

**STRATEGI *COPING* PENDAMPING  
DALAM MENANGGULANGI *EMOTIONAL CONTAGION*:  
STUDI PADA PEGAWAI UPT DP3A KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**Il Agassi Alumdabda Susanti**

**19410083**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

**STRATEGI *COPING* PENDAMPING**

**DALAM MENANGGULANGI *EMOTIONAL CONTAGION*: STUDI PADA**

**PEGAWAI UPT DP3A KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh  
gelar sarjana Psikologi (S. Psi)

**Oleh**

**Il Agassi Alumdabda Susanti**  
**NIM. 19410083**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI *COPING* PENDAMPING  
DALAM MENANGGULANGI *EMOTIONAL CONTAGION*:  
STUDI PADA PEGAWAI UPT DP3A KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Oleh:

IL AGASSI ALUMDABDA SUSANTI

NIM 19410083

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi 1

Dosen Pembimbing Skripsi 2

**Dr. Fathul Lubabin Nuqul M.Si**

**NIP. 19760512 200312 1 002**

**Aprilia Mega Rosdiana M.Si**

**NIP. 19900410 202012 2 004**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



**Prof. Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si**

**NIP. 19761128 200212 2 001**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**STRATEGI COPING PENDAMPING**  
**DALAM MENANGGULANGI EMOTIONAL CONTAGION:**  
**STUDI PADA PEGAWAI UPT DP3A KABUPATEN MALANG**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 19 Juni 2023

**Susunan Dewan Penguji**

**Sekretaris Penguji**

**Penguji Utama**



**Novia Solichah, M.Psi, Psikolog**

**NIP. 19940616 201908 2 001**



**Drs. H. Yahya, MA**

**NIP. 19660518 199103 1 004**

**Ketua Penguji**



**Dr. Fathul Lubabin Nuqul M.Si**

**NIP. 19760512 200312 1 002**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi  
Tanggal 19 Juni 2023

**Mengesahkan,**  
**Dekan Fakultas Psikologi**  
**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**



**Prof. Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si**

**NIP. 19761128 200212 2 001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Il Agassi Alumdabda Susanti

NIM : 19410083

Fakultas : Psikologi

Jurusan : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Strategi Coping Pendamping dalam Menanggulangi Emotional Contagion: Studi pada Pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang**" adalah benar-benar hasil karya sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari ada pengakuan dari pihak lain, hal tersebut bukan menjadi tanggung jawab Dosen pembimbing dan pihak Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi.

Malang, 05 Juni 2023



Il Agassi Alumdabda Susanti

## **MOTTO**

“Perang tidak bisa dimenangkan dengan emosi. Tetapi perhitungan yang dingin”

~ Y.B. Mangunwijaya ~

“Ketika kemarahan muncul, pikirkan konsekuensinya”

~ Konfusius ~

“ Perasaan tak bisa diabaikan, bahkan jika itu adalah perasaan yang tak adil atau tak beryukur”

~ Anne Frank ~

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang dengan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Tentunya skripsi ini saya persembahkan yang pertama untuk diri saya sendiri yang telah bersedia diajak berjuang sampai di titik ini.

Yang kedua, untuk kedua orang tua saya dan saudara saya yang senantiasa memberikan dukungan dalam bentuk apapun kepada saya. Semoga kelak skripsi ini dapat dijadikan bukti perjuangan saya dan ke depannya dapat bermanfaat bagi yang membaca.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. yang mana atas berkah dan inayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “Strategi *Coping* Pendamping dalam Menanggulangi *Emotional Contagion*: Studi pada Pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang” dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, berkat perjuangan beliau sekarang kita telah berada pada zaman yang penuh dengan cahaya ilmu pengetahuan.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Sehingga peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Hj. Rifa Hidayah, M. Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fathul Lubabin Nuqul M.Si selaku Dosen Wali Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan bantuan masukan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.



4. Aprilia Mega Rusdiana, M. Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan banyak bimbingan bantuan masukan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini
5. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mengajarkan ilmu dan pengetahuan
6. Orang tua dan saudara saya yang senantiasa mendukung saya
7. Pihak UPT yang telah bersedia menjadi subjek dan verifikator pada penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan saya selama di bangku kuliah dan dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada saya dalam berbagai bentuk.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik agar dapat segera dilakukan perbaikan. Sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis ataupun bagi pembaca.

Malang, 05 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan .....	5
D. Manfaat .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. <i>Emotional Contagion</i> .....	7
1. Pengertian Emosi .....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Emosi .....	9
3. <i>Emotional Contagion</i> .....	10
a. Definisi Emotional Contagion .....	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Emotional Contagion.....	12
c. Empati sebagai Bagian dari Emotional Contagion .....	14
B. Strategi <i>Coping</i> .....	15
1. Pengertian <i>Coping</i> .....	15
2. <i>Problem Focused Coping</i> .....	17
a. Pengertian Problem Focused Coping.....	17
b. Bentuk-Bentuk Problem Focused Coping.....	18
c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Problem Focused Coping .....	19
3. <i>Emotion Focused Coping</i> .....	20
a. Pengertian .....	20
b. Bentuk –bentuk strategi Emotion Focused Coping.....	21

C. Pendamping.....	23
1. Definisi Pendamping.....	23
2. Tujuan Adanya Praktik Pekerjaan atau Pelayanan Sosial.....	23
D. Kerangka Berpikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
A. Kerangka Penelitian .....	26
B. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Analisis .....	29
E. Keabsahan Data .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
A. Paparan Data .....	32
1. Proses Awal Penelitian.....	32
2. Profil Lokasi Penelitian.....	33
3. Profil dan Paparan Data Subjek .....	34
B. Temuan Lapangan.....	35
1. Hasil Observasi .....	35
2. Hasil Wawancara .....	36
C. Pembahasan.....	51
1. Bentuk <i>Emotional Contagion</i> .....	51
2. Dinamika <i>Emotional Contagion</i> .....	54
3. Strategi Coping dalam Menanggulangi <i>Emotional contagion</i> .....	56
D. Keterbatasan Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP .....	60
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN.....	66

## ABSTRAK

Il Agassi Alumdabda Susanti. 2023. *Strategi Coping Pendamping dalam Menanggulangi Emotional Contagion : Studi pada Pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dosen Pembimbing : Dr. Fathul Lubabin Nuqul, M.Si

**Kata Kunci** : *Emotional Contagion*, Pendamping, Strategi Coping

Interaksi tatap muka merupakan hal yang diperlukan pada proses penanganan kasus oleh UPT DP3A Kabupaten Malang. Namun, hal ini dapat berpotensi terjadi paparan atau penularan emosi dari para klien yang mempengaruhi emosi para pendamping. Penularan emosi atau yang bisa disebut dengan *emotional contagion* merupakan suatu fenomena dimana terjadinya paparan emosi dari individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lain. Pendamping yang dimaksud pada penelitian ini merupakan para pegawai yang bertugas memberikan pendampingan sosial pada para klien. Emosi yang didapat oleh para pendamping harus sesegera mungkin dikeluarkan agar tidak menumpuk dan mengganggu jalannya penanganan kasus-kasus yang ada. Karenanya para individu diharapkan memiliki strategi *coping* yang digunakan untuk melepaskan emosi mereka agar tidak terjadi penumpukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis. Pemilihan subjek dilakukan menggunakan teknik *purposive-sampling*. Dalam penelitian ini terpilih dua orang pegawai UPT yang berperan sebagai pendamping. Kedua subjek merupakan pegawai UPT berjenis kelamin laki-laki yang berusia 29 tahun dan 35 tahun. Adapun pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada kedua subjek dengan melakukan verifikasi kepada para *significant other* sebagai sumber informasi observasi.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bentuk dan dinamika *emotional contagion* pada kedua subjek. Emosi yang ditemukan dalam hal ini menunjukkan adanya perasaan simpati pada diri kedua subjek. Simpati ditunjukkan dengan munculnya rasa marah dan sedih yang terpapar pada proses penanganan kasus. Beberapa kali, subjek juga terlihat mengalami perubahan mood setelah melakukan pendampingan secara langsung dengan klien. Adapun dinamika yang mempengaruhi *emotional contagion* ini salah satunya adalah emosi yang dibawa oleh klien. Dalam menanggulangi kemunculan fenomena tersebut masing-masing subjek memiliki strategi *coping* yang memiliki kecenderungan pada penggunaan *emotion focused coping* (EFC). EFC yang digunakan *self-control*, pengabaian, dan *escapism* (upaya menghindar).

## ABSTRACT

Il Agassi Alumdabda Susanti. 2023. Coping Strategies for Facilitators in Overcoming Emotional Contagion: A Study of UPT DP3A Employees in Malang Regency. Thesis. Faculty of Psychology State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang.

Supervisor : Dr. Fathul Lubabin Nuqul, M.Sc

**Keywords:** Emotional Contagion, Facilitator, Coping Strategy

Face-to-face interaction is necessary in the case handling process by UPT DP3A Malang Regency. However, this could potentially result in exposure or transmission of emotions from clients that affect the emotions of the facilitators. Emotional transmission or what can be called emotional contagion is a phenomenon where there is emotional exposure from an individual or group to another individual or group. The companions referred to in this study are employees whose job is to provide social assistance to clients. Emotions obtained by assistants must be removed as soon as possible so that they do not accumulate and interfere with the handling of existing cases. Therefore, individuals are expected to have coping strategies that are used to release their emotions so that accumulation does not occur.

This study uses a phenomenological qualitative approach. Subject selection was carried out using a purposive-sampling technique. In this study, two UPT employees were selected to act as assistants. The two subjects were male UPT employees aged 29 and 35 years. The data collection was carried out using interviews and observation. Interviews were conducted with both subjects by verifying the significant other as a source of observational information.

Based on the results of the research, the researchers found forms and dynamics of emotional contagion in both subjects. The emotions found in this case indicate a feeling of sympathy for the two subjects. Sympathy is shown by the emergence of feelings of anger and sadness that are exposed to the process of handling cases. Several times, the subject also seemed to experience a change in mood after providing direct assistance to the client. One of the dynamics that affect emotional contagion is the emotion brought by the client. In overcoming the emergence of this phenomenon each subject has a coping strategy that has a tendency to use emotion focused coping (EPC). The EPC used self-control, abandonment, and escapism (avoidance efforts).

## خلاصة

ايل ا غا سي ألومدابدا سوسانتى. 2023. استراتيجيات المواجهة المصاحبة في التغلب على العدوى العاطفية: دراسة لموظفي UPT DP3A في Malang Regency. كلية علم النفس جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج

المشرف: د. فتح اللوبين نقل - ماجستير  
الكلمات المفتاحية: العدوى العاطفية ، المصاحبة ، إستراتيجية المواجهة

التفاعل وجهاً لوجه ضروري في عملية معالجة الحالة من قبل UPT DP3A Malang Regency. ومع ذلك ، من المحتمل أن يؤدي ذلك إلى التعرض أو نقل المشاعر من العملاء التي تؤثر على مشاعر المساعدين. الانتقال العاطفي أو ما يمكن تسميته بالعدوى العاطفية هو ظاهرة حيث يوجد تعرض عاطفي من فرد أو مجموعة لفرد أو مجموعة أخرى. المرافقون المشار إليهم في هذه الدراسة هم موظفون تتمثل وظيفتهم في تقديم المساعدة الاجتماعية للعملاء. يجب إزالة المشاعر التي حصل عليها المساعدون في أسرع وقت ممكن حتى لا تتراكم وتتدخل في التعامل مع الحالات الموجودة. لذلك ، من المتوقع أن يكون لدى الأفراد استراتيجيات للتكيف تُستخدم للتخلص من مشاعرهم حتى لا يحدث التراكم.

تستخدم هذه الدراسة نهجاً نوعياً ظاهرياً. تم اختيار الموضوع باستخدام تقنية أخذ العينات هادفة. في هذه الدراسة ، تم اختيار اثنين من موظفي UPT للعمل كمساعدين. كان الموضوعان من موظفي UPT الذكور الذين تتراوح أعمارهم بين 29 و 35 عامًا. تم جمع البيانات باستخدام المقابلات والملاحظة. تم إجراء المقابلات مع كلا الموضوعين من خلال التحقق من الآخر المهم كمصدر للمعلومات الرصدية.

بناءً على نتائج البحث ، وجد الباحثون أشكالاً وديناميكيات العدوى العاطفية في كلا الموضوعين. تشير المشاعر الموجودة في هذه الحالة إلى الشعور بالتعاطف مع الموضوعين. يظهر التعاطف من خلال ظهور مشاعر الغضب والحزن التي تتعرض لها عملية التعامل مع الحالات. عدة مرات ، بدأ أن الموضوع أيضاً قد شهد تغيراً في الحالة المزاجية بعد تقديم المساعدة المباشرة للعميل. واحدة من الديناميكيات التي تؤثر على العدوى العاطفية هي العاطفة التي يجلبها العميل. في التغلب على ظهور هذه الظاهرة ، كل موضوع لديه إستراتيجية مواكبة تميل إلى استخدام التأقلم المركّز على العاطفة (EPC). استخدمت EPC ضبط النفس ، والتخلي ، والهروب (جهود التجنب).

