

Understaffing dan Beban Kerja Petugas Pendamping di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara

GILBERT GABRIEL WALEAN¹, FIENNY MARIA LANGI²

¹Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

²Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

¹gilbertwalean123@gmail.com, ²fiennylangi@iainmanado.ac.id

Artikel history

<i>Received</i>	<i>Revised</i>	<i>Accepted</i>	<i>Published</i>
Kata Kunci : <i>Understaffing</i> , Beban Kerja, Petugas Pendamping, Stres Kerja, UPTD-PPA.	Abstrak Ketersediaan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA). Keterbatasan jumlah petugas pendamping dibandingkan dengan jumlah dan kompleksitas kasus yang ditangani dapat menimbulkan kondisi <i>understaffing</i> yang berpotensi meningkatkan beban kerja dan tekanan psikologis petugas. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi <i>understaffing</i> serta beban kerja petugas pendamping di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Subjek penelitian dipilih secara purposive, yaitu petugas pendamping yang terlibat langsung dalam pelayanan dan penanganan kasus. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi selama kegiatan magang. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah petugas pendamping menyebabkan meningkatnya tuntutan pekerjaan, karena petugas harus menangani beberapa tugas dan kasus secara bersamaan. Kondisi tersebut berkaitan dengan meningkatnya beban kerja, munculnya tekanan psikologis, rasa kewalahan, serta kelelahan emosional dan fisik. Temuan ini dipahami melalui <i>Job demands-Resources</i> Model yang menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi sumber daya yang memadai dapat memengaruhi kesejahteraan pekerja. Sebagai upaya pendukung, diberikan psikoedukasi mengenai manajemen stres dan self-care yang menunjukkan peningkatan pemahaman petugas tentang pentingnya menjaga kesejahteraan diri. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja dan penguatan sumber daya manusia diperlukan untuk mendukung kesejahteraan petugas serta kualitas pelayanan di UPTD-PPA.		
*Corresponding Author: GILBERT GABRIEL WALEAN¹ Email : gilbertwalean123@gmail.com			

Gilbert Gabriel Walean, Fienny Maria Langi. *Understaffing dan Beban Kerja Petugas Pendamping di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara*. (2026). *Endunamou: Jurnal Psikologi*, 2 (2), 45-52.

Diterima: 18 Januari, 2026; **Disetujui:** 3 Juni, 2026; **Dipublikasikan:** 31 Agustus, 2026

PENDAHULUAN

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA) merupakan unit layanan pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan dan pendampingan kepada perempuan dan anak yang mengalami kekerasan. Pelaksanaan layanan tersebut membutuhkan petugas pendamping yang mampu menjalankan berbagai tugas, mulai dari menerima pengaduan, melakukan pendampingan dan asesmen, menyusun laporan kasus, hingga melakukan koordinasi dengan berbagai lembaga terkait.

Kompleksitas tugas tersebut menjadikan ketersediaan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting dalam mendukung keberlangsungan dan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara, ditemukan adanya keterbatasan jumlah petugas pendamping dibandingkan dengan jumlah dan kompleksitas kasus yang harus ditangani. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus menangani beberapa kasus secara bersamaan, termasuk menerima pengaduan, melakukan pendampingan, menyusun laporan, dan melakukan koordinasi lintas lembaga dalam waktu yang relatif terbatas. Temuan lapangan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah sumber daya manusia dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi petugas pendamping.

Kondisi ketika jumlah tenaga kerja yang tersedia tidak sebanding dengan tuntutan pekerjaan dapat dipahami sebagai *understaffing*. Dalam lingkungan kerja, keterbatasan tenaga dapat meningkatkan beban yang harus ditanggung oleh pekerja dan memengaruhi pengalaman kerja mereka. Yoe (1988), misalnya, menunjukkan bahwa kondisi *understaffing* dan tingginya tuntutan pekerjaan berkaitan dengan meningkatnya beban kerja dan overload stress pada staf. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan jumlah tenaga kerja tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif organisasi, tetapi juga memiliki konsekuensi terhadap kondisi psikologis pekerja.

Hubungan antara tuntutan pekerjaan dan ketersediaan sumber daya dapat dijelaskan melalui *Job demands–Resources* (JD-R) Model. Bakker dan Demerouti (2007) menjelaskan bahwa pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*). Tuntutan pekerjaan mencakup berbagai aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik maupun psikologis, sedangkan sumber daya pekerjaan mencakup aspek yang membantu pekerja mencapai tujuan, mengurangi tuntutan pekerjaan, dan mendukung perkembangan individu. Ketidakseimbangan antara tuntutan yang tinggi dan sumber daya yang tidak memadai dapat meningkatkan risiko gangguan kesejahteraan dan menurunkan kualitas fungsi kerja.

