

# GAMBARAN COPING STRES PEKERJA SOSIAL DI PANTI ASUHAN

**Sri Maryati Ank**

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran coping stress pada pekerja sosial fungsional di panti asuhan. Untuk menjawab permasalahan ini digunakan teori sumber stress dari Cary Cooper yaitu sumber stress dari pekerjaan dan teori fungsi coping stress dari Lazarus dan Folkman yang terdiri dari Emotion Focused Coping dan Problem Focused Coping. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi dan wawancara. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah dua orang pekerja sosial fungsional berumur 47 tahun dan 50 tahun yang telah bekerja sebagai pekerja sosial di panti asuhan lebih dari 5 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber stress pekerja sosial berasal dari stres pekerjaan di mana dimensi stres kerja dari masing-masing partisipan ada perbedaan satu sama lain, secara garis besar coping stress yang digunakan dari kedua partisipan adalah sama dengan menggunakan Problem Focused Coping dan Emotion Focused Coping secara bersamaan. Selain menggunakan Emotion Focused Coping dan Problem Focused Coping secara bersamaan kedua partisipan juga menggunakan salah satu dari fungsi coping yaitu Problem Focused Coping atau Emotion Focused Coping saja.*

**Kata Kunci : Coping stress, Pekerja Sosial, Panti Asuhan**

## **Pendahuluan**

Pekerja sosial merupakan profesi utama dalam melaksanakan tugas pelayanan sosial yang mencakup rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, jaminan sosial dan perlindungan sosial. Hal ini tentu membutuhkan profesionalitas, namun dalam kenyataannya kebutuhan akan pekerja sosial profesional untuk mendampingi program dan kegiatan tidak mudah untuk dipenuhi. Terdapat keterbatasan jumlah pekerja sosial profesional dan rendahnya kemampuan anggaran untuk pekerja sosial profesional dalam jumlah yang banyak sehingga kebutuhan ini tidak dapat dipenuhi. (Situmorang, 2013)

Hambatan dan kendala yang dihadapi oleh pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya menjadikan pekerja

sosial harus bekerja lebih keras untuk melakukan, pengasuhan, pengawasan, pendampingan dan bimbingan terhadap klien/anak asuhan. Beban pekerjaan yang sangat kompleks, tuntutan-tuntutan tugas, konflik dan kurangnya dukungan dalam menjalankan pekerjaan dapat menyebabkan munculnya stres. Menurut Cox, Lazarus & Folkman, (Sarafino, 2011), stres adalah kondisi yang timbul akibat interaksi individu dengan lingkungan, ketika individu memersepsikan adanya ketidaksesuaian/kesenjangan antara tuntutan fisik/psikis dari suatu situasi dengan sumber biologis, psikologis, atau sistem sosial individu.

Kendall & Hammen (1998) menyatakan stres dapat terjadi pada

individu ketika terdapat ketidakseimbangan antara situasi yang menuntut dengan perasaan individu atas kemampuannya untuk bertemu dengan tuntutan-tuntutan tersebut. Situasi yang menuntut tersebut dipandang sebagai beban atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Stres juga bisa muncul dari hubungan yang tidak harmonis antara atasan dan bawahan, adanya konflik antara rekan kerja, kekaburan peran dan tanggung jawab dalam pekerjaan, adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama rekan kerja (Rice, 1992; Safaria & Saputra, 2012).

Untuk menghadapi stres yang dialaminya, individu akan berusaha mencari jalan keluar dari masalahnya atau setidaknya berusaha menyesuaikan diri terhadap situasi yang terjadi, hal itu dikenal dengan istilah *coping*. *Coping* merupakan strategi untuk manajemen tingkah laku pemecahan masalah yang paling sederhana dan realistis, berfungsi membebaskan diri dari masalah yang nyata maupun tidak nyata. *Coping* merupakan upaya secara kognitif dan perilaku untuk mengelola tuntutan eksternal maupun internal yang dinilai berat atau melebihi sumberdaya (Lazarus & Folkman, 1984)

*Coping* memiliki dua fungsi umum, yaitu dapat mengubah masalah yang menyebabkan stres, serta melakukan regulasi emosi untuk merespon masalah (Lazarus & Folkman dalam Sarafino 2011). Berdasarkan fungsi umum ini kemudian dikenal istilah *Emotion Focused Coping (EFC)* yaitu suatu usaha untuk mengontrol respon emosional terhadap situasi yang menekan, dan *Problem Focused Coping (PFC)* yaitu usaha untuk mengurangi *stressor*, dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan-keterampilan baru untuk digunakan mengubah situasi, keadaan atau pokok permasalahan.