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan data kasus kekerasan perempuan dan anak yang dihimpun Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang pada tahun 2018 terdapat 17 laporan masuk untuk kasus perempuan dan 45 untuk kasus anak ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang. Kemudian pada tahun 2019, kasus perempuan yang dilaporkan meningkat menjadi 65 kasus, sedangkan untuk anak naik menjadi 57 kasus. Pada tahun 2020, laporan yang masuk mengalami penurunan menjadi 31 kasus perempuan dan 40 untuk kasus anak. Akan tetapi, pada tahun 2021 terdapat kenaikan yang signifikan. Dimana terdapat sebanyak 87 laporan yang masuk terkait kasus perempuan dan 130 untuk kasus anak. Untuk tahun 2022, perbulan Juni terdapat laporan masuk terkait kasus perempuan sebanyak 24 kasus dan 21 kasus anak.

Dalam proses menangani kasus dilakukan penjangkauan dan pendampingan. Penjangkauan dilakukan pegawai UPT dengan cara mendatangi tempat tinggal klien. Hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih dalam perkara yang telah dilaporkan dan mengonfirmasi kepada pihak klien dan keluarga. Adapun pendampingan yang dilakukan dapat berupa pendampingan ke pengadilan, pendampingan melaksanakan visum, ataupun pendampingan pemeriksaan ke psikolog atau psikiater.

Pelaksanaan pendampingan dan penjangkauan ini tentunya mengharuskan para pegawai UPT ini untuk melakukan interaksi tatap muka dengan para klien yang telah melakukan pengaduan. Banyaknya kasus yang terjadi dan memerlukan penanganan membuat pihak bidang diharuskan untuk secara langsung terjun ke lapangan untuk melihat keadaan dan *crosscheck* aduan yang telah diterima. Dalam proses pelaksanaannya, para pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang bertemu dengan banyak orang dengan karakter yang berbeda-beda setiap harinya. Tidak hanya karakter, namun juga emosi yang berbeda-beda yang ditunjukkan seperti marah, sedih, dan lain sebagainya. Emosi yang dimunculkan para klien ini dapat menular pada para pegawai UPT yang melakukan pendampingan secara langsung pada klien. Perilaku dan emosi klien yang beragam memiliki potensi untuk memunculkan penularan emosi pada pendamping.

Selain karena berbagai karakter klien yang ditangani, banyaknya kasus yang diterima dan ditangani dapat memunculkan kelelahan baik secara fisik atau emosional pada diri pendamping. Menurut Kristianingsih dkk. (2019), dalam dunia pekerjaan apalagi berkaitan dengan tugas yang berurusan dengan manusia (*human services*) merupakan suatu hal yang lazim untuk merasakan kelelahan secara fisik dan emosional. Ketika mengalami kelelahan secara emosional seseorang dapat menjadi lebih sensitif. Hal ini dapat menyebabkan individu lebih mudah terpapar emosi dari orang lain. Pada beberapa kasus yang ditangani salah satunya seperti kasus perebutan hak asuh anak atau penelantaran anak, pegawai UPT



DP3A yang menjadi pendamping sering mengalami paparan emosi dari klien. Susahnya para klien untuk diajak kerja sama mendorong munculnya rasa jenuh dan lelah pada diri pendamping. Selain itu, kedua klien yang sama-sama mempertahankan ego dan emosi marah mereka juga secara tidak sadar mempengaruhi emosi para pendamping. Penularan emosi (*emotional contagion*) digambarkan sebagai suatu proses penafsiran emosi dari orang lain yang oleh pengamat secara tidak sadar akan dimunculkan dalam bentuk perilaku. Penularan emosi dapat terjadi sebagai akibat dari berbagai jenis paparan emosi dari orang lain. Jenis paparan tersebut diantaranya melalui tatap muka, paparan emosi melalui teks, dan bahkan informasi yang dikumpulkan tentang apa yang orang lain rasakan sebagai respons terhadap stimulus tertentu (Goldenberg & Gross, 2019, h. 5)

Savira (2010, h.24) memaparkan hasil penelitiannya mengenai penularan emosi pada pasien rawat inap Rumah Sakit Haji Surabaya, menunjukkan bahwa penularan emosi dapat terjadi karena adanya proses menerima dan merasakan kondisi emosional dari orang lain. Hal ini yang mendasari asumsi peneliti terkait potensi adanya penularan emosi pada proses pendampingan klien. Berdasarkan referensi terdahulu Englert (2015, h. 4) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa perbedaan jenis kelamin menunjukkan hasil yang berbeda pada proses penularan emosi. Pada penelitian tersebut disebutkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam mengalami penularan emosi. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengulik lebih dalam terkait

penularan emosi terkait potensi kerentanan terjadinya pada individu laki-laki yang dalam hal ini merupakan pendamping klien.

Dalam menghadapi adanya paparan emosi tersebut perlu dilakukan suatu strategi untuk dapat melepaskan emosi yang ada agar tidak menumpuk. Miranda (2013, h. 65) menyatakan strategi coping adalah perilaku individu untuk dapat beradaptasi dalam menghadapi konflik atau tekanan yang dialaminya. *Coping* memiliki dua fungsi utama, yaitu *problem-focused coping* dan *emotion focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984). *Problem-focused coping* merupakan coping yang berfokus pada masalah, ditandai dengan usaha individu dalam mengelola atau mencari cara untuk menyelesaikan masalah yang menyebabkan timbulnya tekanan pada dirinya. Sedangkan *emotion focused coping* bertujuan untuk mengontrol respon emosional dalam situasi yang menyebabkan stres.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin meneliti mengenai adanya potensi terjadinya penularan emosi (*emotional contagion*) pada pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang yang menjadi pendamping klien perempuan dan anak. Menurut peneliti, topik ini penting untuk diteliti untuk mengetahui penularan emosi yang muncul dari penanganan kasus dan efeknya terhadap individu yang mengalami serta efeknya terhadap jalannya proses penanganan kasus. Mengingat SDM pada lembaga terkait sangat sedikit sedangkan kasus yang ditangani cukup banyak. Dalam menghadapi potensi diperlukan adanya strategi coping untuk mengurangi penumpukan emosi yang ada. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti

juga ingin menggali lebih dalam terkait strategi coping yang dilakukan oleh pegawai untuk melepaskan paparan emosi yang ada.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk *emotional contagion* yang dialami pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang?
2. Bagaimana dinamika *Emotional Contagion* yang dialami pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang?
3. Bagaimana strategi *coping* para pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang dalam menanggulangi *emotional contagion*?

## **C. Tujuan**

1. Mengetahui bentuk *emotional contagion* yang dialami pegawai UPT
2. Mengetahui dinamika dari *emotional contagion*
3. Mengetahui strategi *coping* para pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang dalam menanggulangi *emotional contagion*

## **D. Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan akan diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Hasil dari penelitian ini dapat memperluas pemahaman dibidang psikologi sosial-klinis, khususnya berkaitan dengan *emotional contagion* dan *coping*.

b. Memberikan informasi baru terkait potensi penularan emosi pada pekerjaan yang berkaitan dengan *human service* dan bahan pertimbangan penelitian dengan tema yang sama.

2. Manfaat Praktis:

a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak UPT untuk mengetahui *coping* mereka dalam menanggulangi *emotional contagion*.

b. Penelitian diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memahami *emotional contagion* dan menemukan *coping* yang sesuai dengan diri mereka.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### ***A. Emotional Contagion***

##### **1. Pengertian Emosi**

Menurut Sundari (2005, h. 33), emosi adalah suatu perasaan yang memiliki arti luas. Emosi ini tampak karena adanya suatu rasa yang bergejolak dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut mengalami perubahan perasaan pada situasi tertentu, yang direspon oleh seluruh pribadinya. Emosi telah ada sejak anak lahir dan berkembang sepanjang waktu. Emosi muncul diakibatkan adanya rangsangan pada individu (Sundari, 2005, h. 33).

Pengalaman sepanjang hidup individu dan latihan yang didapat akan menentukan efektivitas rangsangan dalam menimbulkan atau menghambat emosi seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu memiliki respon emosi yang berbeda-beda hal ini diakibatkan pembelajaran yang berbeda pula. Suatu emosi yang ditampakkan dari luar merupakan hasil pengalaman atau pembelajaran yang didapat dari masyarakat. Hal-hal seperti pernyataan marah, bahagia, sedih, gembira atau bahkan berduka cita tiap individu akan menunjukkan dengan cara yang berbeda pula. Contohnya seperti jika seseorang yang dalam lingkungannya pernyataan marah digambarkan dengan agresif seperti memukul atau melempar barang, terdapat kemungkinan individu

tersebut akan tumbuh dengan berpikir bahwa menyatakan amarah adalah dengan memukul atau melempar barang. Inilah mengapa dikatakan bahwa lingkungan yang berbeda akan menumbuhkan perkembangan emosi yang berbeda pula.

Rifani dan Rahadi (2021, h. 26) mendefinisikan emosi sebagai suatu impuls yang dihasilkan oleh rangsangan internal atau eksternal. Emosi sendiri memiliki bermacam bentuknya, seperti kesedihan, kemarahan, kebahagiaan, dan bentuk emosi lainnya. Emosi dalam bahasa awam biasanya hanya digunakan untuk mendeskripsikan amarah, namun nyatanya emosi memiliki arti yang lebih eksternal dan mewakili ragam perasaan (Rifani & Rahadi, 2021, h. 26). Emosi merupakan suatu hal yang dapat diekspresikan dalam bentuk perilaku tertentu. Yang mana hal ini mengacu pada proses untuk mengekspresikan isi hati dalam bentuk perilaku sebagai ekspresi fisik.

Dari beberapa referensi ahli yang digunakan Strongman (2003, h. 19) mengambil kesimpulan bahwa dalam kehidupan sehari-hari emosi merupakan suatu hal yang tidak dapat dilepaskan. Hude menjelaskan dalam bukunya pada tahun 2006 yang berjudul "*Emosi : Penjelajahan religio-psikologis tentang emosi manusia di dalam Al-Quran*" bahwa dari segi etimologi kecenderungan seseorang untuk bertindak adalah suatu perkara mutlak dalam emosi. Dari banyaknya definisi emosi dari para ahli, Hude (2006, h. 18) menyimpulkan bahwa emosi merupakan suatu gejala psiko-fisiologis yang menyebabkan adanya suatu efek

pada persepsi, sikap, maupun tingkah laku seseorang yang digambarkan dalam berbagai bentuk ekspresi tertentu. Dikatakan sebagai gejala psiko-fisiologis dikarenakan hal ini berkaitan dengan jiwa dan fisik individu secara langsung. Contoh sederhananya ketika seseorang merasakan bahagia, fisik (tubuh) ikut merasakan efeknya dengan cara jantung berdebar atau meneteskan air mata.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa emosi merupakan suatu gejolak rasa dalam diri individu yang menyebabkan terjadinya perubahan perasaan pada situasi tertentu yang direspon oleh keseluruhan dirinya. Pembelajaran dan perkembangan emosi terjadi sepanjang kehidupan yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial individu. Budaya emosi di lingkungan sosial akan memiliki dampak cukup besar pada proses pembentukan emosi seseorang dan cara mereka mengungkapkan emosi tersebut.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Emosi**

Dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behavior* edisi ketujuhbelas tahun 2017 (h.151) Robbins dan Judge menjelaskan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi emosi seseorang, diantaranya:

### **a. Kepribadian**

Salah satu ciri komponen kepribadian adalah emosi. Dimana hal ini menyebabkan beberapa orang memiliki kecenderungan bawaan untuk mengalami emosi tertentu dengan

intensitas lebih sering daripada orang lain. Setiap individu mengalami emosi yang sama dengan intensitas berbeda. Hal ini juga mendorong seseorang merasakan tingkat emosi yang berbeda pula. Orang dengan intensitas yang tinggi mengalami emosi positif dan negatif lebih dalam dari orang lain. Sebagai contoh ketika mereka sedih, mereka akan benar-benar sedih. Begitupun sebaliknya ketika mereka bahagia, mereka akan sangat bahagia.

b. Usia

Terdapat penelitian yang menyebutkan seiring bertambahnya usia, kematangan emosi juga bertambah. Yang mana hal ini menjelaskan seiring bertambahnya usia mengakibatkan emosi positif lebih bertahan lama dibanding emosi negatif dalam diri individu.

c. Jenis kelamin

Terdapat beberapa penelitian yang menjelaskan bahwa perempuan memiliki sensitifitas emosi lebih tinggi daripada laki-laki.