Dalam konteks UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara, tuntutan pekerjaan petugas pendamping tidak hanya berasal dari jumlah kasus yang harus ditangani, tetapi juga dari kebutuhan melakukan pendampingan korban, penyusunan administrasi, asesmen, koordinasi lintas lembaga, serta kesiapsiagaan menghadapi kasus yang membutuhkan penanganan segera. Sementara itu, jumlah petugas pendamping yang terbatas menyebabkan sumber daya kerja menjadi tidak sebanding dengan tuntutan tersebut. Hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi tersebut membuat petugas merasa tertekan, kewalahan, dan khawatir tidak mampu memberikan pendampingan secara optimal.

Beban kerja yang tinggi dan berlangsung secara terus-menerus juga dapat berkaitan dengan munculnya stres kerja. Lazarus dan Folkman (1984) menjelaskan stres melalui perspektif *cognitive appraisal*, yaitu bahwa stres muncul melalui proses penilaian individu terhadap tuntutan yang dihadapi dan kemampuan yang dimilikinya untuk mengatasi tuntutan tersebut. Dengan demikian, ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi sumber daya atau kemampuan yang tersedia, individu dapat mengalami tekanan psikologis.

Apabila tekanan pekerjaan berlangsung secara berkepanjangan tanpa pemulihan yang memadai, kondisi tersebut dapat meningkatkan risiko burnout. Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) menjelaskan burnout sebagai respons berkepanjangan terhadap stres emosional dan interpersonal dalam pekerjaan yang ditandai oleh kelelahan (*exhaustion*), sinisme (*cynicism*), dan menurunnya efikasi diri (*inefficacy*). Kondisi ini menjadi relevan pada pekerjaan pelayanan kemanusiaan karena petugas berhadapan langsung dengan individu yang mengalami masalah dan membutuhkan dukungan secara berkelanjutan.

Pada penelitian ini, kondisi tersebut terlihat dari adanya beban kerja yang berlebihan, tekanan psikologis, serta kelelahan emosional dan fisik yang dialami petugas pendamping. Petugas harus menangani berbagai kasus dengan tingkat kompleksitas yang berbeda dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi performa kerja dan kualitas pelayanan kepada korban.

Meskipun demikian, permasalahan *understaffing* tidak dapat diselesaikan hanya melalui strategi individual seperti manajemen stres dan *self-care*. Intervensi psikologis dapat membantu meningkatkan kesadaran petugas dalam menjaga kesejahteraan diri, tetapi penambahan atau penataan sumber daya manusia tetap diperlukan untuk mengatasi sumber masalah pada tingkat organisasi. Dalam penelitian ini, intervensi berupa poster psikoedukasi mengenai manajemen stres dan strategi *self-care* diberikan sebagai upaya membantu petugas menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Hasil pengamatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran petugas mengenai pentingnya menjaga kesejahteraan diri, meskipun intervensi tersebut belum mengatasi persoalan utama berupa keterbatasan jumlah petugas.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk memahami secara lebih mendalam kondisi *understaffing* dan konsekuensinya terhadap beban kerja petugas pendamping dalam konteks pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi *understaffing* dan menggambarkan dampaknya terhadap beban kerja serta kondisi psikologis petugas pendamping di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai fenomena *understaffing* dan beban kerja yang dialami petugas pendamping di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami kondisi kerja berdasarkan pengalaman, persepsi, dan situasi nyata yang ditemukan selama kegiatan magang tanpa melakukan manipulasi variabel maupun pengujian hubungan secara statistik.

Penelitian dilaksanakan selama kegiatan magang di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara. Subjek penelitian adalah petugas pendamping yang mengalami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan pendampingan kasus. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung dalam penanganan kasus, pengalaman menjalankan tugas pendampingan, serta pengetahuan mengenai kondisi beban kerja dan keterbatasan sumber daya manusia di unit kerja.

Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas kerja petugas, pembagian tugas, jumlah dan variasi pekerjaan, intensitas penanganan kasus, serta kondisi kerja yang berkaitan dengan keterbatasan jumlah petugas. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali pengalaman petugas mengenai beban kerja, tuntutan pekerjaan, kesulitan dalam menyelesaikan tugas, serta kondisi psikologis yang dirasakan selama menjalankan pekerjaan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang berkaitan dengan aktivitas dan pelaksanaan tugas petugas pendamping.