Individu akan cenderung menggunakan strategi ini apabila dirinya percaya sumber daya atau tuntutan pada situasi dapat diubah (Sarafino, 2011).

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara holistik. Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan. Menurut Bogdan & Taylor (Moleong, 2013), metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Moleong (2013), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Studi kasus merupakan salah satu varian dari beberapa macam jenis pendekatan pada metode kualitatif. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang memelajarinya sebagai suatu kasus. Yang didefinisikan sebagai kasus adalah fenomena khusus yang hadir dalam suatu konteks yang terbatas (*bounded context*), meski batas-batas antara fenomena dan konteks tidak sepenuhnya jelas (Punch, dalam Poerwandari 2005). Lebih lanjut Arikunto (1986) mengemukakan bahwa metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisme

(individu), lembaga atau gejala tertentu dengan daerah atau subjek yang sempit.

### ***Hasil & Diskusi***

Sumber stress yang dialami Partisipan bersumber dari stress kerja, beban kerja yang berlebihan; jumlah klien yang banyak menyebabkan beban pekerjaan partisipan menjadi berlebihan dan melelahkan, kompleksitas pekerjaan; beragamnya jenis permasalahan yang harus dihadapi menyebabkan pekerjaan yang harus diatasi menjadi kompleks, ambiguitas pekerjaan; arahan-arahan yang diterima dari atasan yang kurang jelas dan membingungkan membuat timbulnya ketidakjelasan, konflik peran; beberapa item pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas partisipan dan harus dikerjakan partisipan menimbulkan pertentangan pada diri partisipan; pengembangan karir, kurangnya kesempatan dalam mengembangkan keterampilan yang terkait dengan tugas pengasuhan membuat partisipan merasa kurang mampu dalam memecahkan permasalahan - permasalahan yang harus diselesaikannya, kurangnya dukungan sosial, kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja baik dari rekan kerja maupun dari atasan membuat partisipan merasa tidak dapat memecahkan permasalahan dengan efektif, shift kerja yang padat dan kelebihan jam kerja membuat partisipan kelelahan baik fisik maupun psikis.

Pada dasarnya setiap individu memunyai strategi - strategi tertentu dalam melakukan coping, hal ini tergantung dari bagaimana proses penilaian individu dalam menghadapi kondisi, situasi atau peristiwa yang menekan pada dirinya dan sumber daya yang di miliki oleh individu seperti yang di ungkapkan partisipan A dan partisipan B berikut : Ambiguitas peran adalah merupakan salah satu dimensi stress kerja yang dialami partisipan

A, Pada awal partisipan dipindahkan di panti asuhan, partisipan A merasa kaget, karena partisipan tidak menyangka akan ditempatkan di panti asuhan, partisipan merasa sedih pada waktu dipindahkan ke panti asuhan karena waktu itu kepala pantinya keras melebihi kepala panti yang sekarang, partisipan merasa sangat tertekan dengan tuntutan-tuntutan dan aturan-aturan serta arahan-arahan yang tidak jelas dari kepala panti yang menurutnya membingungkan, karena apapun yang dikerjakan partisipan dianggap salah, dan bahkan apapun sikap yang ditunjukkan partisipan pada waktu mendampingi anak dianggap salah. Menghadapi permasalahannya partisipan biasanya cuma bisa diam, pasrah saja, dan menerima situasi yang ada. Partisipan A cenderung menggunakan *EFC* untuk mengatasi permasalahannya, secara umum bentuk *Emotion Focused Coping* lebih mungkin terjadi ketika telah terjadi penilaian bahwa tidak ada yang bisa di lakukan untuk memodifikasi bahaya, mengancam pada situasi lingkungan yang menekan, (Lazarus & Folkman, 1984).