### 3. *Emotional Contagion*

a. **Definisi *Emotional Contagion***

Menurut Hatfield dkk. (1994, h. 5), *emotional contagion* atau penularan emosi merupakan suatu fenomena bertingkat. Penularan emosi dimulai dengan adanya suatu rangsangan pencetus yang muncul dari satu individu. Proses ini melalui induksi sadar



atau tidak sadar dari keadaan emosi dan sikap perilaku yang dimiliki. Salah satu mekanisme dalam penularan emosi adalah saat individu membayangkan bagaimana perasaan mereka ketika berada di posisi orang lain. Dengan demikian akhirnya mereka menjadi berbagi perasaan (Hatfield dkk, 1994, h.5). Rangsangan tersebut kemudian dirasakan dan ditafsirkan oleh individu lain. Penularan emosi (*emotional contagion*) digambarkan sebagai suatu proses penafsiran emosi dari orang lain yang oleh pengamat secara tidak sadar akan dimunculkan dalam bentuk perilaku (Herrando & Constantinides, 2021, h.3).

Herrando dan Constantinides (2021, h. 2) menjelaskan bahwa pada proses interaksi tatap muka penularan emosi terjadi karena adanya transfer dan penyesuaian emosi oleh pengamat dari individu yang menjadi subjek pengamatan. Penyesuaian emosi ini terjadi secara naluriah dalam diri manusia ketika dirinya berinteraksi dengan orang di sekitarnya.

Menurut J. Tsai dkk (2012), penularan emosi didefinisikan sebagai kecenderungan untuk menangkap emosi dari orang lain. Doherty (1997, h.133) menjelaskan bahwa proses individu untuk menangkap emosi orang lain adalah ketika mereka memperhatikan orang lain, menafsirkan diri mereka sebagai keterkaitan dengan orang lain bukan sebagai independen dan unik, mampu membaca ekspresi emosi orang lain, cenderung meniru wajah, vokal, dan

postural ekspresi, serta menyadari respon emosional mereka sendiri.

Menurut Goldenberg dan Gross (2019, h. 5), penularan emosi dapat terjadi sebagai akibat dari berbagai jenis paparan emosi dari orang lain. Jenis paparan tersebut diantaranya melalui tatap muka, paparan emosi melalui teks, dan bahkan informasi yang dikumpulkan tentang apa yang orang lain rasakan sebagai respons terhadap stimulus tertentu. Gump dan Kulik (1997, h. 306) memperkirakan bahwa reaksi emosional dari individu terhadap suatu situasi tertentu dipengaruhi oleh keadaan emosi orang lain ketika seseorang mendapatkan stimulus.

Secara sederhana dapat diartikan bahwa *emotional contagion* atau penularan emosi merupakan suatu kondisi dimana individu menangkap emosi dari orang lain yang berinteraksi dengannya. Hal ini terjadi karena dalam proses interaksi seorang individu memiliki kecenderungan untuk memperhatikan kondisi emosi orang lain. Yang kemudian melalui kondisi tersebut individu akan menafsirkan emosi yang ada dan berusaha memposisikan diri pada kondisi tersebut.

**b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya *Emotional Contagion***

Manusia sebagai makhluk sosial perlu melakukan interaksi sosial dengan manusia lainnya. Pada proses interaksi sosial ini seringkali terjadi paparan emosi. Hal ini terjadi secara naluriah

pada diri individu, dikarenakan ketika berinteraksi individu akan berusaha menyalurkan emosinya dengan lingkungan sekitarnya atau dengan orang lain yang sedang berinteraksi dengannya.

Penularan emosi dapat terjadi karena adanya stimulus bawaan, fitur-fitur stimulus yang diperoleh, ataupun simulasi mental atau citra emosional. Dalam hal ini penularan emosi dapat disebabkan adanya stimulus yang diperoleh dari citra emosional yang ditampilkan oleh klien kepada pegawai yang menjadi pendamping klien.

Savira dalam penelitiannya yang berjudul “*Penularan Emosi (Emotional Contagion) Pada Pasien Rawat Inap Kelas 3 Instalasi Rawat-Inap Rumah Sakit Haji Surabaya*” (2010, h. 24) menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi penularan emosi, yaitu:

1. Atensi

Atensi yang dimaksud disini adalah atensi individu terhadap suatu informasi dari luar (eksternal). Yang dalam hal ini berkaitan dengan informasi terkait emosional individu lain. Atensi ini dipengaruhi oleh kesadaran terhadap informasi internal individu. Informasi internal dapat berupa ingatan atau suatu pengalaman tertentu, juga kemampuan untuk memberikan kontrol dalam proses menyeleksi stimulus yang menjadi sumber perhatian individu. Informasi emosional dapat

diperoleh melalui proses pengamatan terhadap ekspresi wajah seseorang, gerakan tubuh, verbal, maupun melalui intonasi suara dari individu yang diamati.

## 2. *Behavioral synchrony*

Faktor berikutnya ada *behavioral synchrony* atau sinkronisasi perilaku. Proses ini dapat memudahkan individu dalam mengidentifikasi emosi individu lain dan dirasa lebih akurat. Individu dengan kecenderungan melakukan hal ini memiliki kecenderungan untuk lebih mudah terpapar penularan emosi.

## 3. Emosi

Selanjutnya ada emosi. Emosi dapat mempengaruhi individu untuk lebih peka terhadap satu atau beberapa informasi emosional saja yang serupa atau mirip dengan keadaan emosinya pada saat itu, atau yang dianggap lebih penting daripada stimulus yang lain.

### c. **Empati sebagai Bagian dari *Emotional Contagion***

Empati adalah suatu kemampuan untuk melihat sesuatu dari pandangan orang lain. Empati juga mencakup kemampuan untuk menghayati dan merasakan apa yang dihayati dan dirasakan oleh orang lain. Kemampuan empati ini memungkinkan individu mampu memperluas dirinya dan menghayati perspektif

pengalaman orang lain sehingga individu yang bersangkutan menjadi semakin kaya dalam kehidupan batinnya.

Penularan emosi (*emotional contagion*) merupakan proses terpaparnya emosi dari satu individu pada individu yang lain. Salah satu mekanisme penularan emosi adalah melalui interaksi tatap muka. Emosi ditularkan dari subjek pengamatan terhadap pengamat melalui interaksi.

## **B. Strategi *Coping***

### **1. Pengertian *Coping***

Berangkat dari teori milik Lazarus dan Folkman pada 1984, Jonathan dan Herdiana berpendapat bahwa coping merupakan suatu upaya individu dalam mengelola jarak yang ada antara tuntutan-tuntutan baik dari diri individu maupun lingkungannya, dengan sumber daya yang mereka miliki dan gunakan dalam menghadapi stresor (2020,h.74). Menurut Siswanto (2007, h. 60), coping seringkali disamakan dengan penyesuaian diri (*adjustment*) dan pemecahan masalah (*problem solving*). Namun, kedua istilah tersebut berbeda dengan coping. Penyesuaian diri berkaitan dengan kehidupan sehari-hari seseorang dan pemecahan masalah berkaitan dengan proses kognitif, sedangkan coping lebih dimaknai sebagai suatu hal yang dilakukan oleh seorang individu dalam mengatasi situasi yang dianggap sebagai tantangan atau ancaman. Miranda (2013, h. 65)

menyatakan strategi coping adalah perilaku individu untuk dapat beradaptasi dalam menghadapi konflik atau tekanan yang dialaminya.

Lazarus (1976) membagi coping menjadi dua macam, yaitu tindakan langsung dan peredaan atau peringanan.

#### 1) Tindakan Langsung

Seorang individu dalam mengatasi kesakitan, ancaman, atau tantangan yang mereka dapatkan akan terdorong untuk mengubah hubungan yang bermasalah dengan lingkungan mereka.

Ada 4 macam coping jenis tindakan langsung:

- a. Mempersiapkan diri untuk menghadapi luka
- b. Agresi
- c. Penghindaran (Avoidance)
- d. Apati

#### 2) Peredaan atau Peringanan (*Palliation*)

Koping ini berfokus pada mengurangi atau menoleransi tekanan-tekanan fisik, motorik atau gambaran afeksi dari tekanan emosi yang dibangkitkan oleh lingkungan yang bermasalah. Bisa juga diartikan bahwa jika seorang individu menggunakan coping jenis ini, posisinya dengan masalah relatif tidak berubah, yang berubah adalah diri individu, yaitu dengan cara merubah persepsi atau reaksi emosi mereka.

Sederhananya, koping adalah suatu reaksi seseorang ketika dihadapkan pada tekanan atau stres. Koping merupakan suatu hal yang dilakukan sebagai bentuk respon seseorang terhadap suatu situasi, tekanan, ataupun tantangan. Situasi yang dimaksud disini dapat berupa tuntutan-tuntutan baik dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan.

## **2. *Problem Focused Coping***

### **a. *Pengertian Problem Focused Coping***

Jonathan dan Herdiana (2020,h.74) menjelaskan bahwa *problem focused coping* merupakan suatu pendekatan yang tujuan dilakukannya adalah untuk menurunkan tuntutan yang dihasilkan karena suatu situasi stres. Hal ini dilakukan individu dengan melebarkan sumberdaya yang mereka miliki untuk menghadapi situasi tersebut. Individu yang menggunakan coping ini percaya bahwa situasi yang menuntut tersebut dapat berubah, begitupun sumberdaya mereka. *Problem focused coping* merupakan coping yang dapat diarahkan pada lingkungan maupun pada diri individu itu sendiri (Bakhtiar & Asriani, 2015, h.70).

*Problem-focused coping* adalah coping yang berfokus pada masalah, ditandai dengan usaha individu dalam mengelola atau mencari cara untuk menyelesaikan masalah yang menyebabkan timbulnya tekanan pada dirinya (Riani,2016, h.139). *Problem-focused coping* merupakan cara atau penanggulangan terhadap stressor yang ada (Suwarsi & Handayani, 2017, h.36). Dimana stressor ini memiliki

akibat yang buruk atau kurang baik pada individu yang mengalami stress dan bagaimana kontrol terhadap masalah yang muncul.

Strategi coping menggunakan *Problem-focused coping* dilakukan dengan berfokus secara langsung untuk sesegara mungkin menyelesaikan masalah. Hal ini bertujuan untuk sesegara mungkin menghindari kesengsaraan dari tekanan yang ditimbulkan oleh masalah tersebut.

**b. Bentuk-Bentuk *Problem Focused Coping***

Menurut Folkman (1986), terdapat beberapa bentuk strategi *problem focused coping* ini, diantaranya :

1) *Planful Problem Solving*

Individu melakukan upaya pemecahan masalah dengan cara menganalisa terlebih dahulu situasi yang terjadi, untuk kemudian merencanakan tindakan apa yang akan diambil. Meskipun melalui proses menganalisa dan merencanakan, pencarian solusi sebisa mungkin disegerakan untuk dilakukan.

2) *Confrontative Coping*

Individu berusaha melakukan pemecahan masalah dengan tindakan secara langsung. Pada proses ini, individu bahkan dapat melibatkan amarah, emosi, maupun tindak kekerasan.

3) *Seeking Social Support*

Individu dalam hal ini berupaya untuk memperoleh informasi dan dukungan dari lingkungan sosialnya. Dukungan



dan informasi juga dapat diperoleh dari ahli seperti dokter, psikolog, atau guru. Bentuk dukungan dapat berupa mencari nasihat dari sekitar, dukungan moral, maupun empati.

**c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Problem Focused Coping***

Dalam proses pemecahan masalah terdapat faktor yang mempengaruhi dipilihnya *problem focused* sebagai coping. Sarafino (2008) menjelaskan terkait beberapa faktor yang mempengaruhi strategi coping, diantaranya :

1) Keterampilan memecahkan masalah

Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk mencari informasi, menganalisa situasi, mengidentifikasi masalah dengan tujuan untuk menghasilkan alternatif tindakan, kemudian mempertimbangkan alternatif tersebut sehubungan dengan hasil yang ingin dicapai, dan pada akhirnya melaksanakan rencana dengan melakukan suatu tindakan yang tepat

2) Kesehatan fisik

Kesehatan merupakan hal yang penting, karena selama dalam usaha mengatasi stres individu dituntut untuk mengerahkan tenaga yang cukup besar

3) Keyakinan atau pandangan positif

Keyakinan menjadi sumber daya psikologis yang sangat penting, seperti keyakinan akan nasib (*eksternal locus of*

control) yang mengarahkan individu pada penilaian ketidakberdayaan (helplessness) yang akan menurunkan kemampuan strategi coping

4) Keterampilan sosial

Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk berkomunikasi dan bertingkah laku dengan cara-cara yang sesuai dengan nilai-nilai sosial yang berlaku di masyarakat.

5) Dukungan sosial

Dukungan ini meliputi dukungan pemenuhan kebutuhan informasi dan emosional pada diri individu yang diberikan oleh orang tua, anggota keluarga lain, saudara, teman, dan lingkungan masyarakat sekitarnya.