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dikelompokkan berdasarkan tema utama, yaitu kondisi *understaffing*, tuntutan pekerjaan, beban kerja, stres kerja, dan kelelahan. Selanjutnya, temuan dianalisis menggunakan *Job demands–Resources* (JD-R) Model untuk memahami hubungan antara tingginya tuntutan pekerjaan dan keterbatasan sumber daya kerja.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbandingan tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih konsisten mengenai kondisi *understaffing* dan beban kerja petugas pendamping.

HASIL DAN DISKUSI

Kondisi *Understaffing* dan Beban Kerja Petugas Pendamping

Berdasarkan hasil observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi selama kegiatan magang di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara, ditemukan bahwa permasalahan utama yang dihadapi petugas pendamping adalah keterbatasan sumber daya manusia, khususnya jumlah petugas pendamping. Keterbatasan tersebut tidak sebanding dengan jumlah dan kompleksitas kasus kekerasan yang harus ditangani. Petugas pendamping harus menangani beberapa kasus secara bersamaan, mulai dari menerima pengaduan, melakukan pendampingan dan asesmen, menyusun laporan kasus, hingga melakukan koordinasi dengan berbagai lembaga terkait. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi lebih berat dan berpotensi memengaruhi hasil pelaksanaan pekerjaan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kondisi *understaffing*, yaitu keadaan ketika jumlah tenaga kerja yang tersedia tidak sebanding dengan tuntutan pekerjaan. Dalam perspektif *Job demands–Resources* (JD-R) Model, kondisi kerja dapat dipahami melalui dua komponen utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. Tuntutan pekerjaan meliputi aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik maupun psikologis, sedangkan sumber daya pekerjaan merupakan aspek yang membantu pekerja mencapai tujuan, mengurangi tuntutan pekerjaan, dan mendukung perkembangan individu (Bakker & Demerouti, 2007). Dalam penelitian ini, banyaknya kasus, tugas administrasi, asesmen, koordinasi lintas lembaga, dan kebutuhan menghadapi kasus yang bersifat mendesak merupakan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Di sisi lain, keterbatasan jumlah petugas menunjukkan bahwa sumber daya kerja yang tersedia belum memadai.

Kondisi tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *understaffing* dan tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat berkaitan dengan meningkatnya beban kerja dan tekanan pada pekerja. Yoe (1988) menjelaskan bahwa kondisi *understaffing* dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan pengalaman *work overload* dan stres. Dengan demikian, keterbatasan jumlah petugas dalam penelitian ini tidak hanya menjadi persoalan kuantitas tenaga kerja, tetapi juga berkaitan dengan meningkatnya tuntutan yang harus ditanggung oleh petugas pendamping.

Tekanan Psikologis dan Stres Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi membuat petugas merasa tertekan, kewalahan, dan khawatir bahwa proses pendampingan tidak dapat dilakukan secara optimal. Perasaan tersebut menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan telah dipersepsikan sebagai sesuatu yang berat dan melebihi kapasitas yang tersedia. Selain itu, petugas harus menyelesaikan berbagai tugas dalam waktu yang relatif singkat, seperti pembuatan laporan, asesmen korban, pendampingan, dan koordinasi dengan berbagai instansi.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui perspektif stres dari Lazarus dan Folkman (1984). Stres terjadi melalui proses *cognitive appraisal*, yaitu ketika individu menilai tuntutan lingkungan dan mempertimbangkan kemampuan serta sumber daya yang dimilikinya untuk menghadapi tuntutan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan tuntutan pekerjaan semakin besar, sementara sumber daya yang tersedia relatif terbatas. Kondisi tersebut dapat memunculkan persepsi bahwa pekerjaan sulit dikendalikan sehingga meningkatkan tekanan psikologis yang dirasakan petugas.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa *understaffing* berkaitan dengan peningkatan tuntutan pekerjaan dan munculnya tekanan psikologis pada petugas pendamping. Namun, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, temuan tersebut dipahami sebagai gambaran pengalaman dan kondisi yang ditemukan di lapangan, bukan sebagai bukti hubungan sebab-akibat yang diuji secara statistik.

Kelelahan dan Potensi *Burnout*

Tekanan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus juga menunjukkan adanya risiko kelelahan pada petugas pendamping. Hasil pengamatan menunjukkan adanya kelelahan emosional yang berkaitan dengan jam kerja yang panjang dan terbatasnya waktu pemulihan. Kondisi tersebut menjadi semakin penting karena petugas bekerja dalam konteks pelayanan kemanusiaan dan berhadapan langsung dengan korban yang membutuhkan pendampingan.

