

**GAMBARAN STRES PEKERJA SOSIAL DALAM  
MENANGANI KLIEN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA  
(ODGJ) DI LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL (LIPOSOS)  
JEMBER**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Azelia Rahmadani Putri  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
2025

**GAMBARAN STRES PEKERJA SOSIAL DALAM  
MENANGANI KLIEN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA  
(ODGJ) DI LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL (LIPOSOS)  
JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Psikologi Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
Oleh : **Azelia Rahmadani Putri**  
**NIM : 211103050021**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
2025**

**GAMBARAN STRES PEKERJA SOSIAL DALAM  
MENANGANI KLIEN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA  
(ODGJ) DI LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL (LIPOSOS)  
JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Psikologi Islam



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Disetujui Pembimbing  
Anugrah Sulistiyowati, S.Psi., M.Psi

Anugrah Sulistiyowati, S.Psi., M.Psi  
NIP: 199009152023212052

**GAMBARAN STRES PEKERJA SOSIAL DALAM  
MENANGANI KLIEN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA  
(ODGJ) DI LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL (LIPOSOS)  
JEMBER**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

Fakultas Dakwah  
Program Studi Psikologi Islam

Hari : Jum'at  
Tanggal : 19 Desember 2025

**Tim Penguji**

Ketua

**Arrumaisha Fitri, M.Psi**  
NIP. 198712232019032005

Sekertaris

Muhammad Muwefik, S.Pd. I.,M.A  
NIP. 199002252023211021

Anggota :

1. Dr. Muhammad Muhib Alwi, M.A.

2. Anugrah Sulistiyowati, S.Psi., M.Psi.

**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

**J E M B E R**

Menyutujui

Dekan Fakultas Dakwah



**Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.**

NIP. 197302272000031001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُو بِالصَّابِرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٣﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.” (Q.S Al-Baqarah: 153)<sup>\*</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Kemenag, Al-qur'an dan terjemahan (Nur Alam Semesta,2013).

<sup>1</sup> Akbarian dan Ariya. "Program Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis Melalui Kecakapan Hidup (Life Skills) Di Panti Sosial Bina Karya Yogyakarta. Yogyakarta: *Universitas*

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa Sallam.

Alhamdulillahi Rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Proses penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan panjang yang membutuhkan pengorbanan secara pemikiran, fisik, dan mental. Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan karya ini kepada orang-orang tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta kehadiran berarti dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis.

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Solekhan dan Ibu Susiati terimakasih atas dukungan yang selama ini telah diberikan untuk penulis, Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk apresiasi dan rasa syukur atas seluruh pengorbanan yang telah diberikan: pendidikan, kasih sayang, dan doa yang tidak pernah putus. Kehadiran dan dukungan kedua orang tua merupakan motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan studi. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk membala segala kebaikan yang telah diberikan.
2. Adik ku tersayang Vania Widya Jasmine Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk kasih sayang dan harapan agar dapat menjadi inspirasi dalam perjalanan pendidikanmu. Semoga keberhasilan ini dapat memotivaskumu untuk terus berjuang meraih cita-cita dan menjadi pribadi yang lebih baik. Teruslah belajar dan jangan pernah menyerah dalam menghadapi setiap tantangan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, hidayah, dan nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Gambaran Stres Pekerja Sosial dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember”. Terselesaikannya skripsi ini merupakan buah dari perjuangan yang panjang dan sepenuhnya karena kehendak dan pertolongan Allah Subhaanahu wa Ta'ala. Dengan demikian, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M., Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember besera jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. Uun Yusufa, M.A, Wakil Dekan 1 Fakultas Dakwah yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Muhib Alwi, M.A. Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis
5. Ibu Arrumaisha Fitri, M.Psi. Ketua Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Ibu Anugrah Sulistiyowati, S.Psi.,M.Psi. Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar dan ikhlas dalam membimbing, mengarahkan, memberikan masukan, serta memotivasi penulis dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh staff, terkhusus bapak ibu Dosen Program Studi Psikologi Islam yang telah

menyalurkan ilmunya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

8. UPT LIPOSOS Jember, khususnya pekerja sosial yang telah bersedia dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan menjadi subjek dalam penelitian ini.
9. Teman - teman seperjuangan Psikologi Islam angkatan 2021. Terkhusus kepada teman terbaik penulis selama di perkuliahan, Ardilla Nur Hidayah Zammil, Vanneza Triavanda Sari, dan Lia Ni'mah Mazidah. Terimakasih telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini, memberikan penulis tempat untuk singgah selama masa perkuliahan, terimakasih telah membersamai penulis dari awal masa perkuliahan sampai saat ini dan terimakasih atas segala hal yang telah kalian berikan selama di perkuliahan.

Jember, 27 November 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Penulis  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Azelia Rahmadani Putri, 2025:** Gambaran Stres Pekerja Sosial dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember

**Kata Kunci:** Stres, Pekerja Sosial.

Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember menghadapi berbagai tantangan kompleks dalam menangani klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang berdampak signifikan terhadap kondisi psikologis mereka. Dengan jumlah 12 pekerja sosial yang harus melayani 54 klien, mereka berhadapan dengan perilaku klien yang agresif, risiko kekerasan fisik, beban kerja tinggi dengan jam kerja panjang hingga 24 jam, serta keterbatasan fasilitas dan tenaga profesional. Situasi ini diperburuk dengan stigma keluarga yang sering menolak menerima kembali klien yang telah dinyatakan sembuh, sehingga menimbulkan tekanan psikologis dan fisik yang berkelanjutan pada pekerja sosial.

Penelitian ini berfokus pada gambaran stres yang dialami pekerja sosial dalam menangani klien ODGJ di LIPOSOS Jember. Tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam bentuk-bentuk stres yang muncul, dan gejala stres yang dialami dalam pelaksanaan tugas pendampingan dan pelayanan sosial kepada klien ODGJ. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika stres kerja pada profesi pekerja sosial di lingkungan rehabilitasi sosial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur. Subjek penelitian terdiri dari empat orang pekerja sosial yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pekerja yang secara langsung menangani dan aktif mendampingi klien ODGJ. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres pekerja sosial terbagi dalam tiga bentuk utama. Pertama, *eustress* (stres positif) yang muncul ketika pekerja sosial termotivasi oleh kemajuan klien dan merasa tertantang untuk berkembang secara profesional. Kedua, *distress* (stres negatif) yang disebabkan oleh menghadapi klien ekstrem dan agresif, risiko kekerasan fisik, ketidakseimbangan jumlah tenaga kerja dengan klien, keterbatasan fasilitas, dan stigma sosial dari keluarga klien. Ketiga, *hyperstress* (stres berlebihan) akibat beban kerja sangat tinggi, jam kerja panjang dan tidak menentu hingga dini hari, serta kesiapsiagaan 24 jam yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental luar biasa. Gejala stres yang muncul meliputi gejala fisik (sakit kepala, ketegangan otot, kelelahan berlebihan, gangguan tidur), gejala emosional (cemas, mudah marah, frustrasi, perasaan campur aduk), dan gejala pada kinerja kerja (penurunan fokus, sulit konsentrasi, merasa kewalahan).

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	i
<b>PERSETUJUAN.....</b>	ii
<b>PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>MOTTO .....</b>	iv
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian.....	32

C. Subjek Penelitian.....	33
D. Teknik Pengambilan Data .....	34
E. Analisis Data .....	35
F. Keabsahan Data.....	36
G. Tahap-tahap Penelitian .....	36
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	38
B. Penyajian Data dan Analisis.....	42
C. Pembahasan Temuan .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

## **DAFTAR TABEL**

**Table 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 12**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Lingkungan pondok sosial (LIPOSOS) Jember bergerak dalam bidang pelayanan sosial, dengan harapan seluruh individu yang terlantar bisa mendapatkan pendampingan secara aktif. Lingkungan pondok sosial merupakan unit pelaksanaan teknis yang berada dibawah naungan Dinas Sosial (Dinsos), dalam hal ini diharapkan mampu menangani permasalahan individu terlantar dengan adanya pendampingan khusus. Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember merupakan bagian dari Dinas Sosial Kabupaten Jember, yang menjadi tempat rujukan penting bagi penanganan individu terlantar dan orang yang memiliki gangguan jiwa, atau individu yang membutuhkan rehabilitasi sosial. Dalam lingkungan pondok sosial juga memberikan jaminan kehidupan bagi individu terlantar yang membutuhkan.<sup>1</sup>

Kondisi lingkungan di LIPOSOS Jember memperlihatkan bahwa adanya empat ruangan untuk tidak terisolasi dan empat ruangan isolasi, kemudian kondisi kamar mandi tidak memungkinkan, dan ruangan kerja yang terbatas, serta kurang adanya pendampingan khusus dari psikolog dan psikiater. Selain itu, pembagian tugas yang kurang proporsional dan stigma negatif keluarga yang tidak menerima terhadap keadaan individu yang memiliki gangguan jiwa turut memperburuk kondisi pekerja sosial. Hal ini sejalan dengan penelitian Stone, menjelaskan bahwa pekerja dalam

---

<sup>1</sup> Akbarian dan Ariya. "Program Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis Melalui Kecakapan Hidup (Life Skills) Di Panti Sosial Bina Karya Yogyakarta. Yogyakarta: *Universitas Negri Yogyakarta*. 2015

menjalankan tugasnya terkadang juga mengalami hambatan, seperti lingkungan kerja yang kurang mendukung, gaya kepemimpinan yang ada, gaji yang tidak sesuai, beban kerja yang berat, ketidakamanan kerja, dan lain sebagainya.<sup>2</sup> Dengan demikian, kondisi lingkungan di LIPOSOS Jember menjadi salah satu faktor penting yang berpotensi meningkatkan kondisi stress pada pekerja sosial dalam menjalankan tugas rehabilitasi klien ODGJ.

Pekerja Sosial merupakan seseorang yang bekerja dalam bidang pemerintahan maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Organisasi pekerja sosial tercantum dalam UU No. 14 tahun 2019 pasal 46 ayat 2, menyatakan bahwa organisasi pekerja sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi untuk meningkatkan kompetensi, karier, perlindungan, dan kesejahteraan pekerja sosial.<sup>3</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa organisasi pekerja sosial memiliki peranan yang cukup strategis dalam mendukung adanya profesionalitas pekerja sosial, sebab melalui organisasi tersebut pekerja sosial tidak hanya mendapat perlindungan sosial dan jaminan kesejahteraan pekerja sosial, akan tetapi juga mendapatkan peningkatan kompetensi dan pengembangan karir secara berkelanjutan. Selain itu, pekerja sosial juga

---

<sup>2</sup> Stone dan Raymon. *Human Resource Management (9 h Edition)*. Australia: John Wiley & Sons, Ltd.(2021)

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2019 Tentang Pekerja Sosial. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/112809/UU%20Nomor%2014%20Tahun%202019.pdf>

memiliki peran penting dalam bidang pelayanan terhadap permasalahan individu.

Dalam penelitian Anindya *et al*, menjelaskan bahwa pekerja sosial memiliki fokus yang berbeda dengan dokter dan psikiater. Jika dokter dan psikiater memperhatikan dari aspek penyakitnya, sedangkan pekerja sosial memberikan layanan kepada individu atau masyarakat berdasarkan pada nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai.<sup>4</sup> Selain itu, dalam penelitian Hendijanto menjelaskan bahwa pekerja sosial memiliki peran penting dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial agar peran mereka diperlukan oleh masyarakat, negara, dan bangsa.<sup>5</sup> Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pekerja sosial memiliki peranan penting dalam peningkatan kesejahteraan sosial bagi individu terlantarsesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang memiliki.

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa dengan adanya kondisi lingkungan sosial yang memiliki keterbatasan dengan sejumlah pasien dan pekerja yang kurang seimbang dapat meningkatkan adanya stress yang dialami pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Aldila dan Ernawati dalam penelitiannya, yang menyatakan bahwa stress bisa terjadi dari diri sendiri, hubungan sesama, tuntutan pekerjaan, beban pekerjaan, kondisi lingkungan kerja dan segala keadaan yang menekan

<sup>4</sup> Amanda Anindya, Yusuf Hidayat, Yuli Apriati, "Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial di Panti Sosial Bina Laras Budi Luhur Jalan Ahmad Yani KM 29,6 Kelurahan Guntung Payung Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru", *Jurnal Pendidikan Sosiologi Antropologi* Volume 1, Hal 2. (2019)

<sup>5</sup> Kris Hendijant. "Peran Pekerja Sosial dalam Mengikuti Perkembangan Ilmu Pengetahuan di Bidang Kesejahteraan Sosial. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4, 78-87

dan mengancam.<sup>6</sup> Selain itu, dalam penelitian Fitriyah dan Agata menjelaskan bahwa salah satu karakteristik dari organisasi pelayanan Adalah relasi antara staf dengan klien yang menjadi kegiatan utama, sehingga dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan pekerja atau staf dalam mencapai tujuan. Berdasarkan penjelasan tersebut, diketahui bahwa stress pekerja dapat muncul dalam berbagai hal, baik dalam diri maupun dari luar. Relasi antar rekan, tuntutan dan beban kerja, serta kondisi lingkungan dapat menjadi faktor pemicu adanya stress yang di alami.

Hal ini sesuai dengan hasil observasi pada pekerja sosial di lingkungan pondok sosial (LIPOSOS) Jember, pekerja sosial menghadapi tantangan besar karena harus berinteraksi dengan klien yang memiliki perilaku agresif atau menarik diri, serta menanggung beban tambahan seperti menyiapkan makanan tiga kali sehari. Selain itu, pekerja sosial mengajarkan kepada klien orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) untuk bisa melakukan aktivitas sehari-hari seperti mandi sendiri, mencuci pakaian, dan merapikan alat makan sendiri.

Pekerja sosial juga melakukan pendampingan saat klien melakukan kegiatan relaksasi yang dilakukan setiap pagi hari. Pekerja sosial juga membantu mengurus administrasi untuk rujukan pada saat klien sedang sakit ataupun ketika klien meninggal dunia. Pekerja sosial juga bertanggung jawab menyiapkan makanan bagi klien sebanyak tiga kali dalam sehari yaitu pada saat pagi hari, siang hari, dan malam hari. Kondisi ini menjadi semakin berat ketika terdapat pekerja sosial yang bertugas sendirian, karena ia harus

<sup>6</sup> Aldila Andari Kristi dan Sri Ernawati. "Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Rehabilitasi Sosial Di Dinas Sosial Kota Surakarta". *Jurnal Publikasi Ilmu Psikologi*, 2, 1, 39-48, (2024). <https://doi.org/10.61132/observasi.v2i1.97>

menyiapkan seluruh makanan klien secara mandiri tanpa bantuan rekan kerjanya.

Tidak hanya itu pekerja sosial juga sering kali mengalami kesulitan ketika akan memulangkan klien ODGJ kepada pihak keluarganya yang sudah di nyatakan sembuh, kerapkali pihak keluarga menolak untuk menerima klien karena di anggap menakutkan apalagi stigma dari warga sekitar yang sering menganggap bahwa orang dengan gangguan jiwa tidak bisa di sembuhkan. Maka dari itu pekerja sosial harus menjelaskan secara baik kepada pihak keluarga dan masyarakat sekitar. Hal ini sering kali membuat pekerja sosial mengalami stress akibat tuntutan pekerjaan yang berat, karena harus menghadapi klien ODGJ dan juga pihak keluarga dari klien.

Sejalan dengan penjelasan di atas, berdasarkan data dari Kepala Dinas Sosial Jember pada 15 Oktober 2024, menyatakan bahwa jumlah data sementara pada 51 Puskesmas terdapat kurang lebih 3000 ODGJ yang telah terdata dengan jenis gangguan yang beragam, hal ini menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ketahun.<sup>7</sup> Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan layanan sosial yang berkualitas sangat dibutuhkan. Namun, pekerja sosial sering kali merasa tertekan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kurangnya dukungan dari sistem yang ada<sup>8</sup>. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh salah satu pekerja sosial yakni bapak Agus, beliau menyatakan bahwa pekerja sosial seringkali mengalami stress karena

<sup>7</sup> <https://dprd.jemberkab.go.id/dinsos-catat-3000-lebih-odgj-di-jember-komisi-d-dprd-jember-putar-otak-cari-solusi/>

<sup>8</sup> Safitriani dan Sadad, “Strategi Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Orang Dengan Gangguan Jiwa), *Journal of Research and Development on Public Policy*, Vol.2 no.3 (2023).

menghadapi tingkah laku klien orang dengan gangguan jiwa (ODGJ).<sup>9</sup> Bentuk stres tersebut dapat muncul karena perilaku klien yang cenderung agresif, seperti melempar benda berbahaya (misalnya batu, kayu, dan besi) yang berpotensi membahayakan keselamatan pekerja sosial.

Selain itu sebagian klien menunjukkan perilaku menarik diri dari interaksi sosial yang menyebabkan petugas susah untuk melakukan intervensi untuk membantu klien dalam proses pemulihan, klien juga sering melakukan kebiasaan yang tidak sesuai norma kebersihan seperti membuang kotoran sembarangan. Di samping tantangan dari klien, pekerja sosial juga menghadapi tekanan dari pihak atasan yakni penugasan yang tidak sesuai dengan tanggung jawab atau peran professional mereka. Kondisi tersebut diperburuk oleh keterbatasan sumber daya manusia, dimana jumlah pekerja sosial di LIPOSOS Jember hanya terdiri dari 12 orang pekerja sosial, sementara jumlah klien mencapai 54 orang yang terdiri dari klien dengan gangguan jiwa dan klien lanjut usia terlantar. Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja tersebut berpotensi meningkatkan tingkat stress dan menurunkan efektivitas pelayanan sosial yang diberikan.

Oleh karena itu, stres dapat terjadi karena adanya ketegangan psikis dan psikologis pada individu yang mendapatkan tuntutan-tuntutan dalam kehidupan sehingga individu tersebut merasakan adanya ketidaksejahteraan dalam hidupnya. Pada saat stres individu mengalami reaksi fisik seperti kepala pusing, gemetar, berkeringat, jantung berdebar-debar, gugup hingga sulit tidur.