6) Materi

Dukungan ini meliputi sumber daya berupa uang, barang-barang atau layanan yang biasanya dapat dibeli.

### **3. *Emotion Focused Coping***

#### **a. Pengertian**

Lazarus dan Folkman (1984,) menjelaskan adanya *emotional-focused coping* memiliki tujuan untuk mengontrol respon emosional dalam situasi yang menyebabkan stres. Pendekatan ini digunakan ketika individu merasa percaya dapat melakukan hal kecil untuk merubah kondisi stress yang dialami. Menurut Lazarus (dalam Santrock, 2007) *emotion focused coping* merupakan suatu istilah yang

merujuk pada cara seseorang dalam merespon stres yang dialami secara emosional sebagai bentuk dari pertahanan diri. Adapun *emotion focused coping* ini terdiri dari cara menghindari masalah, melakukan rasioanalisis terhadap peristiwa yang terjadi, dan menyangkal peristiwa untuk memperoleh dukungan.

**b. Bentuk –bentuk strategi *Emotion Focused Coping***

Menurut Smet (1994) ada beberapa strategi dalam *emotion focused coping* ini, diantaranya adalah :

1.) Menghindar (*Escapism*)

Dalam hal ini individu berusaha untuk menghindari masalah yang terjadi. Hal tersebut dilakukan dengan cara membayangkan atau berfantasi seandainya dirinya berada dalam suatu situasi lain yang lebih menyenangkan, menghindari masalah dengan makan ataupun tidur, bisa juga dengan merokok ataupun meneguk minuman keras.

2.) Mencari dukungan sosial (*Seeking emotional social support*)

Individu dalam hal ini akan berusaha untuk mendapat dukungan moral dari orang terdekat seperti simpati.

3.) Pengabaian (*Minimization*)

Pengabaian merupakan suatu tindakan menghindari masalah dengan menganggap seolah-olah masalah yang dihadapi itu jauh lebih ringan daripada yang sebenarnya terjadi.

4.) Menyalahkan Diri (*Self Blame*)

Strategi ini menjadi bentuk strategi yang bersifat pasif yang lebih diarahkan ke dalam. Dalam hal ini individu lebih memilih untuk menyalahkan dirinya atas masalah yang terjadi, daripada berusaha untuk keluar dari masalah yang dialami.

5.) Penerimaan (*Aceptance*)

Individu berusaha untuk menerima kenyataan mengenai situasi yang sedang dihadapi dan cenderung akan menjadi orang yang berusaha untuk mengatasi situasi tersebut.

6.) Berdoa (*Seeking Meaning*) atau *Positive reappraisal*

Melalui hal ini, individu berproses dengan cara mencari arti kegagalan yang dialami bagi dirinya sendiri. Dalam hal ini individu mencoba untuk memetik pelajaran dari masalah yang telah dan sedang dihadapinya., yaitu mencoba untuk membuat suatu arti positif dari situasi dalam masa perkembangan kepribadian, kadang-kadang dengan sifat yang religious.

7.) *Distancing*

Merupakan suatu cara dengan mengeluarkan upaya kognitif untuk melepaskan diri dari masalah atau membuat sebuah harapan positif.

8.) *Self control*, yaitu mencoba untuk mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah.

## **C. Pendamping**

### **1. Definisi Pendamping**

Pendamping dalam kamus besar bahasa Indonesia (2013, h. 234) merujuk pada individu yang mendampingi dalam hal seperti perundingan atau sebagainya. Pendamping biasanya berasal dari suatu lembaga berwenang atau berasal dari tenaga ahli profesionalitas. Dalam penelitian ini, pendamping yang dimaksud berasal dari lembaga berwenang yaitu UPT DP3A Kabupaten Malang. Pada proses pendampingan terdapat interaksi sosial yang terjalin antara pendamping dengan klien yang mendapatkan pendampingan. Maulida dkk (2020, h. 40) menjelaskan seorang pendamping utamanya pendamping sosial memiliki tugas untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait perempuan dan anak. Pendamping sosial atau yang bisa juga disebut pekerja sosial berfokus pada pemberian pelayanan sosial pada masyarakat.

### **2. Tujuan Adanya Praktik Pekerjaan atau Pelayanan Sosial**

Pada Pasal (3) UU No. 14 tahun 2019 dijelaskan bahwa para pekerja sosial memiliki tujuan pelaksanaan praktik pekerjaan sosial sebagai berikut:

- a. mencegah terjadinya disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat
- b. memulihkan dan meningkatkan Keberfungsian Sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat

- c. meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam menghadapi masalah kesejahteraan sosial
- d. meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial dalam rangka mencapai kemandirian individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat
- e. meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan.

Melalui UU No. 14 tahun 2019 Pasal (3) diatas dijelaskan bahwa seorang pendamping sosial atau pekerja sosial memiliki tugas untuk memberikan pelayanan sosial yang ditujukan baik pada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Emosi merupakan suatu hal yang tidak dapat dilepaskan dalam kehidupan sehari-hari. Emosi sendiri ada bermacam bentuk seperti kesedihan, amarah, ataupun kebahagiaan. Dalam proses penanganan kasus dengan penjangkauan atau pendampingan para pegawai UPT DP3A kerap kali dihadapkan dengan klien yang memiliki kondisi emosional yang berbeda-beda. Penularan emosi sendiri memiliki potensi untuk terjadi pada proses interaksi tatap muka seperti yang dilakukan pada proses pendampingan maupun penjangkauan. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengkaji terkait :

- 1) Perilaku seperti apa yang dimunculkan sebagai bentuk dari adanya penularan emosi (*emotional contagion*)
- 2) Strategi *coping* seperti apa yang dilakukan oleh para pendamping sebagai upaya untuk mereduksi emosi yang terbawa dari proses pendampingan dan penjangkauan klien.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Kerangka Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mengedepankan kualitas pada penelitiannya. Penelitian kualitatif memiliki esensi yang berbeda dengan penelitian lain. Dalam hal ini, esensi dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami (Herdiansyah, 2010). Memahami sendiri memiliki banyak makna, seperti memahami bagaimana pola pikir dan sudut pandang seseorang, memahami perasaan seseorang, juga memahami fenomena yang ada menurut sudut pandang suatu komunitas atau kelompok.

Jenis penelitian yang dipakai adalah kualitatif fenomenologis. Herdiansyah (2010) berpendapat bahwa penelitian fenomenologis memiliki tujuan untuk mengungkap arti psikologis dari pengalaman individu pada suatu fenomena. Proses pengungkapan fenomena ini melalui penelitian yang dilakukan secara mendalam dengan konteks yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari dari subjek penelitian itu sendiri. Fenomenologi berfokus pada suatu konsep fenomena tertentu yang bentuk studinya untuk melihat dan memahami arti dari suatu pengalaman individual yang berkaitan dengan fenomena yang dimaksud. Pada penelitian ini, fokus penelitian ada pada fenomena dari penalaran emosi yang berpotensi terjadi pada pegawai UPT sebagai pendamping klien. Fenomena ini berkaitan dengan kehidupan sehari-hari pegawai dalam



lingkungan kerja yang mengharuskan mereka untuk berhadapan secara langsung dengan banyak klien dengan berbagai perilaku dan emosi.

## **B. Sumber Data**

Menurut Moleong (2007), sumber data utama pada penelitian kualitatif berbentuk perkataan dan tindakan nyata, sedangkan data tambahan dapat berupa data tertulis (teks), gambar, dan statistik (Prastowo, 2010). LITBANGKES (2018) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif sumber informasinya menggunakan informan. Dalam hal ini informan adalah orang yang memberikan informasi tentang apa yang diketahui. Bahasa informan dan jawaban yang diberikan berdasarkan dari apa yang informan ketahui menjadi kunci utama pada proses penelitian kualitatif.

Pada penelitian kali ini, pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Peneliti menentukan atau memilih secara langsung individu dan tempat yang akan dijadikan sebagai subjek penelitian. Pemilihan subjek sendiri didasarkan karena subjek yang dipilih kaya akan informasi terkait topik penelitian yang ingin diteliti. Pemilihan aspek apa dan siapa yang akan diteliti juga menjadi pertimbangan pemilihan subjek. Pemilihan subjek dengan kriteria pihak yang melakukan pendampingan pada klien dan berinteraksi secara langsung dengan klien. Subjek pada penelitian kali ini adalah pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang yang melakukan pendampingan pada klien. Subjek berjumlah dua orang dengan jenis kelamin laki-laki. Untuk mengonfirmasi hasil wawancara terhadap subjek, peneliti bekerjasama dengan Kepala Bidang UPT sebagai pihak

verifikator dan beberapa mahasiswa yang pernah berinteraksi dengan para subjek sebagai *significant other*.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi. Menurut Moleong (2005), wawancara ialah suatu percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu. Percakapan ini sendiri dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*). Percakapan ini dimaksudkan untuk untuk mendapatkan jawaban atau informasi dari terwawancara atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara (Herdiansyah, 2010). Menurut Prabowo (1996, dalam Prastowo, 2010), wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara menanyakan suatu hal kepada responden yang dilakukan secara tatap muka secara langsung.

Menurut Bungin (2008), dalam wawancara terdapat unsur pembangunnya. Unsur pembangun yang dimaksud adalah adanya pewawancara, terwawancara, dan materi atau topik wawancara. Seorang pewawancara memegang kendali atas jalannya wawancara. Maksudnya adalah sebagai seorang pewawancara, individu memiliki wewenang untuk menentukan materi atau topik apa yang akan digunakan dalam wawancara. Selain itu, pewawancara juga berwenang sebagai pembuka jalannya wawancara. Sedangkan terwawancara merupakan individu yang dirasa paham dan mengetahui topik atau materi yang diteliti oleh pewawancara.

Pada penelitian ini, peneliti bermaksud menjadikan pihak UPT DP3A sebagai pihak terwawancara. Pemilihan tersebut dikarenakan, pihak UPT DP3A merupakan pihak yang cukup ahli dan merupakan pihak yang berhubungan secara langsung dengan para klien. Hal ini sejalan dengan penelitian peneliti yang difokuskan pada penularan emosi dari klien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang pertanyaannya terbuka, urutan pertanyaan dan alur pembicaraan longgar atau bebas. Pedoman wawancara tidak terstruktur tidak memiliki topik yang mengontrol alur pembicaraan, tetapi terdapat tema sentral yang menjadi kontrol alur pembicaraan.

Menurut Bungin (2007, dalam Prastowo, 2010), observasi adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang yang digunakan untuk melakukan pengamatan melalui panca indra. Observasi sendiri adalah suatu proses yang cukup kompleks yang menggabungkan proses biologis dan psikologis. Menurut Usman dan Akbar (1996) observasi dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika hal tersebut sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan telah dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol realibilitas dan kebenarannya (Prastowo, 2010).

#### **D. Analisis**

Adapun teknik analisis datanya adalah sebagai berikut. Langkah-langkah :

### 1. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode wawancara. Sebelum melakukan pengumpulan data peneliti terlebih dahulu memberikan informed consent pada informan. Wawancara dilakukan setelah pemberian *informed consent* pada informan pada waktu dan tempat yang sudah disetujui sebelumnya.

### 2. Reduksi Data

Tahap ini adalah proses mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Pada tahap ini peneliti mengubah rekaman hasil wawancara ke dalam bentuk teks, yang termasuk di dalamnya adalah transkripsi wawancara, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi

### 3. Display Data

Pada tahap display data, data setengah jadi yang sudah diolah dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas selanjutnya dimasukkan ke dalam matriks kategorisasi. Matriks kategorisasi berisi kategori tema yang kemudian dipecah dalam bentuk subkategori tema yang lebih konkret dan sederhana serta diakhiri dengan pemberian kode (coding) dari sub-kategori tema tersebut.