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) menjelaskan bahwa burnout merupakan respons terhadap stres kerja yang berlangsung dalam jangka panjang dan berkaitan dengan tiga dimensi utama, yaitu kelelahan (*exhaustion*), sinisme (*cynicism*), dan penurunan efikasi diri (*inefficacy*). Dalam penelitian ini, temuan yang paling terlihat adalah kelelahan emosional akibat tingginya tuntutan pekerjaan dan kurangnya waktu pemulihan. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat menyatakan adanya indikasi atau potensi burnout, bukan menyimpulkan bahwa petugas telah mengalami burnout secara klinis karena penelitian tidak menggunakan instrumen khusus untuk mengukur burnout.

Selain berdampak pada kondisi psikologis petugas, tingginya beban kerja juga berpotensi memengaruhi pelaksanaan pelayanan. Petugas pendamping merupakan bagian penting dalam proses pelayanan korban sehingga kondisi fisik dan psikologis petugas perlu diperhatikan. Apabila beban kerja yang tinggi berlangsung terus-menerus tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kemampuan petugas dalam mempertahankan kualitas pelayanan dapat terganggu.

Psikoedukasi sebagai Upaya Pendukung

Sebagai bentuk intervensi, penelitian ini memberikan poster psikoedukasi mengenai manajemen stres dan strategi *self-care* kepada petugas pendamping. Intervensi tersebut ditujukan untuk meningkatkan kesadaran petugas mengenai pentingnya menjaga kesejahteraan diri ketika menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa setelah pemberian psikoedukasi, petugas menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai strategi pengelolaan stres dan pentingnya menjaga kondisi diri.

Meskipun demikian, psikoedukasi tersebut belum dapat mengatasi akar permasalahan *understaffing*. Keterbatasan jumlah petugas merupakan persoalan struktural yang membutuhkan penanganan pada tingkat organisasi, seperti evaluasi kebutuhan tenaga kerja, pembagian beban kerja yang lebih proporsional, dan penguatan sumber daya manusia. Oleh karena itu, psikoedukasi lebih tepat diposisikan sebagai strategi pendukung untuk membantu petugas mengelola tekanan kerja, bukan sebagai solusi utama terhadap masalah kekurangan tenaga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah petugas pendamping di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara berjalan bersamaan dengan tingginya tuntutan pekerjaan, beban kerja yang berlebihan, tekanan psikologis, dan kelelahan. Temuan tersebut sejalan dengan *Job demands–Resources* Model, yang menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi sumber daya yang memadai dapat meningkatkan risiko kelelahan dan gangguan kesejahteraan pekerja (Bakker & Demerouti, 2007).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang, asesmen, observasi, serta intervensi yang dilakukan di UPTD-PPA Provinsi Sulawesi Utara, dapat disimpulkan bahwa masalah *understaffing* memiliki dampak yang signifikan terhadap beban kerja petugas pendamping. Jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan tingginya jumlah kasus yang masuk setiap hari, sehingga satu petugas harus menangani berbagai kasus dengan tingkat kerumitan berbeda dalam waktu yang bersamaan. Kondisi ini meningkatkan tuntutan pekerjaan, memperbesar tekanan psikologis, dan memicu kelelahan emosional serta fisik.

Melalui intervensi berupa pemberian poster psikoedukasi tentang manajemen stres dan strategi *self-care*, petugas menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai cara mengelola stres di tengah beban kerja yang tinggi. Intervensi ini berhasil meningkatkan kesadaran petugas untuk menjaga kesejahteraan diri, meskipun belum mengatasi akar masalah utama yaitu kekurangan SDM. Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan gambaran nyata mengenai

bagaimana kondisi *understaffing* dapat memengaruhi performa kerja dan kesejahteraan psikologis petugas pendamping dalam konteks pelayanan sosial.

REFERENSI

- Andini, A. I. X., & Azzahra, T. (2023). Keterbatasan sumber daya manusia dalam proses produksi di PT PAL Indonesia: Tantangan dan strategi peningkatan kinerja organisasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 549-556. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/504>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Fauzi, A., Hutajulu, L., Rijal, M., Moses, H., Samuel, I., & Sidik, M. (2023). Analisis pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, serta lingkungan kerja pada performa pegawai (Literature review metodologi riset bisnis). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(4), 874-885. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4.130>
- Kurniawati, F. D. (2025). Pengaruh *understaffing* terhadap stres kerja pegawai: Peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 5(1), 307-322. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v5i1.857>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, And Coping*. Springer Publishing Company.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Yoe, J. T. (1988). The effects of workload and understaffing on staff in an educational service setting. *Journal of Environmental Psychology*, 8(2), 107-121. [https://doi.org/10.1016/S0272-4944\(88\)80002-1](https://doi.org/10.1016/S0272-4944(88)80002-1)