---

<sup>9</sup> Bapak Agus, Diwawancara oleh penulis, Jember,2025

Sedangkan reaksi psikologis yang muncul adanya perubahan emosi seperti marah-marah, cemas, mudah tersinggung, sulit berkonsentrasi, mudah lupa.<sup>10</sup>

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa stress yang dialami oleh pekerja sosial dapat berdampak negatif pada kesehatan mental mereka, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada klien<sup>11</sup>. Namun, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana reaksi psikologis akibat stress yang muncul pada pekerja sosial dalam menangani ODGJ. Selain itu, belum banyak studi yang membahas tentang pengalaman emosional pekerja sosial secara kualitatif, yang justru penting untuk memahami dampak stress pekerja sosial.

Maka dari itu, penelitian ini sangat penting untuk di teliti karena dampak stress pekerja sosial berhubungan langsung dengan efektivitas layanan yang mereka berikan kepada ODGJ. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi oleh pekerja sosial dan pentingnya dukungan dalam mengurangi stres.

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

---

<sup>10</sup> Aldila Putri, Faridah Ainur, "Relaksasi untuk Menurunkan stress pada Family Cargiver Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), *jurnal psikologi dan psikologi islam* (2020), <http://dx.doi.org/10.18860/psi.v1i1.9924>.

<sup>11</sup> Rahman, A. Kesehatan Mental Pekerja Pelayanan Publik Tantangan Dan Solusi. *Circle Archive*, 1(4). (2024)

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah di deskripsikan diatas, fokus penelitian adalah bagaimana gambaran stress yang terjadi pada pekerja sosial dalam menangani klien OGDJ di LIPOSOS Jember?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi sebagai acuan mengenai hasil yang ingin dicapai setelah penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui Gambaran stress pekerja sosial dalam menangani klien ODGJ di LIPOSOS Jember.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menjelaskan kontribusi yang diberikan setelah penelitian ini selesai dilakukan. Manfaat penelitian harus bersifat realistik.

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai stress kerja dalam profesi pekerja sosial, memperluas pemahaman teori stress pada tenaga pendamping klien gangguan jiwa, serta menjadi rujukan ilmiah bagi penelitian selanjutnya dalam psikologi klinis.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini mampu mendorong peningkatan kemampuan berpikir secara kritis serta memperkaya wawasan dan pemahaman yang lebih komprehensif terkait Gambaran stres pekerja sosial dalam menangani klien ODGJ.

### b. Bagi UPT LIPOSOS

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan masukan positif bagi pihak LIPOSOS untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja sosial dan manajemen diri pada pekerja sosial dalam menghadapi stres.

### c. Bagi Pekerja Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pekerja sosial dalam meningkatkan kesadaran diri pentingnya untuk memahami sumber, gejala, dan dampak stress yang mereka alami.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah menjelaskan mengenai kata-kata penting yang dianggap relevan dan menjadi pusat perhatian dalam judul penelitian. Adapun beberapa istilah yang berkaitan dengan judul penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Stres

Stress merupakan kondisi di mana seseorang merasakan tekanan emosional dan fisik yang muncul ketika menghadapi tuntutan atau perubahan yang sulit ditangani. Dalam menangani klien orang dengan

gangguan jiwa (ODGJ) pekerja sosial sering dihadapkan dengan situasi cukup rumit seperti menghadapi perubahan mood klien yang sering tiba-tiba berubah dan menghadapi keluarga klien yang sering menolak ketika klien di pulangkan.

## 2. Pekerja Sosial

Pekerja sosial adalah profesi berbasis praktik dan akademik, yang bertugas membantu individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat dalam menghadapi berbagai masalah sosial dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan fungsi sosial mereka. Di lingkungan pondok sosial (LIPOSOS) Jember, pekerja sosial tidak hanya berperan sebagai pendamping dalam pemenuhan kebutuhan dasar klien, tetapi juga sebagai fasilitator dan mediator yang membantu individu dengan gangguan jiwa serta kelompok rentan lainnya untuk memperoleh akses terhadap layanan Kesehatan, pemulihan sosial, serta reintegrasi ke dalam masyarakat.

## 3. Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) adalah orang yang mengalami gangguan pikiran, perilaku, atau perasaan yang muncul dalam sekumpulan gejala dan dapat mengganggu fungsi kehidupan sehari-hari. Rata-rata jenis gangguan jiwa yang dialami oleh klien orang dengan gangguan jiwa di lingkungan pondok sosial jember adalah skizofrenia.

## 4. Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS)

Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember merupakan tempat penampungan sementara bagi orang dengan gangguan jiwa (ODGJ)

terlantar dan lansia terlantar untuk mendapatkan pelatihan agar dapat hidup mandiri.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

**Table 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	<b>Peran Pekerja Sosial dalam Penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Liposos Jember</b>	<p>Pekerja sosial di UPT. Liposos Jember memiliki tiga peran utama. Sebagai <i>broker</i>, mereka bekerja sama dengan Satpol PP dan Polres dalam razia orang terlantar, menjadi perantara antara kelurahan /kecamatan dengan UPT, serta merujuk ODGJ ke rumah sakit atau 12tress12 pemulihan. Sebagai <i>enabler</i>, mereka membantu keluarga mengetahui keberadaan dan menjemput ODGJ, serta memulangkan mereka ke rumah. Sebagai <i>facilitator</i>, mereka memberikan layanan medis, mengadakan pemeriksaan rutin, memenuhi kebutuhan hidup ODGJ, dan menangani jenazah ODGJ yang meninggal.</p>	<p>Sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan memiliki kesamaan Lokasi peneitian di UPT Liposos Jember</p>	<p>Penelitian terdahulu membahas tentang peran pekerja sosial dalam menangani odgj, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang Gambaran stress pekerja sosial dalam menangani odgj.</p>
2	<b>Gambaran Tingkat</b>	Hasil penelitian keluarga di	Sama-sama membahas	Penelitian terdahulu

No	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	<b>Stres Pada Keluarga Yang Merawat Pasien Gangguan Jiwa Di Wilayah Kerja Puskesmas 1 Tegallalang</b>	puskesmas 1 Tegallalang memiliki Tingkat stress dalam kategori sedang yaitu sebanyak 37 responden (90.2%), dari karakteristik usia bahwa dari 41 responden, karakteristik responden Sebagian besar berumur 18-40 tahun sebanyak 23 responden (56.1%), berdasarkan jenis kelamin, dari 41 responden Sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden (53.7%).	tentang Tingkat stress pada cargiver yang merawat orang dengan gangguan jiwa	menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif. Terdapat pada Lokasi, penelitian terdahulu di puskesmas 1 Tegallalang dan penelitian sekarang di UPT Liposos Jember.
3	<b>Tingkat stress cargiver terhadap kemampuan merawat orang dengan skizofrenia (ODS)</b>	Usia rata-rata 41-60 tahun 69%; berjenis kelamin Perempuan 96.4%; berpendidikan SMA ke bawah 91.9%; cargiver mengalami stress, mulai dari stress ringan 11.8%, stress sedang 28.0%, stress parah 10.9% dan sangat parah 9.1%. cargiver mengetahui cara merawat ODS 88.2% dan mampu merawat cukup baik 56.4%. data Tingkat stress bersifat ordinal, kemampuan kognitif dan psikomotor bersifat nominal dan ordinal.	Sama-sama membahas tentang Tingkat stress pada cargiver yang merawat orang dengan gangguan jiwa	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif.
4	<b>Coping</b>	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan

No	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	<b>Stress Pada Family Caregiver Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)</b>	<p>menunjukkan bahwa sumber stress subjek I berasal dari anak yang mengalami gangguan jiwa <i>skizofrenia</i> dan sangat sulit diminta mengonsumsi obat. Subjek I cenderung menggunakan <i>problem focused coping</i> bentuk <i>confronting coping</i> dan <i>seeking information</i>. Subjek I hanya menggunakan <i>emotional focused coping</i> ketika terdesak dan tidak mampu merubah keadaan. Kondisi stress subjek II berasal dari kakak yang mengalami <i>skizofrenia</i>. Subjek II lebih mandiri secara ekonomi karena memiliki usaha sendiri dan mendapat materi dari suami. Subjek II lebih cenderung menggunakan <i>emotional focused coping</i> bentuk <i>seeking social support</i> dan <i>acceptance respon sibility</i> untuk bertahan dalam situasi yang menekan.</p>	<p>terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>	<p>terletak pada penelitian terdahulu lebih berfokus pada coping stress, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada stress.</p>
5	<b>Stress Dan Strategi</b>	Hasil penelitian diperoleh data	Persamaan terletak pada	Perbedaan terletak pada

No	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	<b>Koping Pada Keluarga Yang Menjadi Caregiver Pasien Skizofrenia</b>	bahwa jenis kelamin responden Sebagian besar laki-laki (70,3%), untuk Tingkat Pendidikan responden paling dominan dengan Pendidikan SMP (29,7%). Pekerjaan responden Sebagian besar sebagai wiraswasta (48,6%) dengan lama rawat yang paling dominan adalah > 10 tahun (67,6%). Adapun Tingkat keluarga yang menjadi caregiver pasien skizofrenia di willayah kerja Puskesmas Purwokerto Utara II yang paling dominan dengan Tingkat stress sedang (62,2%). Kemudian untuk strategim coping responden sebagian besar dalam kategori EFC (62,2%).	pembahasan mengenai perawat orang dengan gangguan jiwa (ODGJ)	penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan membahas mengenai stress dan strategi coping pada keluarga, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang 15tress15y stress pekerja sosial.

J E M B E R

Penelitian terdahulu diperlukan untuk dijadikan referensi. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dalam suatu penelitian terdahulu, dan dimaksudkan agar dapat melihat relevansi dan sumber-sumber yang akan dijadikan rujukan dalam penelitian ini dan sekaligus menghindari duplikasi terhadap penelitian ini. Maka,

terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan tema dalam penelitian ini, di antaranya:

1. Lintang Restu Andrawina, Farida Wahyu Ningtyas, Mury Ririanty (2020). “Peran Pekerja Sosial dalam Penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Liposos Jember<sup>13</sup>

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pekerja sosial terdiri dari tiga peran. Pertama, sebagai broker di UPT. Liposos Jember adalah bekerja sama dengan satpol PP dan polres setempat ketika ada razia orang terlantar, sebagai perantara yang menghubungkan kecamatan atau kelurahan kepada UPT Liposos jika menemukan ODGJ. Kedua, sebagai enabler di UPT. Liposos Jember adalah memungkinkan keluarga dan kerabat ODGJ untuk dapat mengetahui keberadaannya dan menjemput klien ODGJ, dan memulangkan ODGJ ketempat tinggalnya atau keluarganya. Ketiga, sebagai fasilitator di UPT. Liposos Jember adalah memberikan pelayanan medis bagi ODGJ yang sakit fisik, mengadakan visite dokter untuk memeriksa kondisi klien secara rutin, memfasilitasi kebutuhan hidup bagi ODGJ yang berada di UPT. Liposos Jember, melakukan pemulasaran jenazah ODGJ yang meninggal. Secara umum memiliki persamaan pada metode penelitiannya, dimana penelitian terdahulu menggunakan penelitian kualitatif dan memiliki persamaan Lokasi penelitian yaitu di UPT Liposos Jember. Sedangkan perbedaannya terdapat pada

---

<sup>13</sup> Lintang Restu Andrawina, Farida Wahyu Ningtyas, Mury Ririanty. “peran pekerja sosial dalam penanganan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di UPT Liposo Jember”. *E-jurnal Pustaka Kesehatan*, vol.8 (no.2), Mei , (2020).

pembahasannya, dimana Penelitian terdahulu membahas tentang peran pekerja sosial dalam menangani odgj, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang Gambaran stress pekerja sosial dalam menangani odgj.

2. Ni Made Sri Muryani, Gusti Ngurah Dwi Apriana (2023). “Gambaran Tingkat Stres pada Keluarga yang Merawat pasien Gangguan Jiwa di Wilayah Kerja Puskesmas 1 Tegallalang<sup>14</sup>

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluarga di puskesmas 1 Tegallalang memiliki Tingkat stress dalam kategori sedang yaitu sebanyak 37 responden (90.2%), dari karakteristik usia bahwa dari 41 responden, karakteristik responden Sebagian besar berumur 18-40 tahun sebanyak 23 responden (56.1%), berdasarkan jenis kelamin, dari 41 responden Sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden (53.7%).

Oleh karena itu, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stress keluarga yang merawat pasien gangguan jiwa di wilayah kerja Puskemas 1 Tegallalang dominan memiliki tingkat stress sedang. Secara umum, memiliki persamaan tentang pembahasan mengenai tingkat stress pada *caregiver* yang merawat orang dengan gangguan jiwa. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penelitian terdahulu yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif. Kemudian terdapat pada lokasi, penelitian terdahulu

---

<sup>14</sup> Ni Made Sri Muryani, Gusti Ngurah Dwi Apriana. “Gambaran Tingkat Stres pada Keluarga yang Merawat Pasien Gangguan Jiwa di Wilayah Kerja Puskesmas 1 Tegallalang “. *Jurnal Kesehatan Medika Udayana* Vol.9 no.02 (2023).

di Puskesmas 1 Tegallalang dan penelitian sekarang di UPT Liposos Jember.

3. Dwi Heppy Rochmawati, Hardhono Susanto, Anastasia Ediati (2022). “Tingkat Stres Caregiver terhadap Kemampuan Merawat Orang dengan skizofrenia (ODS).<sup>15</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif non-experimental cross sectional dengan studi korelasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa usia rata-rata 41-60 tahun 69%; berjenis kelamin perempuan 96.4%; berpendidikan SMA ke bawah 91.9%; caregiver mengalami stress, mulai dari stress ringan 11.8%, stress sedang 28.%, stress parah 10.9% dan sangat parah 9.1%. *caregiver* mengetahui cara merawat ODS 88.2% dan mampu merawat cukup baik 56.4%. Data tingkat stress bersifat ordinal, kemampuan kognitif dan psikomotor bersifat nominal dan ordinal.

Oleh karena itu, *caregiver* ODS perlu mendapatkan bantuan untuk menurunkan tingkat stress dan direkomendasikan untuk mendapatkan terapi reduksi. Secara umum memiliki kesamaan yaitu kesamaan dalam membahas tentang tingkat stress pada *caregiver* yang merawat orang dengan gangguan jiwa. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif.

---

<sup>15</sup> Dwi Heppy Rochmawati, Hardhono Susanto, Anastasia Ediati. “Tingkat Stres Caregiver terhadap Kemampuan Merawat Orang dengan skizofrenia (ODS)”. *Jurnal Penelitian dan Pemikiran ilmiah Keperawatan* vol 8, no 1 (2022).

4. Desi Ariska dan Mutingatus Sholichah (2023). “Coping Stres Pada *Family Caregiver* Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)”<sup>16</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber-sumber stress subjek I berasal dari anak yang mengalami gangguan jiwa skizofrenia dan sangat sulit diminta mengkonsumsi obat. Subjek I cenderung menggunakan problem focused coping bentuk *confronting coping* dan *seeking information*. Subjek I hanya menggunakan *emotional focused coping* ketika terdesak dan merasa tidak mampu mengubah keadaan. Kondisi stress subjek II berasal dari kakak yang mengalami skizofrenia. Subjek II lebih mandiri secara ekonomi karena memiliki usaha sendiri dan mendapat materi dari suami. Subjek II lebih cenderung menggunakan *emotional focused coping* bentuk *seeking social support* dan *acceptance responsibility* untuk bertahan dalam situasi yang dirasa menekan.

Penelitian ini menemukan adanya penggunaan antisipatif coping pada subjek, serta ditemukan adanya penggunaan *emotional focused coping* bentuk religious coping membantu penerimaan *caregiver* terhadap kondisi yang harus dijalani oleh kedua subjek. Persamaan terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu lebih berfokus pada coping stress, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada stress.

---

<sup>16</sup> Desi Ariska dan Mutingatus Sholichah, “Coping Stres Pada *Family Caregiver* Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)”. *Jurnal Konseling Pendidikan*, Vol.7, No.1 (2023)

5. Endang Sugiarti, Ita Apriliyana, Arni Nur Rahmawati (2022). “Stres dan Strategi Koping Pada Keluarga Yang Menjadi Caregiver Pasien Skizofrenia”<sup>17</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian diperoleh data bahwa jenis kelamin responden sebagian besar laki-laki (70,3%), untuk Tingkat pendidikan responden paling dominan dengan Tingkat pendidikan SMP (29,7%). Pekerjaan responden sebagian besar wiraswasta (48,6%) dengan lama rawat yang paling dominan adalah >10 tahun (67,6%). Adapun Tingkat stress keluarga yang menjadi caregiver pasien skizofrenia di wilayah kerja Puskesmas Purwokerto Utara II yang paling dominan dengan tingkat stress sedang (62,2%). Kemudian untuk strategi coping responden sebagian besar dalam kategori EFC (62,2%).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tingkat stress dengan strategi coping keluarga yang menjadi caregiver pasien skizofrenia di wilayah kerja Puskesmas Purwokerto Utara II. Persamaan terletak pada pembahasan mengenai perawat orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan membahas mengenai stress dan strategi coping pada keluarga, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang gambaran stress pekerja sosial.

---

<sup>17</sup> Endang Sugiarti, Ita Apriliyana, dan Arni Nur Rahmawati, “Stres dan Strategi Koping Pada Keluarga Yang Menjadi Caregiver Pasien Skizofrenia”. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ)*, Vol.10, No.3 (2022)

## B. Kajian teori

### 1. Stress

#### a. Definisi Stres

Stres merupakan masalah umum yang terjadi dalam setiap kehidupan individu. Stres menjadi sebuah bagian dalam hidup seseorang yang tidak bisa di hindari, baik pada lingkungan sekolah, lingkungan kerja, lingkungan keluarga atau dimanapun. Dalam hal ini dapat di ketahui bahwa stress dapat terjadi pada siapapun dan dimanapun keberadaannya. Stres merupakan suatu reaksi negatif yang dimiliki oleh seseorang yang diakibatkan oleh tekanan berlebih yang dibebankan pada individu, seperti tuntutan, hambatan, dan peluang.