#### 4. Kesimpulan

Terdapat tiga langkah yang perlu dilakukan dalam proses penarikan kesimpulan, yaitu menguraikan sub-kategori tema dalam tabel kategorisasi dan koding disertai verbatim wawancara. Kemudian hasil temuan penelitian dijelaskan dengan menjawab pertanyaan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

#### **E. Keabsahan Data**

Herdiansyah (2010) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki empat jenis teknik triangulasi yaitu triangulasi peneliti (*investigator triangulation*), triangulasi sumber (*data triangulation*), triangulasi metodologis (*methodological triangulation*), dan triangulasi teoretis (*theoretical triangulation*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *data triangulation* yang mana triangulasi dalam hal metode pengumpulan data. Triangulasi ini merupakan penggunaan lebih dari satu metode pengumpulan data. Peneliti menggunakan metode pengumpulan wawancara dan observasi. Untuk memastikan kecocokan antara hasil wawancara informan atau subjek dengan realita yang ada, peneliti memerlukan seorang verifikator. Verifikator dalam penelitian ini merupakan Kepala Bidang UPT DP3A Kabupaten Malang. Pemilihan verifikator ini dengan pertimbangan bahwa verifikator merupakan seseorang yang sehari-harinya memantau secara langsung para pegawainya.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Paparan Data

#### 1. Proses Awal Penelitian

Proses wawancara pada penelitian ini pertama kali dilaksanakan pada tanggal yang sama yaitu 16 Januari 2023. Untuk selanjutnya wawancara dilaksanakan mengikuti jadwal dari masing-masing subjek. Berikut waktu pelaksanaan penelitian:

Tabel 4.1. Tahapan Proses Penelitian

No.	Hari, Tanggal	Kegiatan
1.	Senin, 19 Desember 2022	Pengajuan Surat Izin Penelitian
2.	Rabu, 21 Desember 2022	Pra-Wawancara
3.	Senin, 09 Januari 2023	Mengurus surat Kesbangpol
4.	Senin, 16 Januari 2023	Wawancara 1 S1 dan S2
5.	Rabu, 08 Februari 2023	Wawancara 2 Subjek 2
6.	Selasa, 14 Februari 2023	Wawancara 2 Subjek 1
7.	Selasa, 23 Mei 2023	Wawancara 3 Subjek 2
8.	Kamis, 25 Mei 2023	Wawancara 3 Subjek 1
9.	Jumat, 26 Mei 2023	Wawancara Verifikator
10.	Senin, 29 Mei 2023	Mengirimkan daftar pertanyaan wawancara Online via <i>Whatsapp</i> subjek 1 dan subjek 2
11.	Kamis, 01 Juni 2023	Menerima jawaban wawancara dari subjek 1 dan subjek 2.

## **2. Profil Lokasi Penelitian**

Malang merupakan salah satu wilayah yang berada di Provinsi Jawa Timur. Malang ini sendiri terbagi menjadi dua bagian wilayah, yaitu wilayah kabupaten dan kota. Wilayah Kota Malang terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Sedangkan pada wilayah kabupaten terdiri dari 33 kecamatan yang masih terpecah lagi menjadi beberapa desa dan kelurahan.

Penelitian dilaksanakan di instansi pemerintahan yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A). Dinas ini merupakan Dinas milik pemerintahan Kabupaten Malang yang letaknya berada di Kota Malang. Tepatnya di Jalan Nusa Barong No.13, Kasin, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Diletakkannya instansi milik pemerintahan kabupaten di kota ini dengan tujuan untuk memudahkan bagi warga kabupaten yang berada di wilayah Utara.

Pembentukan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang didasarkan pada Peraturan Bupati Malang No. 15 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Dinas ini bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dari daerah dalam bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. DP3A ini memiliki 4 bidang yaitu bidang Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA), Pemberdayaan Perempuan dan Kualitas Keluarga (P2K2), Pemenuhan

Hak dan Partisipasi Anak (PHPA), serta Unit Pelaksana Teknis (UPT). Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada bidang UPT yang menjadi pelaksana pelayanan dan penanganan kasus.

### **3. Profil dan Paparan Data Subjek**

#### **a. Subjek 1**

Nama : WV

Usia : 29 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Subjek 1 dengan inisial WV merupakan seorang laki-laki yang bekerja sebagai pendamping klien di DP3A Kabupaten Malang. WV sebelumnya menjadi staf bagian pengelola data kekerasan di bidang PPA. Yang kemudian pada bulan Oktober setelah diresmikannya UPT, WV dipindah tugaskan sebagai pendamping pada bidang UPT. WV bekerja di dinas sejak bulan Januari tahun 2021. Adapun latar belakang pendidikan WV berasal dari jurusan Administrasi Negara. Sebelum menjadi pendamping, WV sebelumnya bekerja pada Dinas Ketenagakerjaan pada bidang pelatihan dan produktivitas.

#### **b. Subjek 2**

Nama : AS

Usia : 35 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki



Subjek 2 bernama AS merupakan seorang laki-laki yang juga bekerja sebagai pendamping klien di DP3A Kabupaten Malang. AS sebelumnya menjadi pendamping klien di bidang PPA yang kemudian berpindah tugas pada bidang UPT. AS bekerja di Dinas sejak bulan Januari tahun 2020. Sebelum menjadi pendamping, AS sempat bekerja sebagai staf logistik perusahaan swasta di luar Pulau Jawa dan bagian marketing di sebuah balai lelang swasta. Dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda dengan yang dilakukan saat ini sebagai pendamping, AS merasa tidak mengalami kebingungan selama menjadi pendamping. Hal ini dikarenakan sebelum melakukan pendampingan AS telah mendapatkan pelatihan manajemen kasus. Pelatihan yang diterima berasal dari YTSC *Save the Children*, DP3AK Jawa Timur, dan Kementrian PPPA.

## **B. Temuan Lapangan**

### **1. Hasil Observasi**

#### **a. Subjek 1**

Berdasarkan hasil observasi, subjek 1 (WV) merupakan individu yang ramah dan terbuka. Hal ini terlihat dari bagaimana WV menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. WV menjawab pertanyaan peneliti dengan santai. Selama proses wawancara berlangsung, WV cukup antusias dan memperlihatkan

ketertarikan pada topik. WV menunjukkan keterbukaan dalam menjawab pertanyaan dengan menceritakan terkait pekerjaannya secara panjang.

#### **b. Subjek 2**

Berdasarkan hasil observasi pada subjek 2, AS merupakan individu yang cenderung tertutup. Hal ini terlihat dari cara AS menjawab pertanyaan selama wawancara berlangsung secara singkat. Selama wawancara, AS sesekali terlihat kebingungan dan canggung dengan peneliti. Hal ini ditunjukkan dengan AS yang beberapa kali terlihat ragu dalam menjawab pertanyaan peneliti. Hal ini terlihat ketika menjawab pertanyaan peneliti, AS terlihat menggaruk leher belakangnya dan matanya melihat ke sekeliling ruangan. Selain itu, AS menunjukkan gesture membuka menutup mulut tanpa melontarkan jawaban dan bola mata bergerak melihat yang menunjukkan adanya sesuatu yang ditahan.

## **2. Hasil Wawancara**

### **a. Bentuk Emotional Contagion**

#### **1) Subjek 1**

Membahas mengenai penularan emosi, dalam proses penanganan kasus subjek 1 menjelaskan bahwa sebenarnya para pendamping dilarang menggunakan simpati ketika menangani klien. Hal tersebut telah diatur dalam SOP mereka. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya bias dalam proses penanganan. Karena dalam proses

penanganan mereka juga harus mencari tahu terlebih dahulu untuk memastikan penyebab dan kebenaran dari adanya kasus yang dilaporkan (W.S1.3.16/01/2023).

*“...dalam penanganan kasus kita sudah ada SOPnya ya.. Jadi kita tidak boleh merasa simpati, tapi kita lebih mengedepankan empati. (W.S1.3.16/01/2023)”*

Sebagai bidang yang bergerak di bidang pelaksanaan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, UPT menerima banyak kasus baik dari sisi perempuan maupun anak. Kasus yang diterima ini beragam macamnya. Dari kasus perempuan, terdapat kasus perebutan hak asuh, kekerasan seksual, dan kasus paling sering terjadi adalah kasus KDRT. Untuk kasus anak terdapat kasus penelantaran anak, perebutan hak asuh, kekerasan seksual pada anak, juga kasus *bullying*. Dari kasus-kasus yang diterima, subjek 1 mengungkapkan terdapat beberapa kasus yang cukup berkesan pada dirinya. Pada kasus anak terdapat kasus kekerasan seksual yang cukup menyita perhatian WV (W.S1.25.14/02/2023).

*“Kasus yang berkesan pada kasus anak itu kasus terkait kekerasan seksual yang dilakukan oleh ayah kandungnya (W.S1.25.14/02/2023)”*

#### **a) Penularan Emosi dalam bekerja**

Subjek 1 menunjukkan ekspresi marah yang terlihat dari nada suaranya yang meninggi ketika menceritakan tentang kasus kekerasan seksual pada anak. Subjek 1 mengungkapkan adanya

rasa prihatin dan sedih ketika menangani kasus tersebut. Subjek 1 merasa marah pada pelaku yang sebagian besar justru adalah orang terdekat dari korban, terutama untuk pelaku ayah kandung (W.S1.25.14/02/2023). Subjek 1 juga mengungkapkan bahwa dirinya merasakan sedih melihat kondisi para penerus bangsa yang justru makin kehilangan sosok pelindung. Dimana para sosok pelindung banyak yang berubah menjadi perusak atau menjadi pelaku kasus kekerasan pada anak.

*“...Ayah kandung ini, beda dengan ayah tiri yang beda darah, ini ayah kandung. Dimana pola pikirnya dia bisa menyetubuhi anak kandungnya?... (W.S1.25.14/02/2023)”*

Selain itu, subjek 1 mengungkapkan pada kasus anak seringkali pikiran dan emosinya cukup tersita. Subjek 1 mengungkapkan kejengkelannya pada para orang tua yang menurutnya lebih mengedepankan ego mereka dibanding perasaan sang anak dan tidak berfokus pada kebutuhan anak. Dalam hal ini menurut subjek 1 pemulihan psikologis anak seharusnya menjadi prioritas orang tua.

Berdasarkan penuturan dari *significant other* yang dalam hal ini merupakan mahasiswa magang yang pernah berinteraksi dengan subjek, subjek 1 beberapa kali terlihat mengalami penurunan mood menjadi kurang baik setelah melakukan penjangkauan atau pendampingan. Hal ini terlihat dari perilaku yang ditampakkan yang berbeda dari biasanya. *Significant other*

mengatakan bahwa subjek 1 seringkali mengajak para mahasiswa untuk bercerita atau berbincang-bincang. Tetapi, setelah melakukan penjangkauan subjek 1 akan menjaga jarak dan tidak mengajak berbicara para observer. Selain itu, observer membenarkan terkait adanya paparan emosi marah yang sering terjadi pada subjek 1. Hal itu terlihat dari cara subjek 1 menceritakan kasus yang tengah ditangani dengan menunjukkan emosi geram dan nada suara naik tetapi berusaha menceritakan dengan baik.

## 2) Subjek 2

Subjek 2 menjelaskan dalam proses penanganan kasus dirinya berusaha untuk tetap professional tanpa membawa perasaan karena hal tersebut sudah ada dalam SOP. Menurut subjek 2 membawa perasaan ditakutkan akan mempengaruhi proses penanganan kasus (W.S2.2.16/01/2023) dan (W.S2.10.08/02/2023).

*“....Professional aja. Sesuai dengan SOP untuk tidak membawa perasaan (W.S2.2.16/01/2023) ...nanti akan mempengaruhi penanganan selanjutnya kepada korban lain (W.S2.10.08/02/2023).”*

Selama pelaksanaan pendampingan daan penjangkauan, subjek 2 mengatakan bahwa terdapat kasus anak yang cukup berkesan dalam dirinya. Kasus yang membekas merupakan kasus kekerasan seksual anak yang dilakukan oleh orang terdekat(W.S2.3.16/01/2023).

*“Ada kasus anak-anak.. yang membuat berkesan ya, kesan negatif. Kasus seksual anak. Karena kalo kasus kekerasan seksual ini kebanyakan pelakunya rata-rata orang terdekatnya (W.S2.3.16/01/2023)”*

**a) Penalaran emosi dalam bekerja**

Saat melakukan pendampingan terhadap klien korban kekerasan seksual anak, subjek 2 mengatakan terdapat perasaan tidak menyangka dan prihatin terhadap klien (W.S2.12.08/02/2023). Hal tersebut didasari oleh pelaku yang justru merupakan orang terdekat klien. Menurut subjek 2 pelaku seharusnya menjadi pembimbing bagi anak, namun justru di sini menjadi pelaku kejahatan (W.S2.11.08/02/2023).

*“Iya, nggak nyangka dan prihatin dengan klien (W.S2.12.08/02/2023)... Yang harusnya dia bisa membimbing anak, malah menjadi pelaku kekerasan(W.S2.11.08/02/2023).”*

Menurut subjek 2, dirinya jarang terbawa emosi dari klien selama pelaksanaan pendampingan atau penjangkauan. Hal ini menurutnya disebabkan karena dirinya sejak muda sudah terbiasa merantau dan bertemu dengan berbagai karakter orang. Sehingga sudah tahu harus bagaimana dalam menghadapi orang dengan karakter berbeda agar tidak mudah terbawa emosi. (W.S2.52.23/05/2023).

*“Jadi.. saya selama berjalannya hidup saya udah tahu. Oh mengatur emosi, menyelesaikan emosinya sendiri gimana. Misalnya.. Mmmm kebetulan saya kerja dipertemuan di bawah orang yang berbeda-beda. Dari suku, perilaku, apalagi tipe-tipenya kepribadian (W.S2.52.23/05/2023).”*

Selain emosi negatif, subjek 2 menjelaskan tak jarang dirinya juga ikut merasakan emosi positif dari klien. Saat para klien merasa bahagia karena kasus yang dilaporkan terselesaikan dengan baik, subjek 2 mengungkapkan bahwa dirinya juga ikut merasakan bahagia(W.S2.63.01/06/2023).