Partisipan B juga merasa kaget saat dipindahkan di panti asuhan, karena jumlah anak asuh lebih banyak, perilaku anak dipanti lebih beragam tidak seperti anak tuna netra yang normatif, selain itu di panti asuhan dikenakan jam kerja shift, meskipun bekerja di panti asuhan berbeda kondisinya, partisipan berusaha menyesuaikan diri dan sebagai pekerja sosial di panti asuhan partisipan berharap dapat menjembatani dan dapat memberikan alternatif permasalahan bagi anak asuh. Partisipan B mengatasi permasalahannya dengan menggunakan *PFC* dalam coping ini individu melakukan tindakan yang diarahkan pada pemecahan masalah atau dengan cara mengubah situasi, individu akan cenderung menggunakan perilaku tersebut jika

dirinya menilai kondisi, situasi, atau peristiwa yang dihadapinya masih dapat di kendalikan, (Lazarus & Folkman, 1984)

Dimensi stress kerja yang kedua yang dialami oleh partisipan A sebagai pekerja social adalah kurangnya dukungan sosial. Setelah kepala panti asuhan diganti, partisipan berharap tekanan-tekanan dalam pekerjaannya akan berkurang, dan berharap bisa menjadi pekerja sosial yang profesional, mampu bekerja dengan baik, dan mendapatkan dukungan dari teman maupun kepala panti asuhan yang baru. Tetapi harapan partisipan belum semua dapat terwujud, partisipan merasa belum mendapatkan dukungan secara penuh dalam menjalankan perannya sebagai pengasuh dan pendamping anak. Sering partisipan dihadapkan pada kendala-kendala dan permasalahan-permasalahan dalam pengasuhan dan pendampingan klien terkait dengan kurangnya dukungan sosial. Dukungan sosial merupakan hal yang penting dalam menahan dampak stress, apabila individu dalam menjalankan pekerjaannya kurang mendapatkan dukungan sosial dari lingkungan kerjanya, individu menjadi kurang mampu mengatasi permasalahan-permasalahan dan tuntutan-tuntutan dalam pekerjaannya, sehingga hal ini akan menyebabkan timbulnya stress. Situasi seperti ini sering terjadi dan partisipan merasa tak mampu melawan keputusan atasan, partisipan A mengatsi permasalahannya dengan *EFC* menerima apa yang jadi keputusan atasan. Pada situasi yang lain partisipan A mengatasinya dengan *PFC*, berusaha menyampaikan pada atasan secara langsung untuk di beri dukungan dalam tugas pengasuhannya.

Permasalahan lain yang dialami partisipan adalah mengenai kelebihan beban kerja, partisipan bertanggung jawab sendiri sebagai pekerja social untuk memberikan pengasuhan dan

pendampingan pada 29 klien dengan jumlah klien yang banyak secara otomatis tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi partisipan juga bertambah banyak ini berarti membutuhkan tenaga ekstra baik fisik maupun psikis, untuk mengatasi beban pekerjaannya yang berlebih partisipan A menggunakan *PFC*, berupaya untuk selalu memelihara kesehatannya, berbagi tugas dengan klien agar saling membantu sesama klien dalam mengerjakan kegiatan panti dengan membentuk kelompok belajar, membentuk kelompok piket, mengajukan penambahan pekerja sosial ke atasan dan berkomunikasi dengan atasan bila ada permasalahan yang sulit.

Beban pekerjaan yang berlebihan juga dirasakan oleh partisipan B, di panti asuhan B partisipan bertanggung jawab memberikan pengasuhan 80 klien meskipun partisipan B bekerja sama dengan empat pekerja sosial yang lain, di panti asuhan partisipan harus bekerja lebih ekstra, kebanyakan anak yang berada di panti asuhan berasal dari keluarga yang bermasalah, baik dari anak korban KDRT yang mengalami trauma, korban kekerasan seksual, maupun anak rujukan dari kepolisian yang tidak memiliki identitas, dan terdiri dari anak yang berbeda-beda usia. Dalam menangani anak yang tidak memiliki identitas partisipan harus memberikan perlakuan berbeda, dengan pendekatan yang lebih intensif karena klien ini sangat memerlukan figur orang tua dalam mengasuhnya, meskipun untuk memberikan pengasuhan klien yang tidak memiliki identitas dirasa lebih berat untuk mengatasi situasi tersebut partisipan B menggunakan *EFC*, selalu berusaha sabar dalam menjalankan perannya.

Tidak hanya mengalami kelebihan beban kerja, partisipan A juga mengalami kompleksitas pekerjaan, dengan beragamnya karakter dan

permasalahan-permasalahan klien, baik permasalahan yang timbul di lingkungan panti asuhan, lingkungan sekolah maupun permasalahan dari keluarga klien, hal ini membuat partisipan merasa pekerjaannya menjadi beragam dan merasa pekerjaan yang harus dijalani sangat kompleks, karena tanggung jawab partisipan dalam menjalankan tugasnya tidak hanya mendampingi permasalahan klien terkait dengan pelanggaran aturan panti tetapi termasuk juga bila ada klien yang sakit, partisipanlah yang harus mengurusnya sendiri bahkan meskipun kejadian itu di luar jam dinas. Untuk mengatasi kompleksitas pekerjaan yang di hadapinya partisipan A menggunakan *PFC*, berusaha bekerjasama dengan orangtua klien dan bermusyawarah dengan rekan kerja.