Menurut Handoko, stress merupakan kondisi tegang dan dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir, serta kondisi individu. Oleh karena itu, stress dapat di ibaratkan sebagai kondisi tertekan yang di alami oleh individu yang disebabkan karena banyaknya tuntutan, konflik, beban dan lain sebagainya. Menurut Lazarus dan Folkman, menyatakan bahwa stress merupakan hubungan antara individu dengan lingkungannya yang di evaluasi oleh seseorang sebagai tuntutan atau ketidakmampuan dalam menghadapi situasi yang membahayakan atau mengancam kesehatan. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa stress merupakan hasil dari terjadinya interaksi individu dengan faktor

penyebab adanya stress dan dikaitkan dengan adanya pengevaluasian.

18

Stres merupakan suatu keadaan dimana individu mengalami keterbatasan ketidakmampuan dalam menghadapi sitasi yang ada, kemudian dijadikan sebagai proses pengevaluasian keadaan. Selye mendefinisikan stres sebagai suatu respon individu terhadap stimulus yang diberikan. Oleh karena itu, Selye menekankan bahwa stres merupakan suatu reaksi atau tanggapan yang dimiliki oleh tubuh yang nantinya secara spesifik mengarah pada penyebab stres yang dapat mempengaruhi seseorang. Stres memiliki beberapa model salah satunya adalah stres model transaksional, dimana stres model transaksional merupakan model stres yang berfokus pada respon emosional dan proses kognitif yang di dasarkan secara langsung antara interaksi individu dengan lingkungannya. Sejalan dengan teori stres transaksional Lazarus dan Folkman, stres dipahami sebagai hasil interaksi antara individu dengan lingkungannya yang dinilai (appraisal) sebagai tuntutan yang melebihi kemampuan atau sumber daya individu, sehingga mengancam kejahteraan dan kesehatan, oleh karena itu, stres dapat dipahami sebagai kondisi tertekan yang muncul dari prroses penilaian individu terhadap situasi yang dihadapi.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Rosyadah, A., Firmansyah, D., Hardiastuty, H. E., Fauziah, K. I., Sunaryo, M., & Rosyadah, A., “Stress Level Overviews of Final Semester Students in Faculty of Health Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya”, *Medical Technology and Public Health Journal*.

<sup>19</sup> Nasib Tua Lumban Gaol, “Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional”. *Buletin Psikologi*, Vol. 24, No. 1, Hal. 1-11 (2016). <https://jurnal.ugm.ac.id/buletinpsikologi>

### b. Dampak Stres

Stres tidak hanya menimbulkan dampak negatif, tetapi terkadang juga dapat menimbulkan dampak positif terhadap kehidupan individu. Stres yang menimbulkan dampak negatif disebut sebagai distress, sedangkan stres yang menimbulkan dampak positif disebut sebagai *eustress*. Ketika seseorang mengalami *eustress* (stres berdampak positif), maka seseorang tersebut dapat mengalami peningkatan kinerja dan meningkatkan kesehatan. Sedangkan seseorang yang mengalami *distres* (stres yang berdampak negatif), maka seseorang akan mengalami kondisi buruknya kinerja dan kesehatannya, sehingga dapat mengakibatkan gangguan terhadap komunikasi dengan orang lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian Jarinto, yang menyatakan bahwa *eustress* merupakan faktor penentu yang dapat mendorong karyawan untuk mencapai kinerja maksimal dan mengalami kepuasan tersendiri bagi individu. Sebaliknya, banyaknya *distres* yang di alami dapat mendorong terjadinya penyakit, baik dalam bentuk fisik ataupun psikologis seseorang.<sup>20</sup>

Barney dan Sekete, menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis stres, sebagai berikut:<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Jarinto, K. (2010). Eustress: A key to improving job satisfaction and health among thai managers comparing us, japanese, and thai companies using SEM analysis. *NIDA Development Journal*, 50(2), 100-129.

<sup>21</sup> Yuli dkk.“stres kerja”, *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)*. Hal 4. (2018)

a. *Eustres*

Stres dalam kategori ini merupakan suatu stress yang dapat menumbuhkan stimulus dan kegairahan seseorang, sehingga nantinya stress ini dapat memberikan manfaat bagi setiap individu yang mengalaminya. Seperti contoh tantangan yang memiliki tanggung jawab, pekerjaan yang berkualitas tinggi, dan lain sebagainya.



b. *Distress*

Stres dalam kategori ini diibaratkan dalam stress yang bisa saja mengancam seseorang, menimbulkan keadaan yang membahayakan bagi setiap individu yang mengalaminya. Seperti contoh tekanan yang terlalu berlebihan dan tanggung jawab yang terlalu besar, sehingga dapat membuat individu mengalami kelelahan baik secara fisik atau psikis.

c. *Hyperstress*

Stres kategori ini dapat menimbulkan keadaan yang berdampak luar biasa bagi siapapun yang mengalaminya. Stres ini dapat dikatakan bisa berbentuk negatif ataupun positif yang dapat membatasi kemampuan seseorang dalam beradaptasi.

c. **Gejala-Gejala Stres**

Menurut Javanovic, Lazaridis, dan Stevanovic terdapat tiga (3)

utama yang dapat menimbulkan gejala stres, di antaranya : <sup>22</sup>

1. Gejala stres pada fisik, gejala ini dapat menimbulkan sakit pada anggota tubuh, seperti:
  - a. Sakit Kepala
  - b. Terhambatnya proses pencernaan
  - c. Kurang tidur
  - d. Gatal-gatal
  - e. Nyeri punggung
  - f. Otot tegang
  - g. Menurunnya nafsu makan
2. Gejala stres pada emosional atau mental, gejala ini dapat menimbulkan gangguan pada diri seseorang, seperti:
  - a. Mudah marah
  - b. Frustasi
  - c. Depresi
  - d. Murung
  - e. Cemas
  - f. Menurunnya daya ingat
  - g. Sering merasa putus asa
3. Gejala stres pada kerja, gejala ini dapat mempengaruhi sistem kerja seseorang, seperti

---

<sup>22</sup> Jovanovic, J., Lazaridis, K., & Stefanovic, V. Theoretical approaches to problem of occupational stress. *Acta Facultatis Medicae Naissensis*, 23(3), 163-169. (2006)

- a. Penurunan kinerja
- b. Mengalami beban kerja berlebih
- c. Mengalami permasalahan dengan rekan kerja
- d. Mengabaikan pekerjaannya
- e. Merasa tertekan

Munandar menyatakan bahwa stress dapat dilihat melalui keadaan seseorang dengan ciri-ciri waktu tidur yang berantakan, perokok berat, mudah tersinggung, *enxiety*, gelisah, bahkan sulit untuk konsentrasi dalam hal apapun. Begitupun Everly dan Girdano menjelaskan bahwa gejala stress yang dimiliki oleh setiap individu mampu berdampak pada suasana hati (mood), otot (Tangan bergetar, otot terasa tegang, dll).<sup>23</sup>

## 2. Pekerja Sosial

### a. Definisi Pekerja Sosial

Pekerja sosial merupakan manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan juga memiliki nilai praktik pekerjaan sosial serta mendapatkan sertifikat kompetensi. Menurut UU No 14 tahun 2019, menyatakan bahwa pekerja sosial dalam menjalankan praktiknya berlandaskan prinsip ketidak diskriminan, setia kawan, berkeadilan, profesionalitas, bermanfaat, terpadu, bermitra, aksesibilitas dan juga akuntabilitas. Prinsip tersebut dapat dijadikan sebagai dasar yang

---

<sup>23</sup> Munandar, Ashar Sunyoto, “Psikologi Industri dan Organisasi”. Tangerang: Universitas Indonesia (UI-Press), hal. 378. (2014)

paling utama dalam memberikan layanan dan bantuan kepada individua atau kelompok yang dibutuhkan.<sup>24</sup>

Pekerja sosial menawarkan suatu usaha dalam proses pertolongan kemanusiaan yang berbentuk dalam perhatian dan pelayanan dalam suatu lembaga sosial. Pekerja sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsiannya manusia dalam berinteraksi dan berhubungan dengan lingkungan sosialnya. Menurut Siporin pekerja sosial adalah suatu institusi sosial, suatu profesi pelayanan manusia, dan suatu seni praktis dan ilmiah.

Tugas utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial baik kepada individu, keluarga, kelompok, maupun Masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan profesi pekerjaan sosial. Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsiannya (*social functioning*) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna. Pekerja sosial yang bekerja untuk merawat klien dengan orang gangguan jiwa (ODGJ) memiliki peran penting dalam mendampingi, merawat, dan memfasilitasi pemulihan mereka agar dapat berfungsi secara sosial dengan lebih baik.

Dalam praktiknya pekerja sosial membantu klien ODGJ melalui dukungan emosional, pemberdayaan, serta penghubung dengan layanan Kesehatan maupun sumber daya sosial lainnya. Selain

---

<sup>24</sup> Aris Hilmawan, Almisar Hamid. "Peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada lanjut usia". *Jurnal ilmiah pendidikan IPS* vol, 2 no.3, (2024).

itu pekerja sosial juga berupaya mengurangi stigma negative, memperkuat peran keluarga, dan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif agar klien ODGJ dapat kembali diterima serta berdaya di masyarakat.

### b. Tujuan pekerja sosial

Peranan pekerja sosial sangat beragam, tergantung pada konteksnya. Secara umum pekerja sosial dapat berperan sebagai mediator, fasilitator atau pendamping, pembimbing, perencana, dan pemecahan masalah. Pekerja sosial berusaha untuk memperkuat keberfungsian orang dan meningkatkan efektivitas Lembaga-lembaga dalam Masyarakat yang menyediakan sumber-sumber. Tujuan praktik pekerja sosial menurut Nazwa adalah sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan keterampilan individu dalam memecahkan masalah, mengadapi tantangan (coping), dan mencapai perkembangan diri.
- 2) Menghubungkan individu dengan berbagai sistem yang dapat menyediakan sumber daya serta membuka peluang bagi individu lain.
- 3) Meningkatkan efektivitas serta kualitas kerja yang lebih manusiawi pada sistem-sistem yang memberikan sumber daya dan layanan kepada masyarakat.
- 4) Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

- 5) Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
- 6) Mengusahakan kebijakan, pelayanan, dan sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
- 7) Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial.
- 8) Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bemacam-macam.

Tujuan tersebutlah yang menjadi misi pekerja sosial didalam melakukan praktik pertolongan kepada individu, keluarga mapun masyarakat yang mengalami masalah.<sup>25</sup>

### c. Tantangan Pekerja Sosial

Pekerja sosial dalam praktik pelayanan terhadap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) kerap dihadapkan pada tantangan yang kompleks dan multidimensional yang tidak hanya berkaitan dengan kondisi psikologis klien tetapi juga dengan sistem sosial dan kelembagaan yang mengitarinya. Salah satu hambatan yang paling nyata adalah kesulitan komunikasi serta munculnya perilaku agresif dari klien, yang seringkali menyulitkan pekerja sosial dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif dan kondusif, sehingga

---

<sup>25</sup> Dr. Taufiqurokhman,A.Ks.,S,Sos.,M.Si., pekerjaan sosial di Indonesia: suatu pengantar umum, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. *Universitas Moestopo Beragama (Pers)*. 2021

proses intervensi tidak jarang terhambat oleh resistensi maupun ketidakstabilan emosi klien.<sup>26</sup>

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah keterbatasan jumlah tenaga profesional di bidang Kesehatan jiwa termasuk pekerja sosial, psikolog, dan psikiater yang distibusinya masih sangat tidak merata di berbagai daerah, sehingga menimbulkan kesenjangan layanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Kondisi tersebut semakin diperburuk dengan minimnya ketersediaan fasilitas rehabilitasi yang memadai, baik dalam bentuk panti sosial maupun layanan berbasis komunitas, yang sejatinya berperan penting dalam menunjang keberfungsiannya ODGJ setelah menjalani perawatan medis.<sup>27</sup>

Selain faktor struktural, pekerja sosial juga berhadapan dengan tantangan kultural berupa stigma sosial yang masih kuat melekat pada ODGJ, yang ditandai dengan adanya anggapan negatif bahwa individu dengan gangguan jiwa berbahaya, memalukan, dan tidak dapat kembali berfungsi secara normal dalam masyarakat. Stigma ini tidak hanya membatasi akses ODGJ terhadap layanan kesehatan jiwa yang layak, tetapi juga menurunkan dukungan keluarga dan lingkungan sekitarnya, yang seharusnya menjadi elemen penting dalam proses

---

<sup>26</sup> Muhammad Naufal. Tantangan pekerja sosial dalam menangani orang dengan gangguan jiwa di Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 1. *UIN Jakarta Institutional Repository*. (2022) <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/82680>

<sup>27</sup> Siti Nur Halizah. Analysis of the challenges of mental health services in Indonesia: Literature review. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 4985–4995.(2022) [https://www.researchgate.net/publication/366604897\\_Analysis\\_of\\_the\\_Challenges\\_of\\_Mental\\_Health\\_Services\\_in\\_Indonesia\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/366604897_Analysis_of_the_Challenges_of_Mental_Health_Services_in_Indonesia_Literature_Review)

pemulihan. Rendahnya literasi kesehatan jiwa di kalangan masyarakat semakin memperparah kondisi tersebut, karena masih banyak keluarga yang memilih menempuh jalur non-medis atau bahkan melakukan praktik pemasungan, alih-alih membawa ODGJ ke fasilitas kesehatan formal.<sup>28</sup>

Kondisi ini secara keseluruhan memperlihatkan bahwa penanganan ODGJ tidak dapat hanya bergantung pada Upaya individu pekerja sosial semata, melainkan membutuhkan dukungan sistematis yang melibatkan berbagai sektor secara terpadu. upaya strategis melalui pendekatan multidisipliner, peningkatan kapasitas tenaga profesional, penguatan fasilitas rehabilitasi, serta program edukasi masyarakat untuk mengurangi stigma dan meningkatkan literasi kesehatan jiwa menjadi langkah yang sangat mendesak adar pekerja sosial dapat menjalankan perannya secara optimal dan meningkatkan keberfungsian sosail ODGJ.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>28</sup> Erti, Emi, Tantun, Stigma Against People with Severe Mental Disorder (PSMD) with Confinement “Pemasungan”, *Nurselin journal*, vol. 4 no. 2 november 2019.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif bersifat mendasar dan *naturalistic*, sehingga tidak dilakukan di laboratorium melainkan di lapangan. Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati.<sup>29</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tujuannya untuk menganalisis, menggambarkan berbagai kondisi, berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, sehingga dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai “Gambaran Stres Pekerja Sosial dalam menangani Klien Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember”.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember, yang berada di Jl. Tawes No. 36, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

Alasan peneliti memilih adalah penelitian tersebut adalah lingkungan pondok sosial jember merupakan tempat penampungan sementara untuk orang dengan gangguan jiwa terlantar dan lansia terlantar, biasanya penelitian

---

<sup>29</sup> Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, *CV Syakir Media Press*, hal 30, (2021).

lain lebih sering berfokus kepada klien orang dengan gangguan jiwa tetapi jarang ada penelitian yang membahas tentang stress yang di alami oleh petugas dalam menangani klien ODGJ. Oleh karena itu peneliti ingin menggali lebih dalam stress yang dihadapi pekerja sosial dalam menangani klien ODGJ di Liposos Jember.

### C. Subyek Penelitian

Pemilihan subyek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sugiyono menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.<sup>30</sup>

Kriteria subjek dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, yaitu:

1. Pekerja sosial yang secara langsung menangani klien dengan gangguan jiwa (ODGJ).
2. Pekerja sosial yang aktif terjun ke lapangan dalam proses pendampingan klien.
3. Memiliki masa kerja minimal 1 tahun, sehingga telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menghadapi dinamika pekerjaan dan karakteristik klien.

---

<sup>30</sup> Sugiyono, Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D, 218-219.

Berdasarkan kriteria tersebut, subjek penelitian ini adalah empat orang pekerja sosial yang terdiri dari satu kepala liposos dan tiga orang pekerja sosial dipilih karena mereka merupakan pelaksana langsung dalam memberikan pelayanan kepada klien, khususnya orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) sehingga memiliki pengalaman empiris mengenai dinamika kerja, hambatan, serta bentuk stress yang dialami dalam praktik sehari-hari.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara. Menurut Sugiyono, wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang perlu diteliti<sup>31</sup>. Wawancara juga bertujuan untuk mengidentifikasi isu penelitian, memperoleh jawaban atas pertanyaan yang diajukan, serta menggali informasi secara mendalam dari narasumber. Pada penelitian ini digunakan wawancara semi-terstruktur, di mana pertanyaan telah disiapkan dalam pedoman wawancara namun tetap memungkinkan berkembang sesuai dengan situasi saat proses wawancara berlangsung.<sup>32</sup> Informasi yang digali melalui wawancara ini adalah gambaran stress pekerja sosial dalam menangani klien orang dengan gangguan jiwa (OGDJ) di lingkungan pondok sosial (LIPOSOS) Jember.

---

<sup>31</sup> Robert Onahia Waruwu, Kurniawan Sarototonafo Zai, Maria Magdalena Bate'e, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, "Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip Dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nias Utara", *Jurnal EMBA* vol.12, no.1, (2024).

<sup>32</sup> Sugiyono, "metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D", 115.(2025).

## E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara interaktif dan berkesinambungan hingga penelitian selesai. Proses analisis tersebut meliputi tiga tahapan pokok, yaitu:<sup>33</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan dan pemilihan informasi inti dari data yang terkumpul dengan memfokuskan pada aspek-aspek relevan, serta mengidentifikasi tema dan pola. Hasil reduksi data memberikan gambaran yang lebih terarah sehingga memudahkan peneliti dalam menelusuri serta menggunakan kembali informasi saat dibutuhkan.

