report making for the WBS development. In addition, sometimes the workers are being passive towards the problems faced by WBS.

KEY WORDS: *work-related stress, social service workers, client*

PENDAHULUAN

Bekerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan fisiologis dan kebutuhan psikologis seperti kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri (Maslow dalam Aruma, E O & Hanachor, Melvins Enwuvesi, 2017). Demikian juga seperti yang disebutkan oleh Perlman (1982) dalam Kurzman & Akabas (1993, h. xviii) bahwa bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan dasar, melainkan juga akan menunjukkan status seseorang, memberikan kepuasan, dan rasa percaya diri.

Namun, Stone (2017, h.749-750) menjelaskan bahwa pekerja dalam menjalankan tanggung jawabnya kadang juga mengalami beberapa hambatan, seperti lingkungan kerja yang kurang mendukung, gaya kepemimpinan, gaji yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, karier yang tidak berkembang, ketidakamanan kerja, beban kerja yang berat, hingga aturan perusahaan yang mengikat dan ini dapat menimbulkan stress kerja khususnya pada pekerja yang tidak mampu beradaptasi.

Maslach et al (1996) dan Zastrow (1984) dalam Lloyd, Cris; King, Robert; Cjenoweth, Lesley (2002) dan Mondy (2008, h.95) menyatakan bahwa stress kerja adalah reaksi emosional dan psikologis terhadap stressor. Stressor adalah tuntutan, situasi, atau kondisi yang mengganggu equilibrium seseorang. Walaupun setiap manusia hidup dalam stress, kondisi setiap orang akan berbeda dalam memberikan respons terhadap stressor, sehingga bagi individu tertentu suatu peristiwa dapat menyebabkan stres yang sangat tinggi. Stress yang cukup parah dan berlangsung lama akan membahayakan dan dapat menyebabkan kurangnya tingkat kehadiran, penggunaan alkohol dan obat-obatan yang berlebihan, kinerja yang buruk dan lain sebagainya. Seseorang yang mengalami stress yang berkepanjangan dapat diamati melalui gejala-gejala yang dapat dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu (1) gejala fisik yang terlihat dari adanya perubahan metabolisme dalam diri manusia, laju detak jantung yang meningkat serta pernapasan, menimbulkan sakit kepala, serta dapat menyebabkan serangan jantung (2) gejala psikologis, seperti ketidakpuasan dalam bekerja yang ditunjukkan dengan adanya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, konsentrasi yang berkurang, serta seringkali menunda-nunda pekerjaan (3) gejala perilaku seperti perubahan kebiasaan seperti gelisah, perubahan pola makan, merokok, serta gangguan tidur (Beer dan Newman dalam Asih, Widhiastuti & Dewi, 2018, h. 6-7).

Stress yang dialami oleh pekerja dalam setting organisasi pelayanan kemanusiaan sangat berbeda dengan stress yang dialami oleh pekerja di sektor lainnya karena organisasi pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada manusia untuk dapat berfungsi sosial. Salah satu karakteristik dari organisasi pelayanan adalah relasi staf dengan klien yang menjadi kegiatan utama dalam organisasi, sehingga ini akan menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini akan menuntut petugas untuk memberikan pelayanan maksimal (Hasenfeld, 1983, h. 10). Oleh sebab itu, staf dalam organisasi pelayanan kemanusiaan yang mengalami stress akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada klien.

Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 3 Tebet (PSAA PU 3 Tebet) merupakan salah satu organisasi pelayanan manusia yang bergerak dalam bidang kesejahteraan anak. Panti ini secara khusus didirikan bagi anak-anak perempuan yang sudah menginjak usia remaja, baik remaja awal, maupun remaja yang sedang menuju dewasa awal dengan kisaran usia 10 hingga 18 tahun yang sedang menempuh pendidikan tingkat