Kompleksitas pekerjaan juga di alami oleh partisipan B, beragamnya karakter anak seringkali menimbulkan beragam permasalahan sehingga permasalahan yang harus ditangani menjadi kompleks, baik permasalahan, yang ringan, maupun permasalahan yang berat, permasalahan yang timbul tidak hanya di lingkungan panti asuhan, tetapi juga permasalahan dari lingkungan sekolah klien, partisipan B merasa permasalahan-permasalahan tersebut melelahkan, untuk mengatasi permasalahan-permasalahan klien partisipan menggunakan *PFC*, bekerja sama dengan psikolog dan juga dari pihak kepolisian.

Dalam menjalankan tugasnya partisipan juga mengalami konflik peran, tugas pekerjaan yang beragam membuat partisipan merasa tidak dapat melakukan tugasnya secara efektif. Untuk mengatasi permasalahannya partisipan menggunakan *PFC* dan *EFC* berusaha melakukan pendekatan kepada klien, selain itu partisipan membentuk kelompok sharing, dan bekerja sama dengan orang tua klien, meskipun partisipan merasa bebannya

berat, tetapi partisipan selalu menjalankan pekerjaannya dengan ikhlas.

Partisipan B merasa perilaku anak yang bandel, terkait dengan pelanggaran aturan di panti, merupakan permasalahan yang cukup menguras energi, Partisipan B merasa kurang memiliki tenaga kerja yang cukup untuk mengatasi pekerjaannya, karena sebagian besar dari anak panti masih sulit untuk disiplin, sering partisipan terpancing emosinya, untuk menghindari dampak dari situasi yang tidak nyaman, partisipan B mengatasinya dengan menggunakan *EFC* mendiamkan permasalahan tersebut dan setelah merasa moodnya reda baru menanganinya dengan memberikan nasehat, kalau kondisi anak tidak ada perubahan dan tidak tertangani partisipan memabawanya ke sidang.

Individu selalu mengharapkan peningkatan dalam pekerjaan, baik peningkatan jabatan ataupun prestasi. Individu dalam pengembangan karir berpotensi mengalami stres berkaitan dengan ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebihan atau sebaliknya promosi yang kurang. Partisipan merasa selama ini pekerjaannya kurang dihargai, sering partisipan merasa terpuruk dan disudutkan karena apa yang partisipan upayakan untuk pengasuhan kurang di hargai atau mendapatkan pengakuan.

Jika keputusan atasan semakin menuntut tanggung jawab dari individu, maka pekerjaan tersebut semakin meningkatkan kemungkinan timbulnya stres. Partisipan A merasa permasalahan dan situasi menekan yang dialaminya, terkait dengan besarnya tanggung jawab yang harus di hadapinya membuatnya sering merasa pusing-pusing dan bahkan pernah membuatnya pingsan, dan harus dirawat di rumah sakit. berpijak dari peristiwa itu setelah sembuh dari sakitnya, partisipan mencoba ikhlas dan tidak memaksakan diri serta berpasrah pada

Tuhan dalam menghadapi permasalahannya.

Hubungan yang baik antar anggota dalam satu kelompok kerja merupakan faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi. Partisipan B menyatakan bahwa perbedaan pendapat sesama pekerja sosial dalam menangani permasalahan anak dan memberikan kebijakan merupakan hal yang biasa terjadi, seringkali sesama peksos saling menyalahkan apabila terjadi permasalahan pada anak, partisipan merasa kejadian seperti itu kadang membuat rasa tidak nyaman, untuk mengurangi kesalahpahaman tersebut partisipan menjaga komunikasi, dan kerja sama dengan peksos lain sebaik mungkin.

Tidak semua orang tua klien dapat menyadari bahwa panti asuhan memberikan pengasuhan untuk kebaikan klien, terkadang partisipan mendapatkan ancaman dari orang tua klien, yang tidak bisa menerima anaknya diasuh di panti, hal ini membuat pekerja sosial merasa kesal, tapi demi untuk menolong klien pekerja sosial meskipun kesal berusaha untuk tidak menanggapi ancaman dari orang tua klien. Untuk mengurangi kekesalanya partisipan B melakukan coping menggunakan EFC, bersikap sabar, menyikapi situasi tersebut dengan tenang dan berusaha memaklumi perilaku orangtua klien dan tidak ingin menanggapi.