### 2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, seperti uraian deskriptif, bagan, hubungan antarkategori, maupun diagram alir. Menurut Miles dan Huberman, bentuk penyajian yang paling umum digunakan adalah teks naratif karena, dinilai mampu menyajikan hasil penelitian secara sistematis, runtut, dan komprehensif. Penyajian data dalam bentuk naratif memungkinkan peneliti untuk menampilkan hasil temuan secara terstruktur, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

---

<sup>33</sup> Prof. Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. (2023)

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan disertai proses verifikasi. Kesimpulan awal bersifat sementara dan harus diuji kembali dengan bukti tambahan pada pengumpulan data selanjutnya, apabila kesimpulan tersebut konsisten dengan data yang valid dan berulang kali terkonfirmasi di lapangan, maka dapat dianggap sahih serta kredibel.

## F. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data perlu dilakukan untuk mendapatkan kebenaran dan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan melakukan uji kredibilitas melalui Teknik triangulasi. Pada penelitian ini, karena Teknik pengumpulan data hanya menggunakan wawancara, maka uji kredibilitas dilakukan melalui triangulasi sumber.<sup>34</sup>

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menguji keabsahan data melalui pengecekan dan perbandingan kepada narasumber yang berbeda. Dalam konteks penelitian di LIPOSOS Jember peneliti membandingkan data hasil wawancara dari kepala liposos dengan data hasil wawancara dari pekerja sosial, serta pihak lain yang relevan. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang lebih valid dan komprehensif melalui konfirmasi dari berbagai sumber.

## G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini Adalah:

---

<sup>34</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, hal.15 (2023).

1. Tahap pra penelitian lapangan
  - a. Menemukan permasalahan dalam penelitian
  - b. Menyusun rancangan penelitian
  - c. Melakukan wawancara dan observasi
  - d. Memilih informan
  - e. Mengurus perizinan
  - f. Membuat instrument penelitian
2. Tahap pelaksanaan penelitian lapangan
  - a. Memahami konteks penelitian
  - b. Memulai interaksi langsung dilapangan
  - c. Melaksanakan proses pengumpulan data
  - d. Melengkapi data yang belum lengkap
3. Tahap akhir
  - a. Mengurus administrasi izin selesai penelitian
  - b. Melakukan analisis data yang telah dikumpulkan
  - c. Menyusun hasil penelitian dalam bentuk laporan
  - d. Merevisi laporan penelitian untuk menyempurnakan

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Lingkungan Pondok Sosial Jember<sup>35</sup>**

Berdasarkan Surat Keputusan Pemerintahan Provinsi Jawa Timur Nomor 52 Tahun 2002, Sejarah berdirinya Lembaga Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Kabupaten Jember berawal pada tahun 1984 di bawah naungan Kantor Wilayah Departemen Sosial Kabupaten Jember. Pada tahun 1991, Lembaga tersebut mengalami perubahan status menjadi Sarana Rehabilitasi Pengemis, Gelandangan, dan Orang Terlantar (SPRGOT). Beberapa tahun kemudian, statusnya kembali berubah menjadi Panti Sosial Bina Karya (PSBK). Selanjutnya, pada tahun 2009 lembaga ini secara resmi berganti nama menjadi Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember, sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2009 tentang Organisasi dan tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Provinsi Jawa Timur, dan nama tersebut digunakan hingga saat ini.

##### **2. Kondisi Lingkungan Pondok Sosial Jember<sup>36</sup>**

Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember berlokasi di jalan Tawes No. 306, Desa Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Lembaga ini memberikan pelayanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan beroperasi setiap hari Senin hingga

---

<sup>35</sup> Dokumentasi, Data Lingkungan Pondok Sosial, Oktober 2025

<sup>36</sup> Dokumentasi, Kondisi Lingkungan Pondok Sosial, Oktober 2025

Jumat. Secara fungsional, LIPOSOS Jember berperan sebagai tempat penampungan sementara bagi berbagai kelompok PMKS termasuk pengemis, tunawisma, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), serta lanjut usia (lansia) terlantar.

### **3. Struktur Organisasi dan Tata Laksana Lingkungan Pondok Sosial Jember<sup>37</sup>**

Struktur organisasi UPTD Lingkungan Pondok Sosial masih berada di bawah naungan Dinas Sosial Jember. Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember terdiri dari:

- Kepala UPTD LIPOSOS bapak Roni Efendi, S.STP
- Pengelola pelayanan Kesehatan bapak Agus Widodo, A.Md.Kep
- Pekerja Sosial.
- Petugas Kebersihan.

Sementara itu, sumber pendanaan LIPOSOS Jember berasal dari anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

### **4. Visi dan Misi Lingkungan Pondok Sosial Jember<sup>38</sup>**

Berikut merupakan visi dan misi dari Lingkungan Pondok Sosial Jember:

**J E M B E R**

- Visi Lingkungan Pondok Sosial Jember
- Menjadikan Pondok Sosial sebagai tempat penampungan sementara, pelatihan keterampilan, dan Pembinaan bagi Penyandang Masalah Kesehatan Sosial (PMKS) serta Potensi dan Sumber

---

<sup>37</sup> Dokumentasi, Struktural Organisasi dan Tata Laksana Lingkungan Pondok Sosial, Oktober 2025

<sup>38</sup> Dokumentasi, Visi, Misi, dan Tujuan, Oktober 2025

Kesejahteraan Sosial (PSKS), khususnya bagi pengemis, gelandangan, dan orang terlantar (PGOT), penyandang disabilitas, serta tunasusila.

b. Misi Lingkungan Pondok Sosial Jember

- 1) Menyediakan layanan yang lebih optimal, efesien, dan terarah guna mencapai, mempertahankan, mengembangkan, serta meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat.
- 2) Meningkatkan layanan sosial bagi individu dan kelarga yang mengalami kegagalan atau kehilangan haknya sebagai anggota Masyarakat akibat berbagai faktor eksternal.
- 3) Menyusun pedoman sosial untuk memastikan bahwa Masyarakat menjalankan tanggung jawabnya secara adil, efektif, berkualitas, produktif, dan bermartabat.
- 4) Memperkuat layanan perawatan, konseling, pelatihan dan penyediaan sumber daya bagi individu yang menghadapi berbagai tantangan fisik, psikologis, dan sosial. Agar mereka dapat memulihkan kemampuan fungsionalnya serta berkontribusi terhadap kemajuan masyarakat.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Selain Visi dan Misi di atas, Lingkungan Pondok Sosial juga menjalankan beberapa fungsi, sebagian berikut:

- 1) Proses pendaftaran, penyediaan okomodasi, dan identifikasi layanan di Lingkungan Pondok Sosial.
- 2) Menentukan diagnosis yang berkaitan dengan disabilitas mental dan sosial, serta memberikan perawatan kesehatan.

- 3) Perkembangan aspek mental dan sosial.
- 4) Berfungsi sebagai pusat bimbingan sosial serta pelatihan keterampilan kejuruan dasar dan pengembangan bisnis.
- 5) Upaya untuk menyalurkan dan mengintegrasikan kembali klien ke dalam lingkungan keluarga.
- 6) Pelaksanaan pembinaan lanjutan dan perlindungan sosial.

Dalam menjalankan visi, misi, serta fungsinya LIPOSOS mempunyai program, antara lain:

- 1) Kunjungan rutin Dokter Spesialis Kejiwaan dari Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember.
- 2) Kunjungan rutin Dokter Muda Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember.
- 3) Kunjungan rutin Perawat Kesehatan Jiwa Puskesmas Kaliwates.
- 4) Pemenuhan konsumsi makanan dan minuman bagi klien.
- 5) Pemberian obat secara rutin.
- 6) Memandikan klien.
- 7) Proses perujukan klien gangguan jiwa ke Rumah sakit Jiwa Lawang Malang.
- 8) Perawatan jenazah klien meninggal dunia.
- 9) Bimbingan Rohani.
- 10) Pemulangan klien yang memiliki anggota keluarga.
- 11) Teknik distraksi relaksasi.
- 12) Terapi aktivitas kelompok

Untuk menjalankan program di atas Lingkungan Pondok Sosial juga bekerja sama dengan instansi terkait, sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Paru, Jember.
2. Rumah Sakit Dr. Soebandi, Jember.
3. Puskesmas Kaliwates, Jember.
4. Rumah Sakit Lawang, Malang.
5. Rehabilitasi Sosial Bina Laras, Pasuruan.

### **5. Sarana dan Prasarana Lingkungan Pondok Sosial Jember.<sup>39</sup>**

Adapun sarana dan prasarana yang berada di Lingkungan Pondok Sosial Jember antara lain:

No.	Jenis Sarana	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Kantor Administrasi	4	Baik
2	Kamar Mandi Petugas	3	Baik
3	Dapur	1	Baik
4	Musholla	1	Baik
5	Ruang Piket Petugas	1	Baik
6	Area Parkir	1	Baik
7	Ruang Klien ODGJ dan Lansia	5	Baik
8	Ruang isolasi ODGJ agresif	3	Baik
9	Kamar Mandi Klien	4	Baik
10	Taman	1	Baik

Sumber: Dokumentasi Lingkungan Pondok Sosial Jember Oktober2025

### **B. Penyajian Data dan Analisis**

Penyajian informasi mengacu pada bagian yang menggambarkan informasi yang diperoleh selama penelitian yang telah disesuaikan dengan rencana masalah dan investigasi informasi material. Dalam tinjauan ini, pengumpulan informasi dilakukan melalui persepsi, pertemuan, dan dokumentasi, seperti yang diungkapkan baru-baru ini. Setiap pemeriksaan

---

<sup>39</sup> Dokumentasi, Sarana dan Prasarana, Oktober 2025

harus ditegakkan dengan prosedur penyelidikan informasi yang digunakan untuk memperoleh tujuan, yang kemudian diubah sesuai dengan rencana masalah.

### **1. Gambaran Stres Pekerja Sosial dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember.**

Stress merupakan suatu reaksi psikologi dan fisik yang dirasakan oleh seseorang ketika menghadapi tuntutan atau tekanan yang dirasa melebihi kemampuan dirinya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Lingkungan Pondok Sosial Jember, ditemukan bahwa stress pekerja sosial dapat ditimbulkan dari adanya gejala eustress, distress, dan hyperstres.

#### a. *Eustres*

Stres dalam kategori ini merupakan suatu stress yang dapat menumbuhkan stimulus dan kegairahan seseorang, sehingga nantinya stress ini dapat memberikan manfaat bagi setiap individu yang mengalaminya. Seperti contoh tantangan yang memiliki tanggung jawab, pekerjaan yang berkualitas tinggi, dan lain sebagainya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek selaku pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial dengan pembahasan tersebut, subjek menyatakan:

“Sebenarnya, menghadapi klien ODGJ itu nggak melulu bikin stres. Ada kalanya justru bikin saya merasa hidup

dan punya energi lebih. Tantangan-tantangan yang muncul seperti klien yang awalnya menutup diri atau sulit diajak komunikasi justru bikin saya penasaran dan ingin mencoba pendekatan lain. Saya merasa seperti sedang memecahkan masalah, dan proses itu sendiri malah memicu semangat. Setiap kali saya mencoba strategi baru dan melihat klien mulai sedikit respons, itu rasanya seperti pencapaian kecil yang bikin hati senang. Dari situ saya merasa bahwa tantangan itu bukan beban, tapi kesempatan untuk belajar dan berkembang. Jadi meskipun capek, saya tetap merasa ada hal yang mendorong saya untuk terus maju.”<sup>40</sup>

Hal ini didukung oleh pernyataan subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Jujur, ngurus klien ODGJ itu nggak gampang, banyak dramanya juga. Tapi anehnya, justru di situ kadang aku merasa lebih semangat. Soalnya tiap klien tuh beda-beda, cara ngomongnya beda, responnya beda, problemnya juga beda. Jadi aku ngerasanya kayak lagi dikasih tantangan baru terus. Bukan cuma mikir, Aduh berat banget, tapi lebih ke, gimana ya caranya biar dia bisa lebih tenang, lebih nurut, atau minimal nggak agresif lagi?. Begitu lihat ada sedikit perubahan dari klien, misalnya yang biasanya marah-marah terus jadi lebih kalem, atau yang tadinya nggak mau diajak komunikasi terus mulai respon dikit-dikit, itu rasanya tuh seneng banget. Jadi ngerasa, Oh, ternyata yang aku lakuin ada hasilnya. Hal-hal kayak gitu yang bikin aku tambah semangat, bukan malah down.”<sup>41</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember merasakan bahwa tantangan dalam menangani klien ODGJ tidak selalu menjadi beban, tetapi justru bisa menjadi

---

<sup>40</sup> Bapak MH, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

<sup>41</sup> Bapak AW, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

sumber semangat. Mereka melihat klien yang sulit diajak komunikasi, menutup diri, atau bersikap agresif sebagai “tantangan” yang mendorong mereka untuk mencoba berbagai strategi dan pendekatan baru. Jadi, gambaran stres yang muncul bukan hanya bersifat negatif, tapi juga berubah menjadi *eustress* (stres positif) yang mendorong pekerja sosial untuk terus berperan aktif dalam pendampingan klien ODGJ.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada subjek mengenai tanggung jawab yang di hadapi dalam menangani klien Orang Dengan Gangguan Jiwa, subjek menyatakan:

“Kalau dapat tanggung jawab baru, apalagi yang menyangkut klien dengan kondisi berat, respon pertama saya biasanya campuran antara tegang dan semangat. Memang ada rasa khawatir apakah saya bisa menghadapinya dengan baik, tapi di sisi lain saya merasa dihargai karena dipercaya menangani kasus yang lebih kompleks. Situasi darurat juga sering bikin adrenalin naik. Tapi, anehnya, justru di momen seperti itu saya merasa lebih fokus dan sigap. Saya jadi cepat berpikir dan bergerak, seolah-olah tubuh sudah otomatis tahu harus melakukan apa. Setelah suasanya mereda, sering muncul rasa lega dan bangga karena bisa menangani hal yang awalnya terasa menantang. Buat saya, itu seperti bukti bahwa tekanan kadang bisa memunculkan sisi terbaik dalam diri kita.”<sup>42</sup>

Hal serupa juga peneliti tanyakan kepada subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

---

<sup>42</sup> Bapak MH, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

“Kalau tiba-tiba dikasih tanggung jawab buat dampingi klien yang kondisinya lebih berat atau situasi lagi nggak kondusif, ya pasti ada rasa deg-degan dulu. Kadang kepikiran, “Bisa nggak ya aku ngatasin ini?” Tapi di sisi lain, aku juga ngerasa kayak lagi dipercaya. Jadi aku berusaha tenang, mikir langkah apa yang paling aman dulu buat klien dan juga buat lingkungan sekitar. Biasanya aku langsung koordinasi sama teman-teman atau tim lain di LIPOSOS, biar nggak nanggung sendiri. Bukannya kabur dari tanggung jawab, aku malah ngerasa tertantang. Karena kalau nggak pernah pegang kasus yang berat, aku juga nggak akan berkembang. Jadi walaupun ada tekanan, di situ juga muncul rasa pengen nunjukin kalau aku bisa.”<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember memaknai tanggung jawab dalam menangani klien ODGJ, termasuk yang kondisinya berat atau dalam situasi darurat, sebagai sesuatu yang menegangkan tapi juga menantang dan bermakna. Jadi, tanggung jawab yang berat dalam menangani klien ODGJ tidak hanya dipandang sebagai beban, tetapi juga sebagai tantangan positif (eustress) yang mendorong mereka menjadi lebih profesional dan berkembang dalam pekerjaannya.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada subjek mengenai kepercayaan diri dan bangga yang dirasakan saat menangani klien, subjek menyatakan:

“Melihat klien menunjukkan kemajuan, sekecil apa pun, itu rasanya luar biasa. Tekanan yang tadinya bikin saya

---

<sup>43</sup> Bapak AW, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

merasa terburu-buru atau khawatir, berubah jadi rasa bangga. Misalnya, klien yang biasanya sulit diajak bicara tiba-tiba mau menjawab pertanyaan, atau klien yang sering marah mulai bisa menenangkan diri. Hal-hal seperti itu bikin saya merasa semua usaha dan tekanan yang saya alami ada hasilnya. Momen itu benar-benar membuat saya percaya diri, seolah-olah saya sedang diberi pengingat bahwa pekerjaan ini penting dan berdampak nyata. Saya jadi merasa lebih yakin bahwa saya berada di jalur yang tepat. Bahkan tekanan dari atasan atau situasi yang rumit pun kadang terasa lebih ringan ketika melihat klien menunjukkan kemajuan.”<sup>44</sup>

Hal serupa juga peneliti tanyakan kepada subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Di kerjaan ini, tekanan itu salah satunya kan pengin lihat klien ada kemajuan. Nah, tiap kali ada klien yang menunjukkan perubahan, sekecil apa pun, rasanya tuh kayak dapet energi baru. Misalnya klien yang biasanya sering ngamuk, sekarang sudah jarang meledak. Klien yang dulu nggak mau mandi atau jaga kebersihan diri, sekarang sudah mulai nurut kalau diajak. Atau klien yang tadinya diam saja, sekarang mau ngobrol walau cuma sedikit. Hal-hal kecil kayak gitu tuh bikin aku mikir, Berarti cara aku dampingi dia nggak sia-sia. Dari situ, rasa percaya diri aku jadi naik. Aku jadi lebih yakin sama kemampuan diri sendiri sebagai pekerja sosial. Dan jujur, ada rasa bangga juga, karena ternyata aku bisa jadi bagian dari proses perubahan mereka.”<sup>45</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember merasa percaya diri dan bangga ketika melihat klien ODGJ menunjukkan kemajuan, meskipun hanya perubahan kecil. Momen ketika klien menunjukkan kemajuan memberikan