SMP dan SMA. Anak-anak perempuan tersebut merupakan anak yang orang tuanya tidak dapat memenuhi kebutuhannya secara wajar baik jasmani, rohani, dan sosial, sehingga panti ini merupakan panti terakhir bagi anak-anak. Berdasarkan pemaparan dari Santrock (2007), masa remaja ini adalah masa transisi yang meliputi perkembangan biologis, kognitif serta sosio-emosional manusia. Secara khusus, dalam masa ini pula, manusia mengalami perubahan sosio-emosional untuk menjadi pribadi yang mandiri, ingin meluangkan banyak waktu dengan teman-teman, serta mulai timbul konflik dengan keluarganya sendiri. Santrock (2007) juga menerangkan bahwa fluktuasi emosi remaja pada rentangan usia ini sering terjadi sebagai konsekuensi dari usaha penyesuaian dirinya pada pola perilaku dan harapan sosial yang baru. Kondisi ini juga menyebabkan remaja lebih rentan dan mudah mengalami berbagai masalah serta bentuk kenakalan lainnya. Dengan kondisi warga binaan sosial yang baru menginjak usia remaja dan sedang berada dalam masa pencarian jati diri dengan segala kompleksitasnya, diperlukan penanaman hal-hal yang positif agar proses perkembangan anak juga berjalan positif. Proses tersebut sangat berkaitan erat dengan pola pengasuhan yang diberikan oleh petugas pelayanan sosial.

Tenaga pelayanan sosial (disebut dengan Pramu Sosial) pada PSAA PU 3 Tebet adalah pekerja yang belum memiliki status sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan pengawasan, pendampingan pelayanan dan pembinaan sosial kepada warga binaan sosial (WBS) dalam keseharian mereka selama berada di panti. termasuk pula melakukan beberapa tugas administratif lainnya. Di PSAA PU 3 Tebet terdapat sepuluh orang pramu sosial, tetapi pramu sosial yang memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial mendapatkan tugas tambahan sebagai pekerja sosial karena hanya terdapat satu orang pekerja sosial fungsional yang akan memasuki masa pensiun. Beban tugas yang berlebihan yang dialami oleh pramu sosial telah menimbulkan stress kerja.

Terdapat sejumlah penelitian yang membahas tentang stress kerja sebagai akibat dari beban kerja yang berlebihan (Coffey & Dugdill, 2004; Lloyd, King & Chenoweth, 2002 dan Raudeliunaite dan Volff, 2020). Namun demikian, masih jarang penelitian yang mengkaji dampak stress yang dialami petugas pelayanan sosial terhadap pelayanan yang diberikan kepada WBS. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengkaji stress yang dialami tenaga pelayanan sosial dan dampaknya pada pemberian pelayanan kepada WBS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengayaan kajian terkait dengan stress kerja pada organisasi pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang dampak stress kerja yang dialami oleh pramu sosial terhadap pelayanan kepada warga binaan sosial. Dengan demikian, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan dalam kondisi natural dari isu atau hal yang diteliti dan menginterpretasikan apa yang peneliti dengar, lihat dan pahami secara lebih mendalam dan memberikan makna pada data-data tersebut, sehingga dapat dipahami (Creswell, 2009, h 176). Sedangkan penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada. Fenomena tersebut dapat berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau, baik fenomena alamiah, maupun fenomena buatan manusia.

Penelitian ini dilakukan pada Panti Sosial Anak Putra utama 3 Tebet yang memberikan pelayanan kepada remaja perempuan usia 13 hingga 18 tahun yang sedang menempuh pendidikan tingkat SMP dan SMA, tetapi memiliki masalah sosial antara lain orang tua/wali yang memiliki keterbatasan ekonomi, keterbatasan pengetahuan akan pengasuhan, dan disharmoni yang dapat membahayakan anak sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan jasmani, rohani maupun sosial bagi anak.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel karena disesuaikan dengan tujuan penelitian (Newman, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang ditujukan kepada kepala panti, tiga orang pramu sosial yang merangkap sebagai pekerja sosial dan tiga orang warga binaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Stress dari Pramu Sosial

Pramu sosial dalam menjalankan tugasnya juga merangkap sebagai pekerja sosial. Adapun tugas dari pramu sosial dan pekerja sosial adalah sebagai berikut:

1. Tugas sebagai Pramu sosial

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tenaga pelayanan sosial memiliki tugas dan tanggung jawab dalam berbagai bidang (1) pendidikan, seperti mendaftarkan anak ke sekolah, mendaftarkan dan mengelola fasilitas kartu Jakarta Pintar, pemenuhan kebutuhan sekolah, memantau tugas-tugas sekolah, dan mengambil laporan hasil belajar (2) kesehatan, seperti membuat surat sakit ketika anak sakit, mengantar anak ke puskesmas, merujuk ke rumah sakit jika diperlukan, serta melakukan perawatan seperti memantau makan dan minum obat (3) penyediaan kebutuhan, seperti tempat tidur, lemari, kasur, spreng, seragam sekolah, pakaian sehari-hari, makanan, perlengkapan sekolah (alat tulis, tas dan sepatu), penunjang kesehatan seperti vitamin, perlengkapan mandi dan cuci, perlengkapan ibadah (4) penunjang kebersihan seperti perlengkapan mandi dan cuci, *deodorant*, dan pembalut (5) penunjang ibadah terutama bagi yang muslim seperti sajadah, mukena dan Al-Qur'an (6) memantau kebersihan dan perawatan diri WBS, perawatan barang dan kerapihan kamar, dan lemari setiap hari (7) membantu dan mendampingi WBS dalam menyelesaikan masalah namun apabila tidak mampu dapat berkoordinasi dengan pekerja sosial (6) memantau perkembangan dan perubahan WBS baik perubahan biologis, psikologis, serta sosial dan menjabarkannya dalam laporan perkembangan anak.

Sebagai pramu sosial yang sangat menyita waktu, mereka juga mendapatkan tambahan tugas administratif seperti membuat perencanaan kegiatan panti, pembaharuan kartu keluarga panti, mengkoordinasi kegiatan panti, memastikan kecukupan bahan pangan serta menyelesaikan masalah-masalah pendidikan.

2. Tugas sebagai pekerja sosial

Tugas yang harus dijalankan oleh pramu sosial sebagai pekerja sosial adalah (1) penerimaan klien seperti menjalin relasi dengan orang tua/wali WBS; mencatat karakteristik WBS; melakukan

asesmen terhadap WBS untuk mengetahui latar belakang keluarga dan kondisi WBS; melakukan kunjungan rumah; dan terminasi (2) menyelesaikan kasus yang dihadapi WBS baik antar WBS maupun pengasuh dengan WBS dan mempersiapkan WBS untuk kembali ke masyarakat.

Dalam menjalankan kedua peran tersebut pramu sosial menghadapi beberapa dilema, yaitu sulit untuk memisahkan peran sebagai pramu sosial dan sekaligus sebagai pekerja sosial bagi WBS yang berada di bawah tanggung jawabnya. Hal ini kerap kali membuat mereka menghadapi konflik peran, sehingga tidak bisa bersifat netral dalam melakukan intervensi "aku pernah mengalami dilema sampai aku harus memindahkan anak aku ke orang lain karena aku bener-bener bingung karena intervensi aku ketangkal semua". "Saya lupa kalo saya juga pekerja sosial yang seharusnya menjalin komunikasi dua arah dan sifatnya mau mendengar dan merangkul tapi saya malah jadi gak bisa kontrol sehingga teknik intervensi aja malah jadi teknik interogasi". Hal ini berdampak pada WBS yang merasakan perlakuan tenaga pelayanan sosial yang lebih mengarah pada interogasi dan kerap curiga. Di samping itu ada pula yang merasakan bahwa tenaga pelayanan sosial kadang dari pagi sudah menunjukkan muka yang cemberut dan terkesan tidak ingin bertemu dengan WBS.

Sulit untuk menerapkan prinsip kerahasiaan, sehingga WBS menjadi tidak percaya. Ini terlihat misalkan dalam *case conference* di mana para pekerja sosial akan saling menyampaikan permasalahan dalam menangani WBS, maka terdapat beberapa orang yang tidak dapat memegang kerahasiaan dan ini berdampak ketika mereka harus berhubungan dengan anak baik sebagai pramu sosial maupun pekerja sosial. Kondisi ini dirasakan oleh WBS "kalo aku cerita nih terus diceritain kayaknya. Pokoknya semua pengasuh tiba-tiba jadi tau padahal aku gak cerita sama pengasuh lain".

Pramu sosial yang memiliki peran tambahan sebagai pekerja sosial mengalami konflik peran. Davis dan Newstorm (1989:484-486) menjelaskan bahwa konflik peran yang dihadapi dapat terbagi menjadi dua, yaitu konflik peran intersender dan konflik peran intrasender. Konflik peran yang dialami oleh pramu sosial dalam penelitian ini adalah konflik peran intrasender yang merupakan konflik peran yang terjadi karena karyawan menduduki jabatan dalam dua struktur, antara lain sebagai pramu sosial dan sebagai pekerja sosial. Peran sebagai pramu sosial dan pekerja sosial dari anak asuh yang sama membuat mereka tidak dapat bersifat netral saat mendampingi dan melakukan intervensi kepada anak asuh.