*“Ada, bahagia dan harapan akan kasus yang dialaminya dapat terselesaikan(W.S2.63.01/06/2023).”*

Salah satu contohnya pada kasus terpisahnya anak dan ibu di Malaysia. Kasus tersebut terselesaikan dengan baik dan sang anak kembali pada ibunya. Subjek 2 mengungkapkan keikutsertaannya merasakan kebahagiaan dan kelegaan yang dirasakan klien tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan *significant other*, subjek 2 setelah pulang penjangkauan beberapa kali terlihat adanya penurunan mood. Hal tersebut terlihat dari perubahan ekspresi yang ditunjukkan oleh subjek 2. *Significant other* menjelaskan bahwa subjek 2 jarang berinteraksi dengan mahasiswa yang magang dan merupakan individu yang cukup pendiam. sehingga pihaknya tidak dapat menjelaskan lebih detail terkait perubahan perilaku dari subjek 2.

Dari kedua subjek peneliti menemukan adanya kesamaan bentuk dari *emotional contagion* yang dialami oleh subjek. Kedua subjek mengalami bentuk *emotional contagion* berupa simpati. Hal

ini tergambarkan melalui emosi marah dan sedih yang muncul akibat melihat kondisi korban dari kasus yang dialami. Selain itu, pada subjek 2 peneliti juga menemukan adanya bentuk *emotional contagion* dalam bentuk emosi positif yaitu kebahagiaan. Kebahagiaan yang dirasakan oleh subjek 2 ini terjadi ketika klien merasakan kebahagiaan atas selesainya kasus mereka.

## **b. Dinamika dari *Emotional Contagion***

### **1) Subjek 1**

Dari banyaknya kasus yang ditangani, menurut subjek 1 kasus anak yang paling sering mempengaruhi emosinya. Seringkali kekesalan tersebut disebabkan oleh para orang tua yang lebih mengedepankan ego menuntut hak atas anak dan tidak sabaran sehingga terus memburu pendamping dengan pertanyaan.

Subjek 1 merasa kesal karena menurutnya ketika terjadi sebuah kasus seharusnya fokus ditujukan terlebih dulu pada kondisi psikologis anak. (W.S1.43.25/05/2023)

*“Tapi mereka ngotot. Nah itu lo orang tua semuanya ego. Jadi kan anak yang kayak gitu kena seksual fisik dan lain-lain kan harusnya anak dinormalkan dulu psikologinya. Ditenangkan dulu, ego orang tuanya dibuang semua dulu. Jangan kebanyakan ego. Kasus seperti itu yang bikin aku pusing(W.S1.43.25/05/2023)”*

Adapun terkait ketidaksabaran dari orang tua klien yang sering bertanya dan memburu kelanjutan kasus cukup membuat subjek 1 merasa kesal. Subjek 1 secara pribadi juga menginginkan agar pelaku pada kasus anak seperti kasus kekerasan seksual dapat segera



ditindaklanjuti. Akan tetapi hal tersebut diluar kewenangannya sebagai pendamping.

Selain kasus kekerasan seksual pada anak, kasus yang cukup sering membuat subjek 1 terpapar emosi dari klien adalah pada kasus perebutan hak asuh anak. Subjek 1 menjelaskan dirinya tak jarang ikut tersulut emosi marah dan jengkel karena kedua belah pihak yang sedang bersitegang yaitu orang tua sama-sama menggunakan emosi marah. Selain kedua orang tua yang bersitegang satu sama lain, orang tua klien sering *ngotot* ketika berinteraksi dengan pendamping. Subjek 1 mengungkapkan hal ini cukup menguras tenaga dan pikiran dikarenakan keduanya sama-sama ingin menang atas hak anak (W.S1.43.25/05/2023).

*“....Mereka ini memikirkan egonya masing-masing. Tidak melihat anak ini. Semua inginnya anak. “Pak tolong ambil, anak ini hak saya”. (W.S1.43.25/05/2023)”*

Subjek 1 dalam menangani kasus terdapat ketakutan akan resiko terjadinya kasus yang ditangani terjadi pada pihak keluarga. Contohnya seperti kasus kekerasan seksual yang mendorong munculnya simpati subjek 1 pada korban. Menyikapi ketakutan tersebut, subjek 1 berusaha untuk memberikan edukasi pada pihak keluarga sebagai bentuk usaha dalam mengantisipasi terjadinya hal tersebut pada pihak keluarga. Subjek 1 mengatakan dalam penanganan kasus perempuan dirinya tidak terlalu memiliki ketakutan, akan tetapi

dari kasus yang ada dirinya belajar dan berusaha mengantisipasi agar tidak terjadi hal serupa.

## 2) Subjek 2

Walaupun menurut subjek 2 dirinya tidak pernah terbawa emosi setelah pendampingan atau penjangkauan kasus, subjek 2 mengungkapkan dalam menangani kasus utamanya kasus kekerasan seksual dan *bullying* pada anak dirinya merasakan ketakutan dan kekhawatiran akan resiko terjadinya hal serupa pada keluarganya. Karena menurutnya peran keluarga dan pola asuh sangat berpengaruh dalam hal ini. Hal tersebut mendorong munculnya keprihatinan dalam diri subjek 2 ketika menangani kasus serupa utamanya kasus kekerasan seksual anak yang dilakukan oleh orang terdekat korban(W.S2.12.08/02/2023). Keprihatinan dan perasaan tidak menyangka muncul dikarenakan menurut subjek seharusnya para pelaku ini adalah pelindung bagi korban. Namun, justru disini menjadi sosok perusak masa depan korban(W.S2.11.08/02/2023).

*“....semua kekerasan anak yang menurut saya itu bikin kita nggak nyangka aja. Kan ada pelaku yang usia 70 tahun keatas, 50 tahun keatas. Yang harusnya dia bisa membimbing anak, malah menjadi pelaku kekerasan (W.S2.11.08/02/2023)..... Iya, nggak nyangka dan prihatin dengan klien. (W.S2.12.08/02/2023)”*

Kasus lain yang menurut subjek 2 cukup sering mempengaruhi emosi adalah pada kasus perebutan hak asuh anak. Kasus ini bukan kasus yang merupakan ranah DP3A akan tetapi kasus masuk harus tetap ditindak lanjuti. Menurut subjek 2, kasus seperti ini cukup

membuatnya pusing dalam proses menangani karena seringkali kasusnya alurnya tidak jelas. Terlebih dalam penanganan sendiri seringkali subjek menemui klien yang tidak kooperatif. Klien yang tidak kooperatif dalam hal ini digambarkan subjek 2 sebagai klien yang tidak mau mengikuti alur penanganan dan kasus yang dibawa tidak jelas informasinya.

Subjek 2 menjelaskan bahwa dirinya cukup *enjoy* selama pelaksanaan penanganan kasus karena subjek sudah terbiasa bertemu dengan berbagai karakter orang sebab sudah merantau sejak masih muda. Selain itu, subjek 2 menjelaskan fokusnya adalah pulihnya kondisi korban sehingga dirinya harus bisa professional.

*“.....Kita fokusnya untuk ke korban aja. Jadi, nggak harus dibawa ini pikiran (W.S2.38.23/05/2023).”*

Menurut subjek 2, daripada merasakan emosi karena paparan dari klien hal yang membuat *sumpek* dan membuatnya lelah karena anggota UPT memiliki *double job*. Yaitu sebagai pendamping penanganan kasus dan mengurus administrasi UPT dikarenakan sedikitnya sumber daya manusia yang ada. Terlebih alokasi dana yang berasal langsung dari kementerian yang membuat tanggungjawab semakin besar (W.S2.56.23/05/2023).

*“Ada batas-batas kemampuan dan tuisinya kan udah jelas. Semuanya udah jelas. Ya di administrasinya itu. Kan kalau penanganan kasus itu dananya alokasi dari kementerian langsung. Jadi pertanggungjawabannya lebih besar. (W.S2.56.23/05/2023).”*

### **c. Strategi coping yang dilakukan**

#### **1) Subjek 1**

Dalam mengatasi paparan atau penularan emosi yang diterima dari klien, subjek 1 mengatakan dirinya diajarkan cara mengatasinya oleh psikolog dengan cara *grounding*. Sedangkan untuk hal yang secara

pribadi sering dilakukan oleh subjek 1 adalah merokok atau mencari makanan enak untuk menghibur diri (W.S1.20.16/01/2023).

*“Kalau dari psikolog kita diajari untuk namanya grounding... Tapi kalau saya punya cara sendiri, kayak healing lah atau merokok atau makan enak (W.S1.20.16/01/2023).”*

Di samping kegiatan merokok atau mencari makanan enak, subjek 1 juga sering menyendiri untuk menetralkan emosi atau aura negatif yang terbawa dari klien (W.S1.39.14/02/2023). Kegiatan menyendiri atau memisahkan diri ini dilakukan oleh subjek 1 segera setelah pulanginya dia dari kegiatan pendampingan atau penjangkauan. Subjek 1 mengungkapkan dirinya seringkali memisahkan diri ke tempat-tempat sepi seperti mushola, parkir, ataupun *shelter*. Subjek 1 melakukan kegiatan menyendiri ini sekaligus sembari memikirkan terkait kasus yang ditangani. Subjek 1 berpikir terkait bagaimana ke depannya alur kasus ini akan dibawa.

*“Kalau saya lebih ke ngerokok, ngopi, terus cari tempat menyendiri. Bukan berarti saya meditasi cari ilmu nggak. Jadi saya menyendiri hanya untuk melepaskan aura negatif disamping merokok dan ngopi tadi. Dan berpikir ke depan “saya ini pendamping, jangan sampai saya kebawa emosi atau aura negatif dari klien-klien” (W.S1.39.14/02/2023).”*

Menurut subjek 1 antar pendamping sudah cukup memahami hal ini. Subjek 1 mengungkapkan hal ini sekaligus bertujuan agar tidak mengeluarkan sikap yang kurang baik yang tidak ingin ditampilkan pada rekan kerja yang lain(W.S1.47.25/05/2023).

*“Orang-orang di kantor ini udah saling ngerti kok. Yah kan kalo kondisi panas gini kan biasanya akan membuat watak kita yang*

*tidak ingin kita tunjukkan bisa keluar gitu. (W.S1.47.25/05/2023).”*

Subjek 1 juga mengungkapkan antar pendamping juga sering saling bertukar cerita. Tujuannya untuk meluapkan emosi yang ada agar cukup selama di kantor saja. Menurut subjek 1 bukan suatu hal yang baik jika membawa emosi tempat kerja sampai di rumah. Karena keluarga dan kerabat dapat menjadi sasaran luapan emosi tanpa mengetahui penyebabnya (W.S1.45.25/05/2023). Selain bercerita, antar pendamping biasanya meluapkan dengan bercanda bersama, makan bersama, atau *healing* bersama. Kegiatan *healing* dan makan ini biasanya dilakukan ketika dalam perjalanan pulang dari penjangkauan atau pendampingan. Jika lokasi penjangkauan atau pendampingan berdekatan dengan lokasi wisata, subjek 1 mengatakan para pendamping akan menyempatkan diri untuk *me-refresh* diri dan pikiran mereka.

*“Yah, kalau ada klien yang membikin menguras emosi membuat jengkel kita pasti cerita. Kenapa kita ceritakan ke teman? Kita luapkan disini semua, jangan sampai kita bawa ke rumah. Karena kan kasihan yang di rumah, nggak ngerti apa-apa tiba-tiba kita marah(W.S1.45.25/05/2023).”*

Dari beberapa metode yang dilakukan, subjek 1 mengatakan bahwa seringkali emosi yang terbawa dari klien akan dibiarkan menghilang dengan sendirinya. Menurutnya, dengan banyaknya kasus yang ditangani lama-lama emosi yang dirasakan akan menghilang dengan sendirinya. Meskipun, terkadang ketika membahas kasus terkait paparan emosi dapat muncul kembali.

Hasil wawancara dengan subjek 1 dibenarkan oleh *significant other*. Pihak yang menjadi *significant other* menyebutkan hal yang sama. Dimana subjek 1 setelah melaksanakan penjangkauan atau pendampingan sering tidak kembali ke kantor dan memilih untuk diluar sebagai upaya untuk meredam emosi. Selain itu, seringkali subjek 1 setelah jam makan siang tidak kembali ke kantor dan akan kembali mendekati jam pulang.