---

<sup>44</sup> Bapak MH, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

<sup>45</sup> Bapak AW, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

mereka energi baru, menumbuhkan rasa percaya diri, dan menguatkan keyakinan bahwa pekerjaan mereka penting, bermanfaat, dan berdampak nyata. Di saat-saat seperti itu, tekanan dari atasan maupun situasi kerja yang rumit terasa lebih ringan karena tertutupi oleh rasa bangga dan puas melihat perkembangan klien.

b. *Distres*

Stres dalam kategori ini diibaratkan dalam stress yang bisa saja mengancam seseorang, menimbulkan keadaan yang membahayakan bagi setiap individu yang mengalaminya. Seperti contoh tekanan yang terlalu berlebihan dan tanggung jawab yang terlalu besar, sehingga dapat membuat individu mengalami kelelahan baik secara fisik atau psikis.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap

subjek selaku pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial dengan pembahasan tesebut, subjek menyatakan:

“Iya, jelas iya pasti udah itu. Rata-rata petugas pasti sering mengalami kesulitan karena kita harus mencari cara bagaimana kita bisa mengendalikan klien ini terutama klien-klien ekstrim. Jadi kita cari cara untuk menenangkan mereka. kalau ODGJ kondisinya ekstrim kita tidak bisa menangani sendirian pasti minimal tiga orang. Karena apa yang ditakutkan mereka melakukan perlawanan terutama pemukulan terhadap petugas, mangkanya untuk cara menenangkannya pun ya kita juga agak ekstrim agak sedikit ekstrim. Terpaksa kita lakukan karena memang bener-bener tidak bisa ya kita menenangkan secara ucapan tidak bisa terpaksa kita lakukan tindakan fisik. Tetapi tetap harus terukur jadi tidak boleh secara brutal, disitulah tingkat stress kita di

uji sampai mana tingkat stress kita karena melawan ODGJ itu juga serba salah. Kalau kita terlalu ekstrim dan mengambil tindakan fisik kita salah, tetapi kalau kita lengah sedikit kita yang akan di hajar. Yang penting klien itu tidak membawa sajam, karena kalau membawa sajam itu lebih sulit lagi itu nanti hubungan nya sama Aparat. Kalau kita susah untuk menenangkannya itu berurusan dengan Aparat Kepolisian, karena kalau Kepolisian kan sudah ada SOP nya untuk menangani orang-orang yang membawa sajam termasuk ODGJ.”<sup>46</sup>

Hal ini didukung oleh pernyataan subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Pasti, karena itu salah satu bentuk gambaran negatif ya mau bagaimana pun ya tetep aja stress karena itu kan energi negatif yang menguras energi pikiran dan tenaga sehingga membuat kewalahan”<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial sering mengalami stres yang cukup berat saat menangani klien ODGJ, terutama yang kondisinya ekstrem dan berpotensi melakukan kekerasan. Mereka harus mencari cara untuk mengendalikan dan menenangkan klien, bahkan sampai harus menggunakan tindakan fisik yang terukur ketika pendekatan verbal sudah tidak efektif.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada subjek mengenai tekanan yang dirasakan dilingkungan kerja, subjek menyatakan:

---

<sup>46</sup> Bapak AS, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

<sup>47</sup> Bapak AW, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 225

“Selama ini tekanan nya sih ya logis lah secara kepemimpinan dari atasan kita dapat tekanan itu wajar, karena suatu pekerjaan itu pasti ada tekanan dari pimpinan terkait penanganan pada klien-klien kita terutama ODGJ maupun Lansia. kalau fasilitas bukan tekanan tetapi kebutuhan tapi selama ini memang itu yang kurang bagi kita itu fasilitas kita itu minim, APD aja kita ya yang ada sesuaikan dengan anggaran karena memang anggaran gak bisa kalau sudah anggaran nya terbatas kan gak mungkin jadi ya sudah kita lakukan sesuai dengan anggaran yang ada tapi kalau fasilitas kita tidak merasa ada tekanan dari fasilitas. Cuma kurang fasilitas iya, memang kita banyak keterbatasan fasilitas banyak yang kurang dari kita. Ya mudah-mudahan kedepannya fasilitasnya memadai jadi kita bergerak itu bisa sesuai dengan yang kita inginkan dan sesuai dengan SOP terutama. Kalau dari rekan kerja tidak ada sih, karena kita sama-sama stress ya merasakan stress karena yang kita hadapi sama gak ada bedanya.<sup>48</sup>

Hal ini didukung oleh pernyataan subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Sebenarnya sih kalau SOP dari sini sih kita tidak mempermasahkan, karena itu memang salah satu tanggung jawab kita. Kalau tidak ada klien, ya tidak ada LIPOSOS jadi itu memang harus kita bentuk pola pikir yang seperti itu karena siapa yang akan kita rawat kalau gak ada klien ya tidak ada LIPOSOS. Jadi sesama rekan kerja itu ya saling support dan dari atasan ya tidak ada masalah sih karena memang pekerjaan kita yang kita cintai. Untuk kondisi fasilitasnya memang kurang memadai ya, harus kita akui memang kurang memadai apalagi untuk klasifikasi klien masih random. Jadi ODGJ ada, Lansia ada dan semua jadi satu sudah, kalau di tempat lain kan sudah di sendiri-sendirikan ruangan nya.

<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Bapak AS, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

<sup>49</sup> Bapak AW, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial merasakan tekanan kerja dari atasan masih dalam batas wajar dan dianggap sebagai hal yang memang bagian dari tanggung jawab dan konsekuensi pekerjaan, terutama terkait penanganan klien ODGJ dan lansia. Mereka tidak merasa tertekan oleh SOP maupun hubungan dengan atasan dan rekan kerja, karena di antara mereka justru terbangun pola pikir saling support dan sama-sama menyadari bahwa tanpa klien tidak akan ada LIPOSOS.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada subjek mengenai gejala fisik maupun psikis yang dirasakan dilingkungan kerja, subjek menyatakan:

“Kalau kelelahan sih ya udah biasa pokok ada aktivitas aja. Kalau gejala psikologisnya sih pas over kegiatan mulai pagi sampai sore terus ada kegiatan lagi seperti evakuasi atau lagi keadaan urgent karena kan memang kita kan harus *good public service* ya jadi *good social* nya jadi jam berapa pun its’okay malah overlaid jam 1 jam 2 kita di sini walaupun besok pagi nya harus kerja. Energi kita kan terbatas, energi fisik dan juga energi pikiran walaupun besok pagi harus on lagi.”<sup>50</sup>

Hal serupa juga peneliti tanyakan kepada subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Kalau fisik rasanya gak yang jelas psikis, karena yang kita hadapi ini orang-orang Istimewa jadi saudara-saudara kita yang berkebutuhan khusus (mental nya) ya berpengaruh. Cara menghadapinya ya kita ngikutin aja arusnya mereka tapi jangan sampai terbawa juga caranya ya kita buat seneng-seneng aja lah, anggap pekerjaan itu

---

<sup>50</sup> Bapak AW, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

jangan di anggap bekerja tapi anggap aja kita tuh melakukan aktivitas sosial layaknya relawan-relawan yang lainnya. Jadi jangan di buat susah semakin kita buat susah ya semakin kita terjerumus psikis kita pasti akan lebih dalam terganggu jadi caranya ya jalan-jalan, pulang ketemu dengan keluarga saya rasa itu obat bagi kita. Kalau pas kita ada waktu untuk libur ya kita jalan-jalan cara mengobati psikis kita ya seperti itu, meskipun klien juga gitu. Ada kalanya kita akan melaksanakan relaksasi keluar dari Lingkungan Pondok Sosial ini, jadi kita mengajak mereka berekreasi keluar biar mereka juga tau dunia luar setelah mereka melakukan pengobatan jadi mereka gak terkurung di sini dunia nya tidak cuma di sini. Dia harus tau dunia luar tuh sama dengan kita.”<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di dapatkan bahwa, pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember merasakan gejala kelelahan fisik dan psikologis akibat tuntutan kerja yang tinggi dan jam kerja yang bisa sampai larut malam (bahkan pukul 1–2 pagi), karena harus siap jika ada kondisi urgent seperti evakuasi klien. Mereka menyadari bahwa energi fisik dan pikiran terbatas, tetapi tetap dituntut untuk beraktivitas

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

Secara psikis, mereka merasakan beban karena setiap hari berhadapan dengan klien yang disebut sebagai “orang-orang istimewa” dengan kebutuhan khusus secara mental. Namun, untuk mencegah gangguan psikologis yang lebih berat, mereka berusaha mengelola cara pandang terhadap pekerjaan.

---

<sup>51</sup> Bapak AS, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

### c. *Hyperstress*

*Hyperstress* adalah bentuk stres yang muncul ketika individu menghadapi terlalu banyak tuntutan dalam waktu yang bersamaan, sehingga tidak mampu lagi menyesuaikan diri secara efektif. Kondisi ini dapat menimbulkan reaksi fisik, emosional, kognitif, dan perilaku yang mengarah pada kelelahan dan penurunan fungsi sehari-hari.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek selaku pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial dengan pembahasan tersebut, subjek menyatakan:

“Kalau kerjaan lagi berat banget, pegang banyak klien ODGJ, terus masih disuruh ngerjain hal lain di luar tugas utama, jujur kadang kepala langsung mumet. Biasanya aku berhenti sebentar, tarik napas, terus mikir oke, yang paling penting sekarang apa dulu nih? Yang darurat yang mana?. Aku jarang banget sok kuat ngerjain semua sendiri. Kalau sudah mulai kewalahan, aku ngobrol sama teman-teman, minta bantuan, atau bagi tugas. Soalnya kalau dipaksa sendirian, yang ada bukan cuma capek badan, tapi emosi juga ikut kebawa. Jadi cara aku ngadepin beban berat itu ya atur prioritas, pelan-pelan, dan jangan ragu minta bantuan.”<sup>52</sup>

Hal serupa juga peneliti tanyakan kepada subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Kalau yang terberat itu banyak, namun alhamdulillah kita sebagai petugas selama sebelas tahun bekerja kita menikmati. Sehingga apapun yang berat akan lebih mudah. Kalau untuk kondisi di tahun ini 2025, itu juga lebih berat daripada di tahun-tahun sebelumnya karena

---

<sup>52</sup> Bapak AS, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

apa jumlah pasien kita juga semakin bertambah dan tugas kita juga semakin bertambah. Dengan kondisi sepuluh orang petugas kita saat ini terbagi dua sift. Kalau siang tugas petugas yang merawat dan juga memasak karena kita juga di wajibkan masak untuk 48 orang klien, namun sejak Januari sampai November ini bisa terlewati.”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di dapatkan bahwa Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember merasakan bahwa beban kerja yang berat muncul ketika harus menangani banyak klien ODGJ sekaligus, ditambah tugas lain di luar tanggung jawab utama, seperti pekerjaan tambahan harian. Hal ini sering membuat mereka merasa mumet, kewalahan, dan lelah secara fisik maupun emosi.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada subjek mengenai kondisi dan situasi saat mengalami kelelahan, subjek menyatakan:

“Biasanya aku merasa dikejar-kejar kalau lagi banyak klien yang butuh perhatian barengan, ada klien yang lagi nggak stabil, tapi klien lain juga tetap harus diurus, serta di saat yang sama ada kerjaan administrasi, laporan, atau tugas tambahan. Sehingga sering banget sampai jam makan pun jadi buru-buru, kadang malah ke-skip. Mau duduk sebentar, ada panggilan lagi. Jadinya ya capek banget, badan remuk, kepala penuh. Pulang itu rasanya cuma pengin rebahan dan diam.”<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Bapak RE, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

<sup>54</sup> Bapak AS, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 November 2025

Hal serupa juga peneliti tanyakan kepada subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

“Kalau soal istirahat saya jujur sama teman-teman yang lain saya juga tidak pernah harus istirahat jam 12 siang tidak ada aturan yang menetap jam 12 siang harus istirahat, tetapi kita terkadang temen-temen silahkan gunakan waktu sampaean untuk beristirahat. Karena kita kerjanya 24 jam, sewaktu-waktu ada panggilan Tengah malam kita harus selalu siap. Jadi ketika siang hari saat ada petugas yang sedang tidur di utara saya tidak pernah menganggu mereka, karena saya tau mereka juga capek. Tadi malam kita ada kedatangan dari pihak RSJ Lawang sampai jam 23.30, jadi full dari pagi sampai jam setengah satu malam. Terkadang kita mau ngomongi soal bayaran dan sebagainya, tanggung jawab kita dengan bidang lain itu beda, kadang kita lembur dari pagi sampai jam setengah satu malam dan pagi nya lagi kita di tekankan untuk beraktivitas kembali. Tapi alhamdulillah teman-teman ya enjoy aja meskipun ruamhnya jauh datang ke sini, karena ya ini tanggung jawab kita kecuali yang perempuan. Saya tekankan ke laki-laki untuk datang semua, kecuali mas agus karena orang situbondo. Jadi saya ada kewajiban untuk memaklumi lah, tetapi yang rumah nya di Jember isnya allah hadir semua kecuali yang perempuan.”<sup>55</sup>

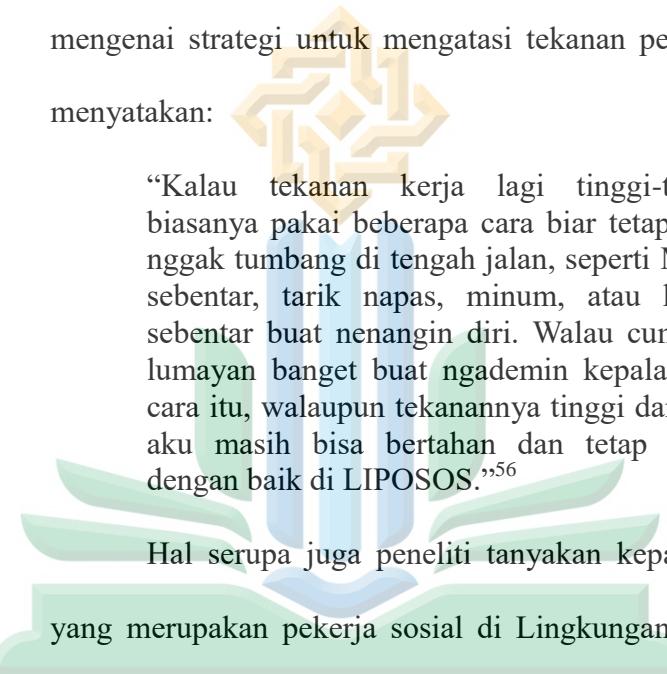
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember, sering mengalami kelelahan fisik dan mental karena pola kerja yang padat, panjang, dan tidak menentu. Mereka kerap merasa dikejar-kejar waktu, terutama ketika banyak klien yang butuh perhatian di saat bersamaan, ada klien yang sedang tidak stabil, sementara tugas administrasi, laporan,

---

<sup>55</sup> Bapak RE, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2025

dan pekerjaan tambahan juga harus diselesaikan. Akibatnya, waktu istirahat sering terganggu, jam makan kadang terlewat, dan tubuh terasa sangat lelah sampai sepulang kerja hanya ingin langsung istirahat.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada subjek mengenai strategi untuk mengatasi tekanan pekerjaan, subjek menyatakan:

  
“Kalau tekanan kerja lagi tinggi-tingginya, aku biasanya pakai beberapa cara biar tetap bisa jalan dan nggak tumbang di tengah jalan, seperti Misalnya duduk sebentar, tarik napas, minum, atau keluar ruangan sebentar buat nenangin diri. Walau cuma 5–10 menit, lumayan banget buat ngademin kepala. Dengan cara-cara itu, walaupun tekanannya tinggi dan capek banget, aku masih bisa bertahan dan tetap berusaha kerja dengan baik di LIPOSOS.”<sup>56</sup>

Hal serupa juga peneliti tanyakan kepada subjek lain yang merupakan pekerja sosial di Lingkungan Pondok sosial dengan pembahasan yang sama, subjek menyatakan:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDOQO**  
“Strategi saya tidak menggunakan strategi apapun, tetapi saya selama bekerja di sini saya menikmati sekalipun berat. Di awal-awal memang berat pekerjaan karena saya masih belum klik dan sefrekuensi sama petugas dan klien sehingga apapun permasalahan akan menjadi beban, tetapi ketika saya sudah merasa klik dengan petugas dan juga klien selama apapun rintangan dan juga tantangan itu enjoy aja dan gak ada strategi khusus. Ya itu saya gunakan hati dan nikmati aja prosesnya itu aja.”<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Bapak AS, di wawancarai oleh penulis, Jember, 06 November 2025

<sup>57</sup> Bapak RE, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 November 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember punya cara berbeda-beda dalam mengatasi tekanan kerja yang tinggi. Sebagian pekerja sosial memilih strategi sederhana tapi langsung dipakai di lapangan, seperti duduk sebentar, tarik napas, minum, keluar ruangan sebentar buat nenangin diri, supaya kepala agak adem dan bisa lanjut kerja lagi tanpa “tumbang”.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan seperti yang telah di jelaskan, secara keseluruhan peneliti menemukan bahwa gambaran stres pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember kompleks dan dinamis: mereka tidak hanya jatuh dalam stres negatif, tetapi juga mampu mengubah sebagian tekanan menjadi stres positif (eustres) yang justru menguatkan peran mereka dalam menangani klien ODGJ.

## C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan penyajian data yang telah dianalisis sebelumnya, pada bagian ini membahas semua temuan penelitian dengan teori-teori penting yang berkaitan dengan subjek penelitian. Pembahasan temuan merupakan langkah kritis dimana peneliti mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Dalam penelitian kualitatif, temuan yang didapat oleh peneliti bersumber dari data wawancara secara mendalam dan pengumpulan data lainnya yang bersifat non-numerik. Pembahasan disesuaikan dengan fokus

penelitian pada judul gambaran stress pekerja sosial dalam menangani klien orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember. Berikut hasil temuan dari peneliti selama melakukan penelitian di lapangan.