Dampak dari beban kerja yang berlebihan telah menimbulkan stress pada pramu sosial. Stress merupakan ketegangan yang dialami seseorang ketika menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang dan jika terjadi untuk jangka waktu yang panjang akan menimbulkan gangguan fisik dan mental (Hariandja 2002: 303; Stone, 2017: 749). Pramu sosial pada PPA Putra Utama 3 Tebet mengalami stress karena peran dan tanggung jawab yang dimiliki melebihi kapasitasnya yaitu sebagai pramu sosial dan sebagai pekerja sosial. Jika dikaitkan dengan penyebab stress yang dialami oleh tenaga pelayanan sosial akibat merangkap jabatan, menurut Palupi (2004, h.7) dan Cushman et al (1995) dalam Lloyd, King dan Chenoweth (2002) termasuk dalam kategori penyebab organisasional. Penyebab organisasional yang menjadi pemicu timbulnya stress tersebut antara lain, karier yang melelahkan, harapan dan tenggat waktu yang tidak logis, hubungan dengan

penyelia yang buruk, serta terjadinya *downsizing*, keterbatasan sumber daya manusia, angka *turnover* yang tinggi dan kerja dalam lingkungan yang birokratis.

Stress yang dialami oleh pramu sosial terlihat dari gejala-gejala yang muncul seperti mengalami gangguan tidur ketika malam hari yang berdampak pada tidak semangat untuk bekerja, menangis ketika membayangkan pekerjaan yang banyak, pelupa, sulit untuk konsentrasi, tidak suka untuk bertemu orang, migrain dan merasa tidak nyaman ketika dihubungi terkait dengan pekerjaan. Jika dikaitkan dengan pandangan dari Wijono (2010, h.122) dan Anoraga (1998, h.107), maka gejala stress yang dirasakan oleh pramu sosial dapat dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Jika dikaji lebih mendalam, stress yang dialami oleh pramu sosial menurut pandangan Amberg (1979) dalam Hawari (1997, h. 52) termasuk pada stress tingkat tiga (gejala fisik semakin terasa, perasaan gelisah yang semakin meningkat, gangguan pola tidur) sampai dengan tingkat empat (kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi, pergaulan sosial dan kegiatan rutin terasa berat, perasaan takut, serta kemampuan konsentrasi menurun).

Dampak stress yang dialami pramu sosial terhadap WBS

Dengan adanya beban kerja yang berlebih maka stress yang dialami oleh pramu sosial menimbulkan dampak sebagai berikut:

1. Enggan untuk menemui warga binaan sosial

Para pramu sosial tidak melakukan pemantauan kepada anak-anak warga binaannya pada pagi, siang, dan malam hari sebagaimana tugas yang harus dijalankan yaitu mengecek kamar dan kondisi anak. Hal ini mengakibatkan WBS merasa tidak dekat, sehingga jarang menceritakan masalah yang dihadapinya. Lebih lanjut, warga binaan juga mengungkapkan bahwa, jika pramu sosial sedang lelah dan banyak pekerjaan maka mereka menjadi lebih emosi kepada WBS dan ini menimbulkan perasaan yang tidak nyaman pada warga binaan.

2. Pembuatan keputusan yang tidak profesional

Pramu sosial kadang dalam memberikan hukuman kepada WBS yang melakukan kesalahan tidaklah berdasarkan pada pertimbangan yang tepat sehingga kadang menimbulkan ketidaknyamanan pada anak "aku jadi asal-asalan banget kalo buat keputusan, nih misalnya sembarangan aja milih hukuman...orang lagi gak bisa mikir" dan ini dirasakan oleh WBS yang pernah mendapatkan hukuman untuk mencabuti rumput ketika melakukan kesalahan.

3. Tidak terbaharui dengan permasalahan WBS

Pramu sosial seringkali tidak mengetahui permasalahan yang dihadapi para warga binaan khususnya yang berada di bawah tanggung jawabnya karena waktu lebih banyak digunakan untuk melakukan tugas administratif. Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan WBS bahwa beberapa waktu lalu terjadi kasus yang terjadi antar warga binaan yang penyelesaiannya dibantu oleh tenaga pelayanan sosial lainnya

4. Tidak menjalin komunikasi dengan orangtua WBS

Pramu sosial jarang melakukan komunikasi dengan orang tua warga binaan dan ketika terdapat permasalahan dengan warga binaan baru dilakukan pertemuan dengan orang tua untuk

memecahkan persoalan yang dihadapi anak "saking banyaknya hal yang harus saya lakukan.. komunikasi saya ke orang tua mereka jadi minim banget" dan ini juga diakui oleh WBS yang menyatakan bahwa jarang tenaga pelayanan menghubungi ibunya.