## 2) Subjek 2

Bentuk *coping* yang dilakukan oleh subjek 2 ketika mengalami paparan atau penularan emosi setelah pendampingan adalah dengan diam. Diam dalam hal ini subjek 2 lakukan pada semua orang. Tujuannya adalah agar rasa *sumpek* yang dimiliki akibat penanganan kasus tidak terlampiaskan secara tidak sadar pada orang sekitar. Subjek 2 memilih untuk diam meskipun orang sekitarnya bercanda. Ketika berada ditahap *sumpek* yang cukup tinggi, subjek 2 mengatakan biasanya butuh waktu sekitar seminggu untuk memulihkan kondisinya. Diam dalam hal ini dijelaskan oleh subjek 2 dengan tidak ikut berbaur dengan rekan kerja meskipun yang lain tengah bercanda. Jika sedang banyak pekerjaan dan tidak dapat memisahkan diri dengan yang lain, subjek 2 akan berusaha untuk fokus mengerjakan pekerjaannya. Menurut subjek 2, metode diam ini cukup berhasil memulihkan kondisi emosionalnya(W.S2.46.23/05/2023).

*“Kadang-kadang kita kalo lagi panas-panasnya kadang yang keluar negatif. Makanya kadang saya lebih banyak diam. Jadi kalau ada yang bicara atau apa saya lebih banyak diam. Nanti akan hilang dengan sendirinya. (W.S2.46.23/05/2023)”*

Selain metode diam, subjek membiarkan emosi dalam dirinya hilang dengan sendirinya. Menurutnya, *sumpek* yang dirasakan dapat hilang dengan sendirinya seiring berjalannya waktu. Metode lainnya dengan berusaha mengalihkan fokus pada hal lain. Hal lain ini dapat berupa kasus lain maupun mengalihkan dengan melaksanakan hobi. Ketika merasakan adanya paparan emosi, subjek 2 menuturkan bahwa dirinya berusaha untuk memfokuskan diri pada kasus yang ada dan berusaha fokus pada tujuan dan tugas utama untuk menyelesaikan kasus yang ada. Menurut subjek 2, sebagai bagian dari pelayanan masyarakat, tugas utamanya adalah memberikan yang terbaik bagi klien. Sehingga sebisa mungkin harus menjauhi konflik agar tidak ikut terpapar (W.S2.39.23/05/2023)”

*“Kalau itu kembali ke diri masing-masing ya. Kalau saya., kalau jam kerja bener-bener melayani masyarakat sih. Kalau ada yang komplain atau marah-marah kita akan biarkan. Kita kan dibayar dari uang masyarakat, jadi kalau ada yang kayak gitu sebisa mungkin kita berusaha menjauhi konflik. (W.S2.39.23/05/2023)”*

Dalam hal ini subjek 2 juga menanamkan prinsip bahwa sebagai seorang pendamping tugasnya adalah melayani masyarakat dengan baik. Saat menenangkan diri, subjek 2 mengungkapkan dirinya akan berusaha untuk membuat rencana tindak lanjut terkait kasus yang

perlu ditangani. Adapun terkait pengalihan pada hobi, hal ini dilaksanakan ketika berada di rumah. Untuk menetralkan emosi yang ada, subjek 2 mengalihkan pada hobinya yaitu memelihara hewan. Ketika merasakan adanya paparan emosi, subjek 2 berusaha untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sendiri. Subjek 2 merasa bahwa dirinya sanggup menyelesaikan hal tersebut sendiri karena sudah memiliki pengalaman terkait menghadapi berbagai macam karakter orang. Ketika selesai melaksanakan pendampingan, subjek 2 menjelaskan hal yang sama dengan subjek 1 terkait kegiatan *healing* atau *refreshing* dan makan makanan enak sebagai salah satu sarana para pendamping untuk *me-refresh* diri dan pikiran. Kegiatan ini dilakukan bersama-sama sebelum kembali ke kantor. Tujuan dari hal ini adalah untuk melepaskan beban emosi yang terbawa dari klien agar tidak terbawa sampai ke rumah.

Berdasarkan wawancara dengan *significant other*, subjek 2 juga terkadang tidak kembali ke kantor setelah turun lapangan dan baru kembali setelah mendekati jam pulang. Akan tetapi menurut *significant other*, subjek 2 berada di luar kantor tidak sesering subjek 1. Dan subjek 2 terlihat lebih sering menyibukkan diri saat di kantor.



## C. Pembahasan

### 1. Bentuk *Emotional Contagion*

Berdasarkan hasil temuan lapangan, terdapat beberapa kesamaan pada bentuk *emotional contagion* yang dialami oleh kedua subjek. Bentuk dari *emotional contagion* yang dimaksud adalah bentuk simpati. Pada subjek 1 ditemukan bentuk simpati yang diekspresikan dengan rasa marah dan perasaan ikut sedih. Paparan emosi ini muncul akibat adanya interaksi dengan klien. Menurut Ekman (1983) pada proses interaksi tatap muka dapat terjadi penularan emosi karena terdapat proses yang dalam hal ini pendamping transfer dan penyeselarasan emosi oleh pengamat kepada individu yang menjadi subjek pengamatan yaitu klien (Herrando & Constantinides, 2021). Salah satu aspek yang muncul pada subjek 1 adalah rasa marah sebagai bentuk simpati. Doherty (1997) menjelaskan bahwa kemarahan dapat terbentuk dari perasaan frustrasi karena ada sesuatu yang mengganggu yang kemudian akan diekspresikan kemarahan tersebut kedalam bentuk tertentu. Yang dalam hal ini sesuatu yang dimaksud mengganggu subjek adalah perasaan tidak menyangka akan pelaku kasus yang ditangani.

Sinclair dkk (2016) menggambarkan empati sebagai proses dimana individu lebih terlibat secara emosional dan berusaha untuk menyesuaikan diri dengan emosi lawan bicaranya melalui pengakuan akan penderitaan. Dalam hal ini, individu ikut merasakan sakit yang dirasakan oleh lawan bicara. Perilaku ini dimunculkan sebagai upaya yang hangat dan lembut

untuk memahami keadaan emosi lawan bicara. Sedangkan simpati berperan sebagai motivasi diri dan reaksi emosional terhadap penderitaan orang lain. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengidentifikasi bentuk emosi marah dan sedih yang muncul sebagai bentuk *emotional contagion* berupa simpati. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara yang menunjukkan kedua subjek memunculkan emosi tersebut sebagai bentuk reaksi emosional mereka terhadap penderitaan klien.

Adapun pada kasus perebutan hak asuh anak, subjek mengalami paparan emosi marah dikarenakan kedua klien sama-sama berusaha mempertahankan ego masing-masing. Hal ini sekaligus memicu munculnya rasa jengkel pada diri individu. Rasa jengkel muncul akibat perasaan sama-sama ingin menang klien mendorong klien untuk bersikap tidak kooperatif. Sehingga pelaksanaan penanganan menjadi terhambat.

Pada subjek 2, peneliti menemukan adanya paparan emosi positif yaitu kebahagiaan. Kebahagiaan ini dapat berupa kepuasan hati dan perasaan tidak punya masalah (Doherty, 1997). Kebahagiaan dimunculkan sebagai bentuk kelegaan yang dirasakan klien karena kasus yang mereka laporkan dapat diselesaikan dengan baik. Perasaan bahagia klien ini membuat subjek 2 ikut merasakan kelegaan dan kebahagiaan yang dirasakan klien. Otake dkk. (2006, h. 362) menjelaskan bahwa perasaan seperti rasa syukur dan kelegaan, kebaikan adalah kekuatan manusia yang penting yang memengaruhi kebahagiaan subjektif. Dalam hal ini rasa

syukur dan kelegaan menjadi sumber kebahagiaan yang dimiliki oleh klien yang kemudian terpapar pada diri subjek 2.

Pada proses penanganan kasus, terdapat bentuk *emotional contagion* serupa yang dimunculkan oleh kedua subjek berupa simpati. Utamanya pada kasus kekerasan seksual anak yang cukup menyita perhatian keduanya. Simpati sebagai bentuk reaksi emosional mereka terhadap para klien. Hal yang membedakan disini adalah pada subjek 1 muncul paparan emosi berupa rasa marah dan jengkel ketika menangani kasus perebutan hak asuh anak. Sedangkan pada subjek 2 hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi emosi walaupun kasusnya termasuk rumit untuk ditangani. Perbedaan lain terdapat pada paparan emosi positif yang peneliti temukan pada subjek 2 ketika menangani kasus. Paparan emosi yang dimaksud ada kebahagiaan dan kelegaan yang ikut dirasakan subjek ketika klien merasakan hal tersebut karena kasus terselesaikan dengan baik.

Munculnya paparan emosi ini merupakan suatu hal yang secara naluriah akan muncul dari diri manusia. Franklin (2019, h. 18) menjelaskan pada penelitiannya yang berjudul "*Emotional Contagion: How We Mimic the Emotions of Those Similar to Us*" bahwa sebagai manusia, seorang individu memiliki dorongan bawaan untuk meniru keadaan emosi orang lain. Hal ini memberikan kemampuan pada individu untuk memahami keadaan dan berbagi pengalaman dengan orang lain.

## 2. *Dinamika Emotional Contagion*

Penularan emosi terjadi secara naluriah dalam diri individu. Hal ini disebabkan karena ketika terjadi proses interaksi individu akan berusaha menyalurkan emosinya dengan lawan bicaranya. Savira (2010, h. 24) menjelaskan bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi terjadinya penularan emosi yaitu atensi, *behavioral synchrony*, dan emosi. Emosi sendiri dapat mempengaruhi individu untuk lebih peka terhadap informasi emosional yang ada. Surbakti dkk (2020, h. 27) menjelaskan bahwa atensi merupakan salah satu fungsi dari kognitif. Atensi adalah suatu kemampuan memfokuskan perhatian pada masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini atensi yang dimaksud disini merupakan atensi terhadap informasi eksternal yang dalam hal ini adalah kasus dan emosi klien. Adanya atensi pada klien menyebabkan munculnya paparan emosi sebagai hasil dari interaksi dengan klien.

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti menemukan paparan emosi negatif yang muncul paling sering pada subjek 1 adalah emosi marah akibat kasus perebutan hak asuh anak. paparan muncul karena subjek yang memfokuskan diri pada proses penanganan bertemu dengan klien yang tidak dapat membendung emosi negatif mereka. menurut Surbakti dkk. (2020, h.27) hakikat dari atensi adalah cara individu dalam memproses sejumlah informasi yang secara aktif dan terbatas dari sejumlah besar informasi yang disediakan indera, memori yang tersimpan, ataupun oleh proses kognitif yang lain. Dalam hal ini atensi mendapatkan sejumlah

besar informasi terkait emosi klien melalui proses penginderaan pada interaksi tatap muka.

Adapun terkait emosi terdapat stimulus lain selain emosi dari klien. Stimulus lain berupa stimulus internal yaitu rasa khawatir dan takut pada diri kedua subjek. Selama menangani kasus kedua subjek menyebutkan adanya ketakutan dan kekhawatiran akan terjadinya kasus serupa seperti yang ditangani terjadi pada pihak keluarga. Hal ini juga mendorong munculnya bentuk *emotional contagion* berupa simpati kepada klien. Adanya rasa khawatir akan terjadinya kasus serupa mendorong kedua subjek untuk melakukan antisipasi. Hal ini menunjukkan adanya proses belajar kedua subjek melalui pengalaman orang lain (*vicarious learning*). *Vicarious learning* merupakan proses belajar dengan cara mengamati orang lain melakukan sesuatu tanpa melakukan tindakan itu sendiri dan tanpa secara langsung mendapatkan reinforcement atau hukuman atas perilaku tersebut (Friedman, 2008). Belajar melalui pengamatan termasuk suatu perilaku baru. Dalam hal ini pengamat bahkan mampu dalam menyelesaikan masalah yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa belajar melalui pengamatan ini melebihi imitasi, seperti halnya pengamat akan belajar dari keberhasilan atau kegagalan dari model tersebut. Menurut Lesilolo (2018, h.191), munculnya model pembelajaran ini karena Bandura yakin bahwa tindakan mengamati memberikan ruang bagi manusia untuk belajar tanpa berbuat apapun. Dalam hal ini manusia belajar dengan cara mengamati dan mengobservasi perilaku orang lain.

Karenanya *vicarious learning* juga dianggap *observation learning*. Pada temuan lapangan kasus-kasus yang ada menjadi pemicu para subjek untuk melakukan tindakan antisipasi. Kasus-kasus yang ada memberikan pelajaran pada subjek melalui proses pengamatan kasus. Pada subjek 1 tindakan antisipasi dilakukan dengan memberikan bekal ilmu pada pihak keluarga. Sedangkan pada subjek 2, antisipasi dilakukan dengan lebih waspada dan berhati-hati karena peran orang tua dan pola asuh berperan pada perkembangan anak.