### ***Penutup***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kasus, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Permasalahan-permasalahan yang dirasakan sebagai sumber stres oleh kedua partisipan sebagai pekerja sosial di panti asuhan dalam penelitian ini, disimpulkan mencakup beberapa dimensi dari pekerjaan yang menimbulkan stress antara

lain, kelebihan beban pekerjaan, kompleksitas pekerjaan, pengambilan keputusan tanggung jawab dan stress, ambiguitas peran, konflik peran, pengembangan karir, struktur dan iklim organisasi, dan *shift* kerja. Pada partisipan A, dimensi pekerjaan yang menjadi sumber stres hampir terjadi pada seluruh dimensi pekerjaan, yaitu kelebihan beban pekerjaan, kompleksitas pekerjaan, pengambilan keputusan tanggung jawab dan stress, ambiguitas peran, konflik peran, pengembangan karir, struktur dan iklim organisasi berupa kurangnya dukungan sosial. Pada partisipan B dimensi pekerjaan yang menjadi sumber stres yaitu beban pekerjaan, kompleksitas pekerjaan, ambiguitas peran, konflik peran, hubungan dalam pekerjaan, pengembangan karir dan *shift* kerja.

Dari data yang ada untuk beberapa permasalahan yang masih dapat di kendalikan, kedua partisipan cenderung menggunakan *problem focused coping* dan baru menggunakan *emotion focused coping* ketika berhadapan dengan masalah yang sudah tidak dapat dikendalikan oleh partisipan. Selain itu untuk mengatasi beberapa permasalahan kedua partisipan menggunakan *emotion focused coping* dan *problem focused coping* secara bersamaan. Baik pada partisipan A maupun partisipan B untuk mengatasi stressor beban pekerjaannya dan kompleksitas pekerjaan, Partisipan A mengatasinya dengan *PFC* yaitu *planful problem solving*, dengan menganalisis setiap situasi yang menimbulkan masalah serta berusaha mencari solusi secara langsung terhadap masalah yang dihadapi. Dengan mencoba melakukan rencana pendekatan dengan klien agar sesama klien dapat bersama-sama dan saling membantu dalam menjalankan kegiatan yang ada di panti seperti piket dan belajar kelompok, dan *seeking social support*. Dalam hal ini

Partisipan A dan Partisipan B juga menggunakan *EFC*, *positive reappraisal*, yaitu mencoba untuk membuat makna positif dari suatu situasi, yang bertujuan untuk mengembangkan kepribadian, termasuk melibatkan hal-hal yang bersifat sifat religius yaitu dengan memaknai secara positif pekerjaannya, meskipun pekerjaan pekerja sosial memiliki beban pekerjaan yang berat, tapi di sisi lain juga memiliki banyak pahala. Mengenai permasalahan ketidakjelasan peran dan konflik peran, kedua partisipan mengatasinya dengan *PFC*, yaitu *Confrontive coping*, melakukan penyelesaian masalah secara konkrit, dengan berusaha memahami pekerjaannya dan mencoba mengusulkan pendapatnya pada atasan meskipun pendapatnya akan mengalami pertentangan.

Selain itu Partisipan A dan Partisipan B menggunakan *EFC* dan *PFC* untuk mengatasi stressor dari hubungan dalam pekerjaan kurangnya dukungan dan dari atasan yaitu *self control*, dengan mencoba mengatur perasaan atau tindakan sendiri dalam hubungannya dengan penyelesaian masalah, berusaha tegar dan menyembunyikan perasaannya setiap menghadapi teguran-teguran dari atasan dan membangun komunikasi yang baik antar sesama teman pekerja sosial, dan *confrontative coping* menyelesaikan masalah dengan secara konkrit dengan membicarakan bersama tentang permasalahan yang ada dalam rapat.