5. Lambat dalam melakukan asesmen

Pramu sosial sosial yang juga merangkap sebagai pekerja sosial bertanggung jawab untuk melakukan asesmen kepada WBS baru namun karena waktunya bertepatan dengan waktu perpanjangan KJP dan kegiatan administrasi lainnya maka mereka seringkali terlambat untuk melakukan asesmen. Demikian pula ketika anak mengalami masalah tidak langsung ditanggapi, sehingga seringkali masalah menjadi berkepanjangan.

6. Lambat dalam mengerjakan laporan perkembangan anak.

Beban tugas yang berlebihan menjadikan pramu sosial kerap menunda untuk membuat laporan perkembangan anak karena kurangnya waktu yang tersedia dan ini berdampak pada konseling yang harus dilakukan kepada WBS.

7. Kurang ramah kepada rekan kerja dan WBS

Ketika beban kerja yang dirasakan sangat berat, pramu sosial kerap kali menjadi kurang ramah dan cenderung diam saja dengan rekan kerja atau hanya memberikan jawaban singkat dan sesuai pertanyaan ketika mendapat pertanyaan dari rekan kerja. Sedangkan WBS merasakan tenaga pelayanan sosial menjadi lebih emosi dan keras dan kerap kali tidak dapat mengontrol kata-katanya sehingga mereka enggan untuk membicarakan masalah yang dihadapinya.

Dampak dari stres kerja yang dialami oleh pramu sosial di atas jika dikaitkan dengan pandangan Davis dan Newstorm (1989, h.484-486) menunjukkan bahwa stress kerja yang terjadi pada karyawan dapat menurunkan kualitas kinerja karyawan. Schuller (1985) dalam Hasibuan (2005, h.206) juga menjelaskan bahwa stress kerja dapat menyebabkan turunnya prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, serta kecenderungan terhadap kecelakaan. Turunnya prestasi kerja dikarenakan terjadi kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja. Selain itu, stress kerja dapat menimbulkan dampak bagi interaksi interpersonal. Individu yang mengalami stress akan jauh lebih sensitif dibandingkan dengan yang tidak dalam kondisi stress. Hal tersebut seringkali membuat mereka antara lain mudah marah bila ada sesuatu yang berjalan tidak sesuai keinginan, cemas, mudah tersinggung, gelisah, menarik diri dan instabilitas emosi (Wirawan, 2010 dalam Asih, Widhiastuti & Dewi, 2018, h. 9-10). Pramu sosial yang merangkap sebagai pekerja sosial di PSAA Putra Utama 3 Tebet seringkali menghadapi keterbatasan waktu untuk memantau WBS serta adanya stigma dari anak asuh yang melihat pramu sosial sebagai orang yang kurang ramah sehingga memunculkan ketidaklekatan dan ketidakpercayaan WBS terhadap pramu sosial. Hal ini semakin sukar dicapai karena anak hanya mendapatkan pelayanan selama jangka waktu tertentu sehingga juga tidak mudah bagi pramu sosial untuk menciptakan hubungan yang akrab dengan WBS mengingat anak berasal dari latar belakang keluarga yang berbeda. Hal ini juga disebutkan oleh Santrock (2017) bahwa anak pada usia remaja berada pada masa transisi sehingga juga sering terjadi fluktuasi emosi sebagai konsekuensi dari usaha penyesuaian dirinya pada pola perilaku dan harapan sosial yang baru

Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress yang dialami pramu sosial karena beban kerja yang berada di luar kemampuan mereka telah memberikan dampak negatif. Kehadiran mereka sebagai *front-line worker* sangat penting mengingat mereka merupakan garda terdepan dalam setting organisasi pelayanan kemanusiaan yang berhubungan langsung dengan WBS dalam kegiatan sehari-hari. Cara bagaimana mereka bekerja dan memperlakukan WBS turut menentukan keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan. Oleh sebab itu, stress yang dialami dan dirasakan oleh *front-line worker* harus dapat ditangani dengan baik sehingga stress tersebut tidak berkelanjutan dan semakin memperburuk kondisi organisasi.