## **1. Gambaran Stres Pekerja Sosial dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember.**

Menurut Lazarus dan Folkman, menyatakan bahwa stres merupakan hubungan antara individu dengan lingkungannya yang di evaluasi oleh seseorang sebagai tuntutan atau ketidakmampuan dalam menghadapi situasi yang membahayakan atau mengancam kesehatan. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa stres merupakan hasil dari terjadinya interaksi individu dengan faktor penyebab adanya stres dan dikaitkan dengan adanya pengevaluasian.<sup>58</sup> Burney dan Sekte menjelaskan bahwa terdapat empat jenis stres yaitu *eustres*, *distres*, *hyperstres*, dan *hypostres*.

Berdasarkan temuan penelitian tentang Gambaran stress pekerja sosial dalam menangani klien orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) di Liposos Jember, di dapatkan bahwa stress pekerja sosial tidak hanya berbentuk negatif, akan tetapi juga berbentuk positif.

### *a. Eustress*

Menurut Burney dan Sekte stres dalam kategori ini merupakan suatu stres yang dapat menumbuhkan stimulus dan kegairahan

---

<sup>58</sup> Rosyahadah, A., Firmansyah, D., Hardiastuty, H.E., Fauziah, K.I., Sunaryo, M., & Rosyadah,A., “stres level Overviews of Final Semester Students in Faculty of Health Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya”,*Medical Technology and Public Health Journal*.

seseorang, sehingga nantinya stres ini dapat memberikan manfaat bagi setiap individu yang mengalaminya.<sup>59</sup>

Dari hasil obsevasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Seluruh subjek menyatakan bahwa stres yang di alami oleh pekerja sosial hampir keseluruhan mengalami persamaan dari klien yang memang sering menutup diri, sulit untuk berkomunikasi, atau bisa saja mengalami perilaku agresif. Pekerja sosial juga memiliki berbagai tantangan dalam setiap menjalankan pekerjaannya untuk menangani klien dengan gangguan jiwa. Namun, tidak semua tantangan dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pekerja sosial bersifat negatif, akan tetapi juga dapat bersifat positif.

Jadi, secara keseluruhan stres yang dialami pekerja sosial tidak hanya membebani, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong positif (eustress) yang membantu mereka tetap semangat, percaya diri, dan merasa pekerjaannya bermakna saat menangani klien ODGJ di Lingkungan Pondok Sosial Jember.

**KIAI HAI'L ACHMAD SIDDIO**

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Tjen Jesica dan Tri Hardjanti menjelaskan bahwa karyawan generasi Y dan Z memandang tekanan menjadi sebuah peluang sehingga mampu meningkatkan dedikasi dan

---

<sup>59</sup> Yuli dkk. "stres kerja", *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)*. Hal 4. (2018)

keterlibatan dalam hidupnya pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>60</sup>

#### *b. Distress*

Stres dalam kategori ini diibaratkan dalam stress yang bisa saja mengancam seseorang, menimbulkan keadaan yang membahayakan bagi setiap individu yang mengalaminya. Seperti contoh tekanan yang terlalu berlebihan dan tanggung jawab yang terlalu besar, sehingga dapat membuat individu mengalami kelelahan baik secara fisik atau psikis.<sup>61</sup>

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa, pekerja sosial juga mengalami bentuk stress yang negatif, baik dari sisi tugas maupun kondisi kerja. Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember mengalami distres yang nyata dan cukup berat, terutama saat menangani klien ODGJ yang ekstrem karena jumlah pekerja sosial yang hanya 12 orang harus menghadapi 54 klien, menghadapi keterbatasan fasilitas, dan menjalani jam kerja panjang hingga larut malam. Stres yang muncul tidak hanya menguras fisik, tetapi juga menekan kondisi psikologis. Meski begitu, mereka berusaha bertahan dengan dukungan antar rekan kerja, cara pandang yang lebih positif terhadap pekerjaan, serta upaya menjaga kesehatan mental melalui relaksasi dan aktivitas di luar pekerjaan.

---

<sup>60</sup> Tjen Jesicca dan Tri Hardjanti, “Peran Mediasi *eustres* pada pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada karyawan generasi Y dan Z”, *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, vol.7, No.2

<sup>61</sup> Yuli dkk. “stress kerja”, *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan* (KDT). Hal 4. (2018)

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Rauly Sijabat yang menjelaskan bahwa Seringkali pekerjaan yang dilakukan tersebut melebihi apa yang sudah tertera dalam *job descriptionnya* yang kemudian direspon sebagai beban kerja. Beban kerja yang terus menerus yang dialami karyawan ini akan menimbulkan stress kerja. Hasil studi empiris pada variabel beban kerja dan stres kerja yang dilakukan dalam studi ini menunjukkan bahwa secara statistik, beban kerja terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.

<sup>62</sup>

#### c. *Hyperstress*

Menurut Burney dan Sekte stres kategori ini dapat menimbulkan keadaan yang berdampak luar biasa bagi siapapun yang mengalaminya. Stres ini dapat dikatakan bisa berbentuk negatif ataupun positif yang dapat membatasi kemampuan seseorang dalam beradaptasi.<sup>63</sup>

Pekerja sosial di Lingkungan Pondok Sosial Jember mengalami *hyperstress* karena beban kerja yang berat, tugas yang menumpuk, dan jam kerja yang panjang serta tidak menentu. Mereka sering merasa kewalahan dan sangat lelah, baik fisik maupun mental. Namun, mereka berusaha bertahan dengan mengatur prioritas, mengambil jeda singkat untuk menenangkan diri, saling bantu dengan rekan kerja, dan mencoba

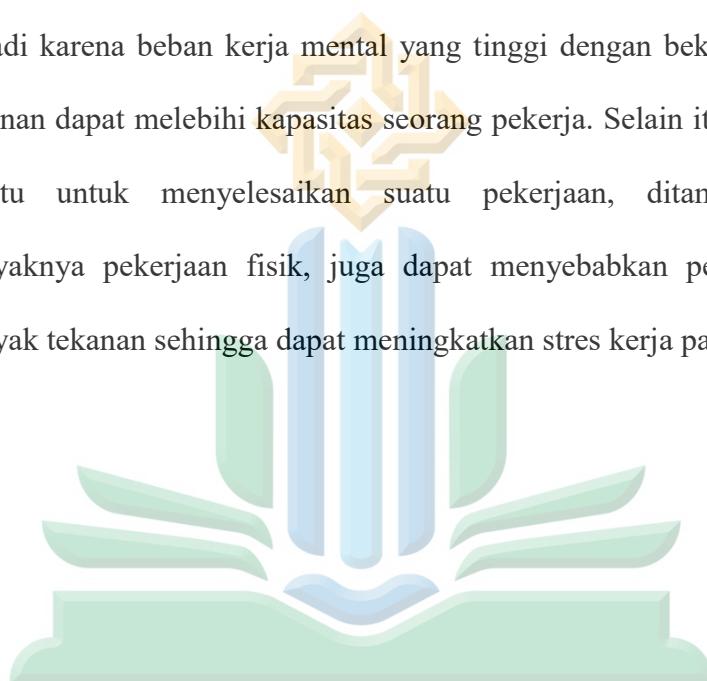
---

<sup>62</sup> Rauly Sijabat, “study beban kerja dan stres kerja berdampak burnout pada pekerja pelaut berkebangsaan Indonesia”, *jurnal saintek maritim*, vol.22,no.1

<sup>63</sup> Yuli dkk. “stress kerja”, *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)*. Hal 4. (2018)

menikmati pekerjaannya, sehingga tetap bisa menjalankan tugas dengan baik meski berada di bawah tekanan tinggi.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Novinda dkk menyatakan bahwa tingkat stres kerja tinggi mempunyai beban kerja mental yang sangat tinggi. Hal ini terjadi karena beban kerja mental yang tinggi dengan bekerja di bawah tekanan dapat melebihi kapasitas seorang pekerja. Selain itu, terbatasnya waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, ditambah dengan banyaknya pekerjaan fisik, juga dapat menyebabkan pekerja merasa banyak tekanan sehingga dapat meningkatkan stres kerja para pekerja.<sup>64</sup>



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

---

<sup>64</sup> Novinda, candrayani, arga, dan dyah, "Faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja formal di Jakarta Timur, program studi kesehatan masyarakat, fakultas ilmu kesehatan, *universitas pembangunan nasional*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran stres pekerja sosial dalam menangani klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember, stres yang dialami pekerja sosial bersifat kompleks dan dinamis, termanifestasi dalam tiga bentuk utama. Pertama, eustress (stres positif) di mana tantangan menangani klien ODGJ justru mendorong pekerja sosial untuk berkembang secara profesional dan merasa bangga ketika melihat kemajuan klien. Kedua, distress (stres negatif) yang muncul akibat tekanan berat saat menangani klien ekstrem, risiko cedera fisik, ketidakseimbangan jumlah tenaga kerja dengan klien (12 pekerja sosial untuk 54 klien), keterbatasan fasilitas, serta kesulitan memulangkan klien karena stigma sosial. Ketiga, hyperstress (stres berlebihan) akibat beban kerja sangat tinggi dengan jam kerja panjang dan tidak menentu (hingga dini hari), kesiapsiagaan 24 jam, serta tuntutan menangani banyak klien tidak stabil secara bersamaan yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental luar biasa.

#### **B. Saran- saran**

#### **J E M B E R**

##### **1. Bagi UPT LIPOSOS Jember**

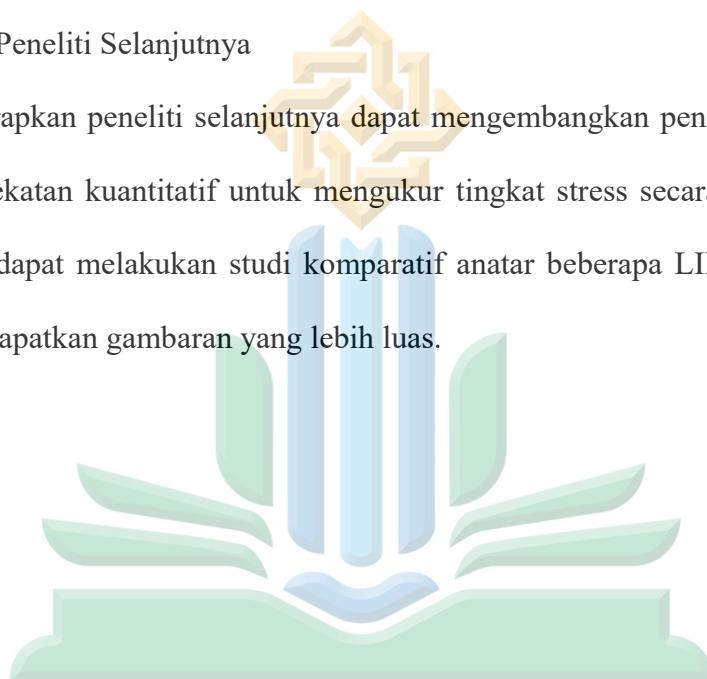
Diharapkan dapat menambah jumlah pekerja sosial agar lebih proporsional dengan jumlah klien untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan, dan dapat melengkapi fasilitas dan APD (Alat Pelindung Diri) yang memadai untuk keamanan dan keselamatan pekerja sosial.

## 2. Bagi Pekerja Sosial

Diharapkan kepada pekerja sosial untuk meningkatkan kesadaran diri tentang pentingnya self-care dan manajemen stress pribadi dan juga dapat memanfaatkan waktu istirahat secara optimal untuk pemulihan fisik dan mental.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat stress secara statistik dan juga dapat melakukan studi komparatif antara beberapa LIPOSOS untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. Metode penelitian kualitatif. *CV. Syakir Media Press*, (2021)
- Akbarian, Ariya. Program Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis Melalui Kecakapan Hidup (Life Skills) Di Panti Sosial Bina Karya Yogyakarta. Yogyakarta: *Universitas Negri Yogyakarta*. (2015)
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. Stres kerja. (2018)
- Munandar, A. S. Psikologi industri dan organisasi. (2014)
- Stone, Raymond J. *Human Resource Management (9 h Edition)*. Australia: John Wiley & Sons, Ltd. (2017)
- Sugiyono, P. D. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. In P. Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D (pp. 218-219). Bandung: ALFABETA,cv. (2023)
- Taufiqurokhman, T., Trustisari, H., & Harisetyo, D. *Pekerjaan Sosial di Indonesia: Suatu Pengantar Umum*. (2021)
- Aldila Andari Kristi, S. E. Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Rehabilitasi Sosial Di Dinas Sosial Kota. *Jurnal Publikasi Ilmu Psikologi*, 2,1, 39-48. (2024)
- Andrawina, L. R., Ningtyas, F. W., & Ririanty, M. Peran pekerja sosial dalam penanganan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di UPT Liposos Jember. *Pustaka Kesehatan*, 8(2), 118-122. (2020)
- Anindiya, A., Hidayat, Y., & Apriati, Y. Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial di Panti Sosial Bina Laras Budi Luhur Jalan Ahmad Yani Km 29, 6 Kelurahan Guntung Payung Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru *PADARINGAN (Jurnal Pendidikan Sosiologi Antropologi)*, 1(2), 97-106. (2022)
- Ariska, D., & Sholichah, M. Coping Stress Pada Family Caregiver Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). *JKP (Jurnal Konseling Pendidikan)*, 7(1), 75-81. (2023)
- Dewi, E. I., Wuryaningsih, E. W., & Susanto, T. Stigma Against People with Severe Mental Disorder (PSMD) with Confinement “Pemasungan”. *NurseLine Journal*, 4(2), 131-138. (2019)
- Fitriyah, F., & Febriana, A. T. Dampak Stress Kerja Tenaga Pelayanan Sosial Terhadap Pelayanan bagi Warga Binaan Sosial (Studi kasus pada PSAA Putra Utama 3 Tebet Jakarta). *Jurnal Pembangunan Manusia*, 3(2), 8.

- Gaol, N. T. L.. Teori stres: stimulus, respons, dan transaksional. *Buletin psikologi*. (2016)
- HAJID, M. N. A. Strategi Coping Diri Pekerja Sosial Dalam Meningkatkan Keberfungsi Sosial Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgi) Di Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 1 (*Bachelor's thesis, Falkutas Dakwah Dan Komunikasi*).
- Haliza, S. N. Analisis Tantangan Pelayanan Kesehatan Jiwa di Indonesia: Kajian. Departemen Epidemiologi Fakultas Kesehatan Masyarakat *Universitas Indonesia*, Lantai 1, 3.(2022).
- Hendijanto, K. Peran Pekerja Sosial dalam Mengikuti Perkembangan Ilmu Pengetahuan di Bidang Kesejahteraan Sosial. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4, 78–87. (2020)
- Hilmawan, A., & Hamid, A. Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial pada Lanjut Usia. *SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 2(3), 82-96. (2024)
- Jarinto, K. Eustress: a key to improving job satisfaction and health among Thai managers comparing US, Japanese, and Thai companies using SEM analysis. *Japanese, and Thai Companies Using SEM Analysis* (December 29, 2010).
- Jovanović, J., Lazaridis, K., & Stefanović, V. Theoretical approaches to problem of occupational stress. *Acta Facultatis Medicinae Naissensis*, 23(3), 163-169. (2006)
- Muryani, N. M. S., & Apriana, G. N. D. Gambaran Tingkat Stress Pada Keluarga Yang Merawat Pasien Gangguan Jiwa Di Wilayah Kerja Puskesmas 1 Tegallalang. *Jurnal Kesehatan Medika Udayana*, 9(02), 203-212. (2023)
- Rahman, A.. Kesehatan Mental Pekerja Pelayanan Publik Tantangan Dan Solusi. *Circle Archive*, 1(4). (2024)
- Rochmawati, D. H., Susanto, H., & Ediati, A. Tingkat stress caregiver terhadap kemampuan merawat orang dengan skizofrenia (ODS). *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 8(1), 1-9. (2022)
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39-47. (2025)
- Rosyadah, A., Firmansyah, D., Hardiastuty, H. E., Fauziah, K. I., & Sunaryo, M.. Stress Level Overviews of Final Semester Students in Faculty of Health Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. *Medical Technology and Public Health Journal*, 8(2), 214-220. (2024)

- Safitriani, D., & Sadad, A. Strategi Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Orang Dengan Gangguan Jiwa). *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 56-61. (2023)
- Sandani, A. P., & Rohmah, F. A. Relaksasi untuk Menurunkan Stres pada Family Caregiver Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). *Psikoislamika J Psikol dan Psikol Islam*, 17(1), 46. (2020)
- Sugiarti, E., Apriliyana, I., & Rahmawati, A. N. Stres dan strategi coping pada keluarga yang menjadi caregiver pasien skizofrenia. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(3), 501-508. (2022)
- Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2019 Tentang Pekerja Sosial. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/112809/UU%20Nomor%2014%20Tahun%202019.pdf>
- Waruwu, R. O., Zai, K. S., Bate'e, M. M., & Gea, J. B. I. J. Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip Dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nias Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(01), 1044-1051. (2024)
- Tjen Jesicca dan Tri Hardjanti, “ Peran Mediasi eustres pada pengaruh resiliensi terhadap work engagement pada karyawan generasi Y dan Z”, *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, vol.7,No.2
- Rauly Sijabat, “study beban kerja dan stres kerja berdampak burnout pada pekerja pelaut berkebangsaan Indonesia”, *jurnal saintek maritim*, vol.22,no.1
- Novinda, candrayani, arga, dan dyah, “Faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja formal di Jakatra Timur, program studi kesehatan Masyarakat”, fakultas ilmu kesehatan, universitas pembangunan nasional.
- Rifky dan Zukifli, ”beban kerja fisik sebagai determinan utama unsafe action pada pekerja konstruksi”, *jurnal penelitian kesehatan forikes*, vol.15,no.1
- Sukadiyanto, “Stres dan cara menguranginya”, FIK Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zakiyyatul Fitri dan Mohammad Isa, “Analisis Hubungan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja karyawan Studi kasus: Saka Indonesia Pangkah Limited (SIPIL), *Jurnal Ilmu Ekonomi* Vol. 8 No. 2