Dalam hal *stressor* pada pengambilan keputusan, tanggung jawab dan stress partisipan A mengatasinya dengan *EFC* yaitu *positive reappraisal*, menerima, ikhlas dan pasrah atas kebijakan dari atasan. Pada stressor pengembangan karir partisipan A mengatasi dengan *PFC* dan *EFC* melalui *seeking informational support* dan *positive reappraisal*, sedangkan pada Partisipan B

untuk mengatasi *stressor* dari pengembangan karir dengan *positive reappraisal*. Dalam hal stressor *shift* kerja dan bahaya fisik partisipan B mengatasinya dengan *EFC* berupa *positive reappraisal* dan *self control* dengan menerima pemberlakuan *shift* kerja dan menyesuaikan diri dengan kondisi pekerjaannya mengubah jadwal rutinitas beradaptasi dan menyesuaikan aktivitasnya.

### **Saran**

#### **1. Saran bagi Partisipan (pekerja sosial)**

Bagi para pekerja sosial yang bekerja di panti asuhan di harapkan dapat menggunakan keterampilan *coping stress* secara efektif agar pekerja sosial dapat mengatasi masalah-masalah yang dihadapinya secara maksimal.

#### **2. Saran bagi Kepala Panti Asuhan**

Bagi kepala panti Asuhan diharapkan dapat membangun hubungan yang suportif dengan pekerja sosial dan lebih responsif terhadap coping pekerja sosial, serta lebih memberi kesempatan pelatihan pada pekerja sosial untuk menambah keterampilan *coping stress* agar pengasuhan bisa berjalan dengan baik dan maksimal.

#### **3. Saran bagi peneliti selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil tema penelitian yang sama, agar mendapatkan data yang lebih mendalam dan komprehensif hendaknya peneliti selanjutnya dalam pengambilan data dengan observasi agar dilakukan lebih intensif dengan waktu yang cukup panjang, untuk pengambilan data dengan wawancara hendaknya peneliti membangun rapport dengan lebih aktif dan waktu yang lebih fleksibel, dan menambah data dengan mengumpulkan informasi dari pihak-pihak terkait baik dari keluarga, rekan kerja di lingkungan panti, kepala panti, dokumentasi pribadi seperti catatan harian dari laporan kegiatan partisipan dan

mengadakan diskusi dengan klien panti asuhan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arrington, P. 2008. *Stress at work : How do sosial workers cope ?* . Washington, DC: NASW.
- Collins, S. (2008). Statutory sosial workers: Stress, job satisfaction, coping, sosial support and individual differences. *British Journal of Sosial Work*. 1173-1193.
- Durand, V. M., and Barlow, D.H. (2006) *Intisari Psikologi Abnormal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Greenberg, J.S. (2011). *Comprehensive stress management. twelfth edition*. New York: McGraw-Hill.
- John PJ. Pinel. (2009). *Biopsikologi. edisi ketujuh*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kendall, P.C & Hammen, C. (1998) *Abnormal psychology understanding humanm problems*. USA Houghton Mifflin Company.
- Lazarus, R.S.,and Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lloid, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Sosial work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health*, 255-266.
- Looker, T. & Gregson, O. (2005). *Managing stress mengatasi stress secara mandiri langkah-langkah praktis menyelaraskan proses psiko-fisiologis anda, mengubah eneri merusak menjadi energi kreatif*. Yogyakarta: BACA !.
- Losyk, B. (2007) *Kendalikan stress anda ! Cara mengatasi stres dan sukses di tempat kerja*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, L.J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif. Edisi revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A.S. (2012). *Psikologi industri dan organisasi*, Jakarta: Universitas Indonesia(UI-Press) .
- Naturale, A. (2007) *Secondary traumatic stress in sosial workers responding to disasters: Report From the Field. Clinical Sosial Worker Journal*. 173-181.
- Poerwandari, E.K. (2005) *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia Edisi ketiga*. Jakarta: LPSP3 UI.
- Rice, P.L. (1992) *Stress and health*, California: Brooks/Cole Publishing.
- Safaria, T dan Saputra N. E. (2012). *Manajemen emosi sebuah panduan cerdas bagaimana mengelola emosi positif dalam hidup anda*, cetakan ke dua, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sarafino, E.P. and Smith, T.W. (2011). *Health psychology : biopsychosocial interactions. seventh edition*. USA: John Wiley & Sons.

Situmorang, C. H. (2013). *Mutu pekerja sosial di era otonomi daerah*, Jakarta: CINTA Indonesia.

Smith, J.A. (2013) *Dasar-dasar psikologi kualitatif pedoman praktis metode penelitian*, Bandung: Nusa Media.

Wide, C., and Tavis, C. (2007). *Psikologi, Edisi sembilan*, Jakarta; Erlangga.

Yin, R.K. (2013). *Study Kasus : Desain dan metode. Edisi revisi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.