KESIMPULAN

Stress yang dialami oleh pramu sosial yang merangkap sebagai pekerja sosial di PSAA Putra Utama 3 Tebet disimpulkan terjadi karena beberapa faktor penyebab, antara lain banyaknya beban dan tanggung jawab yang dirasakan baik sebagai pramu sosial, pekerja sosial, serta tugas administrasi lainnya. Stress yang terjadi karena beberapa faktor pemicu telah menimbulkan beberapa gejala baik secara psikologis, fisiologi, maupun gejala sikap. Gejala-gejala stress tersebut antara lain, sulit tidur pada malam hari, resah dan cemas berlebihan, lemah dan lesu, suasana hati yang kurang baik di pagi hari, mudah menangis, sulit berkonsentrasi, pelupa, perasaan tidak aman, menarik diri dari dunia sosial, mual, migrain, dada sesak, dan menjadi lebih mudah sakit.

Stress yang dialami oleh pramu sosial antara lain penurunan prestasi kerja dan penurunan pelayanan bagi warga binaan sosial. Penurunan pelayanan operasional bagi warga binaan sosial terjadi karena pramu sosial yang merangkap sebagai pekerja sosial tidak menjalin komunikasi dengan wali atau orangtua warga binaan sosial, lambat dalam melaksanakan proses asesmen dan pembuatan laporan perkembangan anak, menjadi tidak terbaharui dengan permasalahan yang sedang terjadi di antara WBS, serta kurang ramah terhadap WBS dan rekan kerja. Dampak-dampak negatif ini apabila tidak tertangani dengan baik akan menjadi hambatan besar dalam pencapaian tujuan organisasi mengingat penting dan besarnya pengaruh mereka sebagai garda terdepan pelayanan organisasi.

REFERENSI

- Anoraga, H. (1998). *Psikologi kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aruma, E O & Hanachor, Melvins Enwuvessi (2017). Abraham Maslow's hierarchy of needs and assessment of needs in community development. *International journal of development and economic sustainability Vol.5 No.7, pp 15-27, December 2017*.
- Asih, Gusti Yuli; Widhiastuti, Hardani & Dewi, Rusmalia (2018). *Stres kerja*. Semarang : Semarang University Press.
- Coffyey, Margareth & Dugdill Lindsey (2004). Stress in social services: mental wellbeing, constraint and job satisfaction. *Journal British of social work 34(5)*. DOI: 10.1093/bjsa/bch088.

- Creswell, John W. (2009). *Research design: Qualitative, Quantitative, and mix method Approached (3rd Edition)* . California: Sage Publication, Inc.
- Davis, K. dan Newstrom, J. (1989). *Human behavior at work. organization behavior (8th Edition)*. Singapore: Mc. Graw-Hill. International.
- Hariandja, Marihot T. E. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Grasindo
- Hasenfeld, Yeheskel. (1983). *Human service organization (2th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Hasibuan, S.P Malayu. (2005). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hawari, D. (1997). *Alquran ilmu kedokteran jiwa dan kesehatan mental*. Jakarta: Dana Bhakti Yasa.
- Kurzman, Paul A & Akabas, Sheila H (1993). *Work and well-being: the occupational social work advantage*. Washington DC: NASW Press.
- Lloyd, Cris; King, Robert; Cjenoweth, Lesley(2002). Social work, stress and burnout; a review. *Journal of Mental Health, 11,3, 255-265*. DOI: 10.1080/09638230020023642.
- Mondy, R Wayne (2008). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi 10)* (Airlangga, Bayu, Penerjemah). Jakarta : Erlangga.
- Neuman, W. L. (2014). *Social reaserch methods: qualitative and quantitative approaches*. UK: Pearson Education Ltd.
- Palupi. (2004). *Manajemen Stres*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Raudeliunaite, Rita & Volff, Giedra (2020). The causes of stress at work amongst social workers. *International Conference Society, Health, Welfare*, 2018. DOI:10.1051/shsconf/20208503004.
- Stone, Raymond J. (2017). *Human Resource Management (9^h Edition)*. Australia: John Wiley & Sons, Ltd.
- Santrock, John W (2007). *Adolescence: perkembangan remaja*. Jakarta : Erlangga.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi: dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. (Edisi Pertama). Jakarta: Kencana.