### SURAT KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azelia Rahmadani Putri  
 Nim : 211103050021  
 Program Studi : Psikologi Islam  
 Fakultas : Dakwah  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul "Gambaran Stres Pekerja Sosial Dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember" saya menyatakan bahwa seluruh isi dalam skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang secara jelas mencantumkan sumber kutipan. Apabila di kemudian hari ditemukan kekeliruan dalam penulisan ini, saya sepenuhnya bertanggung jawab atas kesalahan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**  
Jember, 28 November 2025



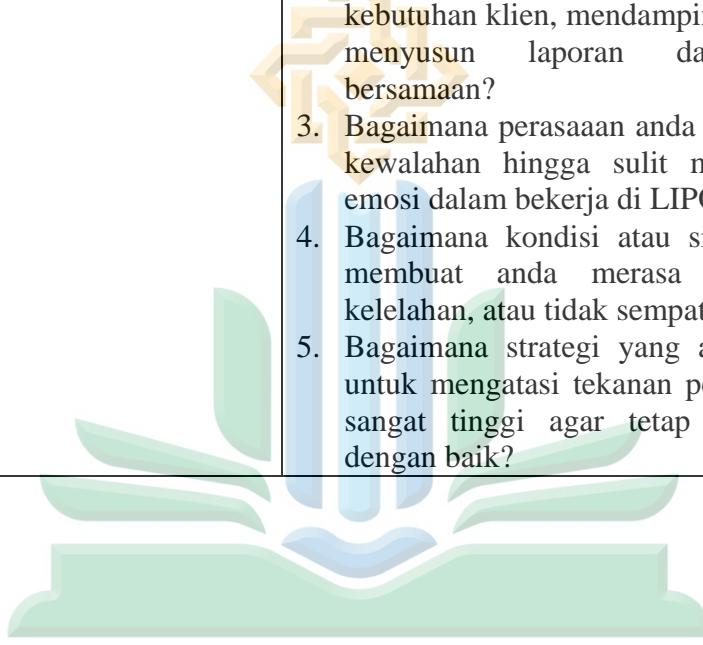
Azelia Rahmadani Putri  
211103050021

## Lampiran

### 1. Pedoman Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan
	Pertanyaan utama	Bagaimana pengalaman terberat menurut anda selama bekerja di Liposos ?
1	<i>Eustress</i>	<p>2. bagaimana tantangan dalam menangani klien orang dengan gangguan jiwa bisa membuat anda merasa bersemangat, bukan terbebani ?</p> <p>3. bagaimana respon anda ketika mendapat tanggung jawab baru, seperti mendampingin klien dengan kondisi yang lebih berat atau sistuasi darurat?</p> <p>4. bagaimana tekanan tertentu,misalnya keberhasilan klien menunjukkan kemajuan, membuat anda merasa lebih percaya diri atau bangga terhadap pekerjaan anda?</p> <p>5. bagaimana anda memaknai tekanan yang dirasakan sebagai sesuatu yang positif dalam pekerjaan di LIPOSOS?</p>
2	<i>Distress</i>	<p>1. Apakah anda pernah mengalami stres saat menghadapi perilaku klien ODGJ yang sulit dikendalikan, seperti agresif atau menolak berinteraksi?</p> <p>2. Bagaimana tekanan di lingkungan kerja LIPOSOS,baik dari atasan, rekan kerja, maupun kondisi fasilitas, membuat anda merasa terbebani?</p> <p>3. Bagaimana stres yang anda rasakan memengaruhi kinerja atau hubungan anda dengan klien dan rekan kerja?</p> <p>4. Bagaimana gejala fisik atau psikologis yang anda rasakan ketika mengalami stres negatif di tempat kerja?</p> <p>5. Bagaimana langkah yang biasanya anda lakukan untuk menenangkan diri atau mengurangi stres ketika menghadapi situasi yang berat?</p>

No	Indikator	Pertanyaan
	Pertanyaan utama	Bagaimana pengalaman terberat menurut anda selama bekerja di Liposos ?
3	<i>Hyperstress</i>	<p>1. Bagaimana anda menghadapi situasi ketika beban kerja terasa terlalu berat, misalnya harus menangani banyak klien ODGJ sekaligus atau melakukan tugas di luar tanggung jawab utama?</p> <p>2. Bagaimana anda menyikapi pekerjaan yang menumpuk, seperti menyiapkan kebutuhan klien, mendampingi terapi, dan menyusun laporan dalam waktu bersamaan?</p> <p>3. Bagaimana perasaan anda ketika merasa kewalahan hingga sulit mengendalikan emosi dalam bekerja di LIPOSOS?</p> <p>4. Bagaimana kondisi atau situasi tertentu membuat anda merasa terburu-buru, kelelahan, atau tidak sempat beristirahat?</p> <p>5. Bagaimana strategi yang anda gunakan untuk mengatasi tekanan pekerjaan yang sangat tinggi agar tetap bisa bekerja dengan baik?</p>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## 2. Verbatim

Pihak yang terlibat	Pertanyaan/Jawaban
	<b>Informan Pertama Bapak RE</b>
Iter	Assalamualaikum pak
Itee	Waalaikumsalam mbak
Iter	Bagaimana kabarnya hari ini pak?
Itee	Alhamdulillah baik mbak
Iter	Alhamdulillah pak
Iter	Bapak mohon izin ya untuk melakukan wawancara hari ini
Itee	Iya mbak, silahkan
Iter	Baik bapak, terimakasih atas kesediaan nya
Iter	Saya ingin bertanya bapak, mengenai bagaimana cara bapak menghadapi situasi ketika beban kerja terasa terlalu berat, misalnya harus menangani banyak klien ODGJ sekaligus atau melakukan tugas di luar tanggung jawab utama?
Itee	Kalau yang terberat itu banyak, namun alhamdulillah kita sebagai petugas selama sebelas tahun bekerja kita nikmati. Sehingga apapun yang berat akan lebih mudah. Kalau untuk kondisi di tahun ini 2025, itu juga lebih berat daripada di tahun-tahun sebelumnya karena apa jumlah pasien kita juga semakin bertambah dan tugas kita juga semakin bertambah. Dengan kondisi sepuluh orang petugas kita saat ini terbagi dua shift. Kalau siang tugas petugas yang merawat dan juga memasak karena kita juga di wajibkan masak untuk 48 orang klien, namun sejak Januari sampai November ini bisa terlewati.
Iter	Terus pak bagaimana cara bapak ketika menghadapi situasi ketika beban kerja terasa terlalu berat, misalnya harus menangani banyak klien ODGJ sekaligus atau melakukan tugas di luar tanggung jawab utama yang menumpuk, seperti menyiapkan kebutuhan klien, mendampingi terapi, dan Menyusun laporan dalam waktu bersamaan?
Itee	Jadi ya kita nikmati saja, tidak ada pekerjaan yang beresiko karena semua pekerjaan itu pasti ada resiko dan kalau kita mau sambut juga gak akan menyelesaikan masalah jadi kita nikmati saja dan semua bisa terselesaikan. Ya syukur-syukur ketika ada adek-adek magang yang membantu kita sehingga ada pundak yang bisa membantu pekerjaan kita sehingga jauh lebih mudah. Pada intinya semua pekerjaan itu beresiko dan kita harus menikmati semua pekerjaan itu karena dari pekerjaan itu kita bisa menghidupi semua anggota keluarga. Jadi kita tidak pernah mengulur pekerjaan, jadi apa yang bisa kita kerjakan hari ini kita kerjakan hari ini. Alhamdulillah temen-temen ini karena mereka sudah professional dan handal semua walaupun mereka bukan bidangnya atau keahliannya di

	bidang sosial karena banyak petugas kami yang dari SMA dan SMP juga bahkan ada tetapi dia membidangi ini pengalaman secara langsung dari lapangan ini sudah sangat mengempuni sehingga sangat mudah. Dan kita tidak pernah menumpuk pekerjaan, ada laporan dari masyarakat langsung kita kerjakan tidak menunda-nunda.
Iter	Oh begitu ya pak, terus pak bagaimana perasaan bapak ketika merasa kewalahan hingga sulit mengendalikan emosi dalam bekerja di LIPOSOS?
Itee	Rata-rata temen-temen ini ketika mengalami depresi karena terlalu over dalam pekerjaan dan sebagainya kita bawa healing dengan klien sambil diskusi dan bercanda agar beban kita hilang. Ketika kita bercanda bersama klien-klien mangkanya kita ada kedekatan secara emosional bersama klien sehingga dengan mereka melucu dan sebagainya secara spontan jawaban mereka, beban kita ini hilang.
Iter	Terus pak bagaimana kondisi atau situasi yang membuat bapak merasa terburu-buru, kelelahan atau tidak sempat beristirahat?
Itee	Kalau soal istirahat saya jujur sama teman-teman yang lain saya juga tidak pernah harus istirahat jam 12 siang tidak ada aturan yang menetap jam 12 siang harus istirahat, tetapi kita terkadang temen-temen silahkan gunakan waktu sampean untuk beristirahat. Karena kita kerjanya 24 jam, sewaktu-waktu ada panggilan Tengah malam kita harus selalu siap. Jadi ketika siang hari saat ada petugas yang sedang tidur di utara saya tidak pernah menganggu mereka, karena saya tau mereka juga capek. Tadi malam kita ada kedatangan dari pihak RSJ Lawang sampai jam 23.30, jadi full dari pagi sampai jam setengah satu malam. Terkadang kita mau ngomongi soal bayaran dan sebagainya, tanggung jawab kita dengan bidang lain itu beda, kadang kita lembur dari pagi sampai jam setengah satu malam dan pagi nya lagi kita di tekankan untuk beraktivitas kembali. Tapi alhamdulillah teman-teman ya enjoy aja meskipun ruamnya jauh datang ke sini, karena ya ini tanggung jawab kita kecuali yang perempuan. Saya tekankan ke laki-laki untuk datang semua, kecuali mas agus karena orang situbondo. Jadi saya ada kewajiban untuk memaklumi lah, tetapi yang rumah nya di Jember isnya allah hadir semua kecuali yang perempuan.
Iter	Wahh berarti memang harus standby 24 jam ya pak
Itee	Iya mbak
Iter	Terus pak kalau strategi yang bapak lakukan untuk mengatasi tekanan pekerjaan yang sangat tinggi agar tetap bisa bekerja dengan baik kira-kira apa pak?
Itee	Strategi saya tidak menggunakan strategi apapun, tetapi saya selama bekerja di sini saya menikmati sekalipun berat. Di awal-awal memang berat pekerjaan karena saya masih belum klik dan

	sefrekuensi sama petugas dan klien sehingga apapun permasalahan akan menjadi beban, tetapi ketika saya sudah merasa klik dengan petugas dan juga klien selama apapun rintangan dan juga tantangan itu enjoy aja dan gak ada strategi khusus. Ya itu saya gunakan hati dan nikmati aja prosesnya itu aja
Iter	Begitu ya pak, berarti memang kalau bekerja di bidang seperti ini harus selalu menggunakan hati ya biar tidak terbebani
Itee	Iya mbak betul sekali
Iter	Oh begitu ya bapak, baik bapak terimakasih atas informasinya hari ini
Itee	Baik mbak, sama-sama
Iter	Saya izin pamit dulu ya bapak, assalamualaikum pak
Itee	Iya mbak, waalaikumsalam



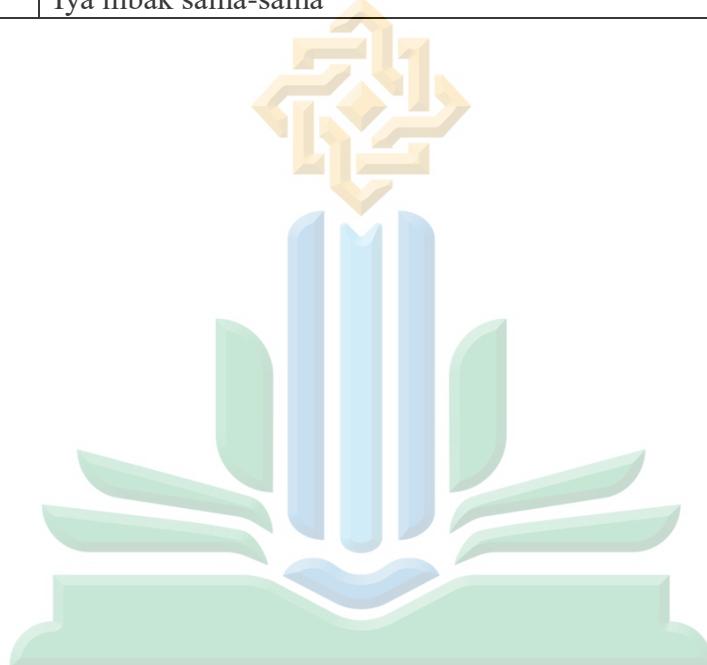
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<b>Pihak yang terlibat</b>	<b>Pertanyaan/Jawaban</b>
	<b>Informan Kedua Bapak AS</b>
Iter	Assalamualaikum pak, mohon maaf menganggu waktunya hari ini
Itee	Waalaikumsalam mbak, tidak menganggu sama sekali kok mbak
Iter	Hari ini saya izin untuk melakukan wawancara nggih pak
Itee	Nggih mbak, monggo
Iter	Bagaimana pengalaman terberat menurut bapak selama bekerja di LIPOSOS?
Itee	Pengalaman terberat kita itu terutama dalam menghadapi ODGJ terutama bagi ODGJ yang ekstrim. Kalau menghadapi yang ekstrim itu apalagi ODGJ yang baru itu kita kan belum tau latar belakangnya ODGJ nya itu seperti apa jadi itu yang bikin kita bingung, karena kita gak tau latar belakang nya ODGJ ini kenapa kok bisa sampai seperti ini. Apalagi bagi mereka yang ekstrim jadi yang membuat kita stress berat ya ngadepi ODGJ yang seperti itu, kalau sudah mendapatkan perawatan dari Rumah Sakit dari Dokter Spesialis Jiwa terutama mereka kan rata-rata sudah mulai tenang jadi kita sudah tinggal mandikan jadi untuk tingkat stress pada petugas sudah mulai menurun. Kecuali mereka dia mulai kambuh lagi, kambuhnya karena banyak hal. Biasanya kalau sudah mulai enak an klien itu susah untuk minum obat nah ini yang membuat kita stress, karena apa dia akan kembali lagi kalau minum obat susah, diajak beraktivitas juga gak mau. Nah sedangkan kalau pulang dari Rumah Sakit Jiwa itu di anjurkan untuk beraktivitas. Sama dengan kita jadi tidak ada beda antara petugas sama klien itu tidak boleh membedakan dalam konteks aktivitas.
Iter	Lalu pak, pernah gak bapak mengalami stress karena menghadapi perilaku klien ODGJ yang sulit dikendalikan seperti agresif atau menolak untuk berinteraksi?
Itee	Iya, jelas iya pasti udah itu. Rata-rata petugas pasti sering mengalami kesulitan karena kita harus mencari cara bagaimana kita bisa mengendalikan klien ini terutama klien-klien ekstrim. Jadi kita cari cara untuk menenangkan mereka.
Iter	Bagaimana cara untuk menenangkannya pak?
Itee	Kalau sendiri, kalau ODGJ kondisinya ekstrim kita tidak bisa menangani sendirian pasti minimal tiga orang. Karena apa yang ditakutkan mereka melakukan perlawanan terutama pemukulan terhadap petugas, mangkanya untuk cara menenangkannya pun ya kita juga agak ekstrim agak sedikit ekstrim. Terpaksa kita lakukan karena memang bener-bener tidak bisa ya kita menenangkan secara ucapan tidak bisa terpaksa kita lakukan tindakan fisik. Tetapi tetap harus terukur jadi tidak boleh secara brutal, disitulah tingkat stress kita di uji sampai mana tingkat

	stress kita karena melawan ODGJ itu juga serba salah. Kalau kita terlalu ekstrim dan mengambil tindakan fisik kita salah, tetapi kalau kita lengah sedikit kita yang akan di hajar. Yang penting klien itu tidak membawa sajam, karena kalau membawa sajam itu lebih sulit lagi itu nanti hubungan nya sama Aparat. Kalau kita susah untuk menenangkannya itu berurusan dengan Aparat Kepolisian, karena kalau Kepolisian kan sudah ada SOP nya untuk menangani orang-orang yang membawa sajam termasuk ODGJ. Kalau kita, missal kita lakukan Tindakan fisik iya kalau tepat sasaran kalau gak kan berakibat fatal terhadap petugas.
Iter	Terus biasanya klien itu menolak berinteraksi seperti apa pak contohnya?
Itee	Menolaknya itu kayak menarik diri, dia gak mau ngapa-ngapain ya udah diem. Mau di ajak interaksi apapun dia gak mau dan dia cenderung melawan, jadi kalau dia merasa terusik dia pasti akan melawan biasanya gitu. Jadi kita harus cari cara, kalau gak bisa sekarang gak harus di paksakan sekarang harus sekarang juga. Jadi kita cari waktu yang tepat, kapan dia itu emosi nya menurun kita mencoba untuk mendekati biasanya bisa. Cuma ya itu tadi terutama kalau klien baru kita tidak tau latar belakang nya seperti apa itu susah untuk mengendalikannya, ya mau gak mau kita sedikit melakukan tindakan fisik dengan terukur tapi.
Iter	Oh. Begitu ya pak. Terus pak ada gak tekanan di lingkungan kerja LIPOSOS, baik dari atasan, rekan kerja, maupun kondisi fasilitas yang membuat bapak merasa terbebani?
Itee	Selama ini tekanan nya sih ya logis lah secara kepemimpinan dari atasan kita dapat tekanan itu wajar, karena suatu pekerjaan itu pasti ada tekanan dari pimpinan terkait penanganan pada klien-klien kita terutama ODGJ maupun Lansia. kalau fasilitas bukan tekanan tetapi kebutuhan tapi selama ini memang itu yang kurang bagi kita itu fasilitas kita itu minim, APD aja kita ya yang ada sesuaikan dengan anggaran karena memang anggaran gak bisa kalau sudah anggaran nya terbatas kan gak mungkin jadi ya sudah kita lakukan sesuai dengan anggaran yang ada tapi kalau fasilitas kita tidak merasa ada tekanan dari fasilitas. Cuma kurang fasilitas iya, memang kita banyak keterbatasan fasilitas banyak yang kurang dari kita. Ya mudah-mudahan kedepannya fasilitasnya memadai jadi kita bergerak itu bisa sesuai dengan yang kita inginkan dan sesuai dengan SOP terutama. Kalau dari rekan kerja tidak ada sih, karena kita sama-sama stress ya merasakan stress karena yang kita hadapi sama gak ada bedanya.
Iter	Berarti kalau dari atasan dan teman kerja gak membuat bapak terbebani ya, tetapi dari kondisi fasilitas yang kurang
Itee	Iya mbak

Iter	Lalu pak, bagaimana stress yang bapak rasakan memengaruhi kinerja atau hubungan bapak dengan klien dan rekan kerja?
Itee	Kalau ke teman kerja atau klien itu gak ada sih, karena kita memang pure bekerja di sisi lain kita mencari barokahnya. Kalau kinerja tetep memang kita harus optimal. Gak berpengaruh sih sebenarnya Cuma ya harus tetap kita tingkatkan terus, kita berusaha untuk meningkatkan kinerja kita.
Iter	Oh, begitu ya pak.
Iter	Pertanyaan selanjutnya, bagaimana gejala fisik atau psikologis yang bapak rasakan ketika mengalami stress negatif di tempat kerja?
Itee	Kalau fisik rasanya gak yang jelas psikis, karena yang kita hadapi ini orang-orang Istimewa jadi saudara-saudara kita yang berkebutuhan khusus (mental nya) ya berpengaruh. Cara menghadapinya ya kita ngikutin aja arusnya mereka tapi jangan sampai terbawa juga caranya ya kita buat seneng-seneng aja lah, anggap pekerjaan itu jangan di anggap bekerja tapi anggap aja kita tuh melakukan aktivitas sosial layaknya relawan-relawan yang lainnya. Jadi jangan di buat susah semakin kita buat susah ya semakin kita terjerumus psikis kita pasti akan lebih dalam terganggu jadi caranya ya jalan-jalan, pulang ketemu dengan keluarga saya rasa itu obat bagi kita. Kalau pas kita ada waktu untuk libur ya kita jalan-jalan cara mengobati psikis kita ya seperti itu, meskipun klien juga gitu. Ada kalanya kita akan melaksanakan relaksasi keluar dari Lingkungan Pondok Sosial ini, jadi kita mengajak mereka berekreasi keluar biar mereka juga tau dunia luar setelah mereka melakukan pengobatan jadi mereka gak terkurung di sini dunia nya tidak cuma di sini. Dia harus tau dunia luar tuh sama dengan kita.
Iter	Kalau gejala psikisnya itu biasanya seperti apa pak?
Itee	Yang jelas emosi meningkat itu sudah pasti, jadi kita harus bisa mengendalikan itu. Gimana caranya untuk mengendalikan itu gak bisa di ungkapkan dengan kata-kata gimana cara untuk mengendalikan nya Cuma kita memang harus benar-benar bisa ngatur ritme dari tingkat emosi kita gak boleh terlalu di ikuti. Memang pengaruhnya sih sangat-sangat luar biasa karena menghadapi orang-orang seperti ini, gak sama dengan menghadapi orang-orang yang normal apalagi orang-orang yang intelek. Jadi kalau menurut saya lebih susah menghadapi orang-orang yang seperti ini jadi tingkat emosi kita tuh bener-bener di uji dalam menghadapi orang-orang dengan gangguan jiwa.
Iter	Oh, begitu ya pak. Terus bagaimana langkah yang bapak lakukan untuk menenangkan diri atau mengurangi stress ketika menghadapi situasi yang berat?
Itee	Kalau lagi stress ya banyak hal sih, yaitu tadi jalan-jalan, mendengarkan musik, ngobrol sama teman-teman. Kita

	mengajak ngobrol juga klien yang kooperatif, kita bergurau bersama mereka jadi untuk menurunkan intensitas emosi kita caranya seperti itu. Kalau gak ya kita keluar jalan-jalan sebentar yang penting refres lah otak kita, refres emosi kita.
Iter	Oh begitu ya pak
Itee	Iya mbak
Iter	Baik bapak, saya rasa wawancara hari ini sudah cukup pak. Terimakasi atas kesediaan bapak untuk mau di wawancarai hari ini
Itee	Iya mbak sama-sama



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Pihak yang terlibat	Pertanyaan/Jawaban
	<b>Informan ketiga Bapak AW</b>
Iter	Assalamualikum bapak, mohon maaf menganggu waktunya hari ini saya izin untuk melakukan wawancara nggih pak.
Itee	Waalaikumsalam mbak, nggih monggo mbak
Iter	Saya izin bertanya nggih pak. Bagaimana pengalaman terberat menurut bapak selama bekerja di Liposos ?
Itee	Kalau berat sih, semuanya berat Cuma dalam menghadapi ODGJ itu ketika dia tidak kooperatif, tidak kondusif, dan dia juga membahayakan pasien lain petugas dan warga sekitar itu yang memebuat kita lumayan ekstra hati-hati. Terkadang dia juga membawa sajam, bawa batu tetapi kita harus tetap mengamankan karena resikonya juga cukup luar biasa, kita APD nya itu kurang untuk melakukan pengamanan ke diri kita sendiri. Tapi alhamdulillah selama ini lancar-lancar saja.
Iter	Apakah bapak pernah mengalami stres saat menghadapi perilaku klien ODGJ yang sulit dikendalikan, seperti agresif atau menolak berinteraksi?
Itee	Pasti, karena itu salah satu bentuk gambaran negatif ya mau bagaimana pun ya tetep aja stress karena itu kan energi negatif yang menguras energi pikiran dan tenaga sehingga membuat kewalahan.
Iter	Bagaimana tekanan di lingkungan kerja LIPOSOS,baik dari atasan, rekan kerja, maupun fasilitas, membuat bapak merasa terbebani?
Itee	Sebenarnya sih kalau SOP dari sini sih kita tidak mempermisasikan, karena itu memang salah satu tanggung jawab kita. Kalau tidak ada klien, ya tidak ada LIPOSOS jadi itu memang harus kita bentuk pola pikir yang seperti itu karena siapa yang akan kita rawat kalau gak ada klien ya tidak ada LIPOSOS. Jadi sesama rekan kerja itu ya saling support dan dari atasan ya tidak ada masalah sih karena memang pekerjaan kita yang kita cintai. Untuk kondisi fasilitasnya memang kurang memadai ya, harus kita akui memang kurang memadai apalagi untuk klasifikasi klien masih random. Jadi ODGJ ada, Lansia ada dan semua jadi satu sudah, kalau di tempat lain kan sudah di sendiri-sendirikan ruangan nya.
Iter	Bagaimana stres yang anda rasakan memengaruhi kinerja atau hubungan bapak dengan klien dan rekan kerja?
Itee	Kalau dengan rekan kerja tidak ada masalah, malah kita sering berbagi pengalaman agar kedepannya lebih intensif lagi dalam menangani klien. Kalau hubungan korelasi antara saya dengan atasan atau klien ketika saya stress sih tidak mempengaruhi sama sekali, karena kita juga harus tau menempatkan diri. Kalau ke

	klien nya sih gak cuma ya pas itu aja kadang-kadang kemarahan kita itu kalau orang gak tau mendalami masuk ke dalam full mulai awal sampai seminggu lah pasti ngiranya kita melakukan kekerasan padahal itu suatu bentuk ketegasan. Karena itu nanti takutnya malah membahayakan saat kita gak ada takutnya membahayakan klien yang lain.
Iter	Bagaimana gejala fisik atau psikologis yang bapak rasakan ketika mengalami stres negatif di tempat kerja?
Itee	Kalau kelelahan sih ya udah biasa pokok ada aktivitas aja. Kalau gejala psikologisnya sih pas over kegiatan mulai pagi sampai sore terus ada kegiatan lagi seperti evakuasi atau lagi keadaan urgent karena kan memang kita kan harus <i>good public service</i> ya jadi good social nya jadi jam berapa pun its'okay malah overlaid jam 1 jam 2 kita di sini walaupun besok pagi nya harus kerja. Energi kita kan terbatas, energi fisik dan juga energi pikiran walaupun besok pagi harus on lagi.
Iter	Bagaimana langkah yang biasanya bapak lakukan untuk menenangkan diri atau mengurangi stres ketika menghadapi situasi yang berat?
Itee	Kalau saya olahraga biasanya fitness paling suka itu, yang kedua bisa keluar dengan keluarga mencari tempat yang tenang bisa makan bersama, yang ketiga mungkin saya keluar sendiri mencari tempat yang sejuk satu jam dua jam sambil membawa kopi karena menurut saya itu suatu bentuk untuk menghilangkan stress.
Iter	Oh begitu ya pak, baik bapak terimakasih sudah membantu saya meberikan informasi hari ini
Itee	Iya mbak sama-sama
Iter	Kalau begitu saya izin pamit dulu ya pak, assalamualaikum
Itee	Nggih mbak, waalaikumsalam

## KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

<b>Pihak yang terlibat</b>	<b>Pertanyaan/Jawaban</b>
	<b>Informan Keempat Bapak MH</b>
Iter	Assalamualaikum bapak, hari ini saya izin melakukan wawancara nggih
Itee	Waalaikumsalam mbak, monggo mbak
Iter	Bagaimana tantangan dalam menangani klien orang dengan gangguan jiwa bisa membuat bapak merasa bersemangat, bukan terbebani ?
Itee	Sebenarnya, menghadapi klien ODGJ itu nggak melulu bikin stres. Ada kalanya justru bikin saya merasa hidup dan punya energi lebih. Tantangan-tantangan yang muncul seperti klien yang awalnya menutup diri atau sulit diajak komunikasi justru bikin saya penasaran dan ingin mencoba pendekatan lain. Saya merasa seperti sedang memecahkan masalah, dan proses itu sendiri malah memicu semangat. Setiap kali saya mencoba strategi baru dan melihat klien mulai sedikit respons, itu rasanya seperti pencapaian kecil yang bikin hati senang. Dari situ saya merasa bahwa tantangan itu bukan beban, tapi kesempatan untuk belajar dan berkembang. Jadi meskipun capek, saya tetap merasa ada hal yang mendorong saya untuk terus maju.
Iter	bagaimana respon bapak ketika mendapat tanggung jawab baru, seperti mendapingin klien dengan kondisi yang lebih berat atau sistuasi darurat?
Itee	Kalau dapat tanggung jawab baru, apalagi yang menyangkut klien dengan kondisi berat, respon pertama saya biasanya campuran antara tegang dan semangat. Memang ada rasa khawatir apakah saya bisa menghadapinya dengan baik, tapi di sisi lain saya merasa dihargai karena dipercaya menangani kasus yang lebih kompleks. Situasi darurat juga sering bikin adrenalin naik. Tapi, anehnya, justru di momen seperti itu saya merasa lebih fokus dan sigap. Saya jadi cepat berpikir dan bergerak, seolah-olah tubuh sudah otomatis tahu harus melakukan apa. Setelah suasannya mereda, sering muncul rasa lega dan bangga karena bisa menangani hal yang awalnya terasa menantang. Buat saya, itu seperti bukti bahwa tekanan kadang bisa memunculkan sisi terbaik dalam diri kita.
Iter	Bagaimana tekanan tertentu, misalnya keberhasilan klien menunjukkan kemajuan, membuat anda merasa lebih percaya diri atau bangga terhadap pekerjaan bapak?
Itee	Melihat klien menunjukkan kemajuan, sekecil apa pun, itu rasanya luar biasa. Tekanan yang tadinya bikin saya merasa terburu-buru atau khawatir, berubah jadi rasa bangga. Misalnya, klien yang biasanya sulit diajak bicara tiba-tiba mau menjawab pertanyaan, atau klien yang sering marah mulai bisa menenangkan diri. Hal-hal seperti itu bikin saya merasa semua

	usaha dan tekanan yang saya alami ada hasilnya. Momen itu benar-benar membuat saya percaya diri, seolah-olah saya sedang diberi pengingat bahwa pekerjaan ini penting dan berdampak nyata. Saya jadi merasa lebih yakin bahwa saya berada di jalur yang tepat. Bahkan tekanan dari atasan atau situasi yang rumit pun kadang terasa lebih ringan ketika melihat klien menunjukkan kemajuan
Iter	bagaimana bapak memaknai tekanan yang dirasakan sebagai sesuatu yang positif dalam pekerjaan di LIPOSOS?
Itee	Saya memaknai tekanan sebagai bagian yang nggak bisa dipisahkan dari pekerjaan ini. Di awal-awal mungkin saya merasa berat, tapi lama-lama saya sadar kalau tekanan itu justru yang membentuk saya jadi lebih kuat. Tekanan mengajarkan saya untuk lebih sabar, lebih memahami kondisi klien, dan lebih cepat menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah-ubah. Buat saya, tekanan di Liposos itu seperti “pengingat” bahwa pekerjaan ini bukan sekadar rutinitas. Ada tanggung jawab besar di baliknya. Dan ketika saya bisa melewati hari-hari yang berat, saya jadi merasa lebih berkembang, baik secara profesional maupun pribadi. Jadi, meski capek, saya tetap melihat tekanan itu sebagai bagian positif yang membantu saya terus bertumbuh.
Iter	Begitu ya pak, baik bapak terimakasih atas informasinya hari ini
Itee	Iya mbak sama-sama
Iter	Saya rasa cukup untuk wawancara hari ini, saya izin untuk pamit pulang dulu nggih pak. Assalamualikum pak
Itee	Iya mbak, waalaikumsalam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R**

## DOKUMENTASI

### 1. Lokasi Penelitian Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember



Lampiran 1. Wawancara bersama  
Bapak Roni

Lampiran 2. Wawancara bersama  
Bapak Musyhari



Lampiran 3. Wawancara bersama  
Bapak Agus S.

Lampiran 4. Wawancara bersama  
Bapak Agus W.

## SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**FAKULTAS DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
 Jl. Mataram No. 1 Mangi Kecamatan Jember, Kode Pos 68136  
 email: [fakultasdakwah@uinjember.ac.id](mailto:fakultasdakwah@uinjember.ac.id) website: <http://fdakwah.uinjember.ac.id/>



Nomor : B. 5650/Uh.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ 10 /2025      16 Oktober 2025  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Roni Efendi S.STP



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Azelia Rahmadani Putri  
 NIM : 211103050021  
 Fakultas : Dakwah  
 Program Studi : Psikologi Islam  
 Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Gambaran Stres Pekerja Sosial dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.  
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

a.n. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Keluarga



*Dun Yusufay*



## SURAT SELESAI PENELITIAN



### PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER DINAS SOSIAL

Jl. Tawes Nomor 306, Kaliwates, Jember, Jawa Timur 68133  
Telepon (0331) 487766

#### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RONI EFENDI, S. STP  
 NIP : 19800424 199912 1 002  
 JABATAN : Kepala UPT. Liposos Dinas Sosial Kabupaten Jember  
 Instansi : Dinas Sosial Kabupaten Jember

Menerangkan Bawa :

Nama : Azelia Rahmadani Putri  
 NIM : 211103050021  
 Jurusan/Prodi : Psikologi Islam  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan Penelitian Skripsi berjudul "**Gambaran Stres Pekerja Sosial Dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember**".

Demikian surat keterangan ini digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 November 2025

KEPALA UPTD LIPOSOS

  
 RONI EFENDI, S. STP  
 Penata Tk. I/III d  
 NIP. 19800424 199912 1 002

**BIODATA PENULIS**

Nama Lengkap : Azelia Rahmadani Putri

Nim : 211103050021

Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 07 November 2002

Alamat : Jln. Batu Sari no.6 DPS, BR/LINK.MANDALA SARI

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Psikologi Islam

Email : [putri213putri@gmail.com](mailto:putri213putri@gmail.com)

Riwayat Pendidikan:

- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R
1. TK Al-Amien Denpasar, Bali
  2. SD Negeri 06 Panjer Denpasar, Bali
  3. SMP Nahdlatuth Taulabah Jember
  4. MAN 02 Jember
  5. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

### Matrik Penelitian

#### Gambaran Stres Pekerja Sosial Dalam Menangani Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Stress	1. Gejala fisik 2. Gejala emosional /mental 3. Gejala stres pada kerja	1. Gejala Fisik: a. Gangguan tidur b. Kelelahan fisik c. Sakit kepala nyeri otot 2. Gejala Emosional: a. Perasaan cemas dan tegang b. Emosi tidak stabil (mudah marah,sedih) c. Kehilangan motivasi 3. Gejala stres pada kerja: a. Penurunan kinerja b. Menarik diri dari lingkungan kerja c. Meningkatnya ketidakhadiran atau keterlambatan	Sumber data primer: 1. Petugas pekerja sosial  Sumber data sekunder: 1. Skripsi 2. Jurnal Penelitian 3. Buku	1. Pendekatan penelitian Kualitatif 2. Jenis penelitian deskriptif 3. Lokasi penelitian: Lingkungan Pondok Sosial (LIPOSOS) Jember 4. Teknik Pengambilan data: a. Observasi non partisipan b. Wawancara semi terstruktur c. Dokumentasi 5. Analisis data: a. Penyajian data b. Penarikan kesimpulan 6. Keabsahan data: a. Triagulasi Teknik b. Triagulasi sumber 7. Teknik pengambilan sampel: a. Purposive Sampling	1. Bagaimana Gambaran stress yang terjadi pada pekerja sosial dalam menangani klien ODGJ di LIPOSOS Jember? 2. Faktor apa saja yang menjadi penyebab Gambaran stress pekerja sosial dalam menangani klien ODGJ di LIPOSOS Jember?