### **3. Strategi Coping dalam Menanggulangi Emotional contagion**

Berdasarkan hasil temuan lapangan, peneliti menemukan adanya beberapa strategi coping yang dimiliki masing-masing subjek. Beberapa strategi coping yang dilakukan memiliki kesamaan. Adapun strategi coping sendiri menurut Miranda (2013, h. 65) adalah suatu perilaku individu untuk dapat beradaptasi dalam menghadapi konflik atau tekanan yang dialaminya. Pada subjek 1, peneliti menemukan beberapa macam coping yang dilakukan yaitu merokok, *healing*, makan makanan enak, menyendiri, dan membiarkan hilang dengan sendirinya. Pada strategi coping merokok, makan, ataupun *healing* dapat diidentifikasi ke dalam bentuk strategi coping menghindar (*Escapism*). Bentuk strategi ini merupakan bentuk strategi *coping* dimana para individu terkait berusaha untuk menghindari masalah yang terjadi. Dalam hal ini penghindaran dilakukan dengan cara melakukan hal yang menurut individu tersebut menyenangkan. Pada diri subjek 1 ini juga ditemukan penggunaan strategi

berupa pengabaian (*minimization*). Pengabaian sendiri adalah suatu upaya individu menganggap bahwa hal yang dihadapi adalah hal yang ringan. Hal ini ditunjukkan dari respon subjek yang mengatakan seringkali membiarkan paparan emosi menghilang dengan sendirinya tanpa melakukan tindakan apapun. Bentuk strategi lainnya adalah *self-control*, dalam hal ini ketika paparan emosi menyebabkan subjek 1 kehilangan mood beraktivitas subjek berusaha untuk mengatur dirinya. Upaya mengatur diri dengan menata pola pikirnya jika berada di rumah yang merupakan zona amannya, dirinya harus bisa melepaskan beban-beban emosi yang terbawa dari pekerjaan.

Pada subjek 2, peneliti menemukan adanya upaya *self-control* sebagai bentuk coping pada masalah yang ada. Menurut Putri dan Sri (2015, h. 70), *self control* merupakan bentuk upaya individu untuk mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah. Ketika sedang berada dalam kondisi emosi yang kurang baik subjek 2 mengatur tindakan untuk penyelesaian masalahnya dengan diam dan memisahkan diri dari rekan kerja. Hal ini bertujuan untuk mencegah keluarnya kata-kata kurang baik jika dirinya memaksakan untuk tetap berinteraksi. Selain itu, bentuk dari *self-control* subjek 2 adalah dengan berusaha menyelesaikan permasalahan yang ada sendiri. Subjek 2 menyelesaikan masalah yang ada terkait paparan emosi secara sendiri dengan berpegang pada pengalaman yang dimiliki. *Self-control* ini juga dijadikan subjek 2 untuk mengatur perasaannya agar tidak mudah

terpapar dan *enjoy* ketika menangani kasus. *Self-control* yang dilakukan adalah dengan berusaha memfokuskan tujuan dan tugasnya sebagai pendamping untuk melayani masyarakat. Sama halnya dengan subjek 1, subjek 2 kadangkala juga menerapkan strategi *escapism* dan pengabaian. Strategi *escapism* yang dilakukan dengan cara mengalihkan paparan emosi yang ada pada hal-hal lain seperti *refreshing* atau makan. Selain itu, subjek 2 juga melakukan pengalihan dengan cara menyibukkan diri dengan hewan peliharaannya.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti menemukan adanya kecenderungan penggunaan strategi *coping emotion focused coping* pada kedua subjek. Menurut Putri dan Sri (2015, h. 70), *emotional focused coping* merupakan metode yang lebih menekankan pada usaha untuk menurunkan emosi negatif yang dirasakan ketika menghadapi masalah atau tekanan yang ada. Dalam menanggulangi penularan emosi yang ada kedua subjek lebih berfokus pada usaha untuk mengatur respon emosional mereka. yang mana terkadang respon yang ditunjukkan adalah dengan berusaha membiarkan hilang dengan sendirinya seakan hal tersebut tidak ada dan membuat candaan sebagai upaya mencari dukungan sosial secara emosional. Hal ini sejalan dengan temuan pada penelitian milik Iqramah dkk.(2018, h. 81) yang menjelaskan bahwa seseorang yang menggunakan *emotion focused coping* akan berusaha mencari dukungan sosial, menerima keadaan diri dengan cara pasrah, menyangkal tidak bisa



mencapai hal yang diinginkan dengan cara melupakan atau menganggap seakan-akan tidak terjadi.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi kurangnya subjektifitas dari peneliti dan kurangnya observasi. Subjektifitas yang dimaksud berkaitan dengan interpretasi peneliti terhadap makna yang tersirat dalam wawancara. Kurangnya subjektifitas peneliti menimbulkan adanya kecenderungan untuk bias. Selain itu, kurangnya observasi membuat peneliti berfokus pada hasil wawancara subjek saja yang dapat memunculkan adanya kecenderungan bias karena wawancara didasarkan hanya pada anggapan subjek terkait dirinya.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa dalam penanganan kasus terjadi *emotional contagion* dari klien pada para pendamping.

1. Penularan atau paparan emosi berupa emosi negatif dan emosi positif. Penularan emosi negatif yang dialami subjek 1 berupa amarah dan pada subjek 2 dalam bentuk keprihatinan merupakan bentuk *emotional contagion* berupa simpati subjek pada klien. Sedangkan penularan emosi positif yang dimunculkan subjek 2 berupa kebahagiaan dan kelegaan. Selain itu, kedua subjek mengalami penurunan mood setelah melaksanakan penjangkauan.
2. Dinamika munculnya *emotional contagion* dipengaruhi adanya rasa khawatir kasus yang sama terjadi pada pihak keluarga. Faktor lainnya dipengaruhi klien yang tidak kooperatif.
3. Bentuk strategi *coping* kedua subjek memiliki kecenderungan menggunakan *emotion focused coping* diantaranya seperti 1) *self-control*, 2) pengabaian, dan 3) *escapism* (upaya menghindar).

### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran diantaranya :

1) Bagi Subjek

- a) Diharapkan subjek dapat mengenali emosi yang dirasakan
- b) Diharapkan subjek dapat menemukan cara mengontrol emosi yang sesuai sehingga dapat mereduksi emosinya dengan baik
- c) Diharapkan para subjek dapat lebih mengenali dirinya sendiri agar dapat mereduksi efek distress yang dirasakan dan memiliki stabilisasi emosi yang baik

2) Bagi Lembaga

Lembaga diharapkan dapat memberikan pelatihan stabilisasi kepada para pegawainya.

3) Bagi Penelitian selanjutnya

- a) Diharapkan mampu menggali lebih dalam terkait *emotional contagion*. Salah satu contohnya bisa dengan penggunaan metode FGD dengan para subjek.
- b) Diharapkan peneliti dapat lebih mengeksplorasi terkait teori psikologi yang memiliki substansi dengan teori *emotional contagion*.
- c) Akan lebih baik jika penelitian diimbangi dengan ikutnya peneliti terjun ke lapangan dalam penanganan kasus untuk melihat lebih jelas fenomena *emotional contagion*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Bakhtiar, M. Ilham dan Asriani. (2015). *Efektivitas Strategi Problem Focused Coping dan Emotion Focused Coping dalam Meningkatkan Pengelolaan Stres Siswa di SMA Negeri 1 Barru*. Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling Vol. 5 No. 2, hlm. 69 – 82.
- Blonna, Richard. (2012). *Coping with Stress in A Changing World*. New York: The Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- DP3A Kabupaten Malang. (2023). Laporan Data Kasus Perempuan dan Anak Tahun 2018 - 2023 . Unpublished document.
- Doherty, R. W. (1997). *The Emotional Contagion Scale: A measure of individual differences*. *Journal of Nonverbal Behavior*, Vol 21, hlm. 131 – 154.
- Elfenbein, Hillary A. (2014). *The many faces of emotional contagion: An affective process theory of affective linkage*. *Jurnal Organizational Psychology Review* Vol. 4 No. 4, hlm. 326 – 362.
- Friedman, S.H, & Schuckack, M. W. (2008). *Kepribadian Teori Klasik Dan Riset Modern*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Goldenberg, A., & Gross, J. (2019). *Digital Emotion Contagion*. Publikasi di *Trends In Cognitive Science*, hlm. 1 – 36. <https://doi.org/10.31219/osf.io/53bdu>
- Goleman, D. (2007). *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hatfield, E., John T.C., dan Richard L.R. (1994). *Emotional Contagion : Studies In Emotion & Social Interaction*. Britania Raya: Cambridge University Press.
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Herrando, Carolina dan E. Constantinide. (2021). *Emotional Contagion: A Brief Overview and Future Directions*. *Jurnal Frontiers in Psychology* Vol. 12, hlm. 1 – 7.

- Hude, M. Darwis. (2006). *Emosi : Penjelajahan religio-psikologis tentang emosi manusia di dalam Al-Quran*. Jakarta: Erlangga.
- Iqramah, Nauratul, Nurhasanah, dan Nurbaity. (2018). *Strategi Coping (Problem Focused Coping dan Emotion Focused Coping) dalam Menghadapi Stres pada Mahasiswa Penyusun Skripsi FKIP Universitas Syiah Kuala*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan dan Konseling* Vol. 3 No. 4, hlm. 75 – 83. <https://jim.usk.ac.id/pbk/article/view/6209/4234>
- J Tsai, dkk. (2012). *A Study of Emotional Contagion with Virtual Characters*. *Journal University of Southern California*.
- Jonathan A. C. dan Ike Herdiana. (2020). *Coping Stress Pascacerai: Kajian Kualitatif Pada Ibu Tunggal*. *Jurnal INSAN : Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental* Vol. 5 No. 1, hlm. 71 – 87.
- Kristianingsih, Dwi Y., dan Dayne T. (2019). *Burnout Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur*. *Jurnal REHSOS: Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial* Vol. 1 No. 2, hlm. 181 – 196. <https://jurnal.uhn.ac.id/index.php/medicine/article/download/261/173/>
- Lesilolo, Herly J. (2018). *Penerapan Teori Belajar Sosial Albert Bandura dalam Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. *Jurnal Kenosis* Vol. 4 No. 2, hlm. 186 – 202. <https://e-journal.iaknambon.ac.id/index.php/KNS/article/download/67/55>
- Miranda, D. (2013). *Strategi Coping dan Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) pada Ibu yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus*. *eJournal Psikologi* Vol. 1 No. 2, hlm. 123 – 135.
- Prastowo, Andi. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Diva Press.
- Putri, Khairunnisa dan Sri Kushartati. (2015). *Strategi Coping pada Mantan Penganut Aliran Sesat*. *Jurnal UNISIA*, Vol. XXXVI No. 82, hlm. 68 – 80.
- Otake, Keiko dkk. (2006). *Happy People Become Happier through Kindness: A Counting Kindnesses Intervention*. *Journal of Happiness Studies* Vol. 7, hlm. 361 – 375. <https://doi.org/10.1007%2Fs10902-005-3650-z>
- Riani, Amelia. (2016). *Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Problem-Focused Coping dengan Psychological Well-Being pada Mahasiswa FIP UNY*. *E-Journal Bimbingan dan Konseling* Vol. 8 No. 5, hlm. 136 – 146.


- Rifani, Dira A. dan Dedi R. R. (2021). *Ketidakstabilan Emosi dan Mood Masyarakat Dimasa Pandemi Covid-19*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 18 No. 1, hlm. 22 – 34.  
<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2007). *Organizational Behavior :Seventeenth Edision*. Inggris : Pearson.
- Savira, Siti I. (2010). *Penularan Emosi (Emotional Contagion) Pada Pasien Rawat Inap Kelas 3 Instalasi Rawat-Inap Rumah Sakit Haji Surabaya*. Jurnal Psikologi: Teori & Terapan Vol. 1 No. 1, hlm. 19 – 25.
- Sinclair, Shane dkk. (2017). *Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences*. Jurnal Palliative Medicine Vol. 31 No. 5, hlm. 437 – 447.  
<https://doi.org/10.1177%2F0269216316663499>
- Siswanto. (2007). *Kesehatan Mental : Konsep, Cakupan, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Andi.
- Strongman, K.T. (2003). *The Psychology of Emotion :From Everyday Life to Theory Fifth Edition*. Inggris : Wiley.
- Surbakti, Yola A., Jenny N.S., dan Johan C.S. (2020). *Hubungan Kualitas Tidur Dengan Atensi Pada Mahasiswa/i Fakultas Kedokteran Universitas HKBP Nommensen Medan*. Jurnal NJM Vol 6, No 1, hlm. 26 – 31.  
<https://jurnal.uhn.ac.id/index.php/medicine/article/download/261/173/>
- Suwarsi, Sri dan Agustin Handayani. (2017). *Hubungan Antara Optimisme dan Problem Focused Coping pada Mahasiswa yang Sedang Menyusun Skripsi*. Jurnal Proyeksi, Vol. 12 No. 1, hlm. 35 – 44.  
<http://lppm-unissula.com/jurnal.unissula.ac.id/index.php/proyeksi/article/view/2847/2070>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Pekerja Sosial.



# LAMPIRAN



## SURAT PENGANTAR IJIN PENELITIAN KEPAADA BAKESBANGPOL



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK**  
 Jalan Nusabarong No. 13 Telp. (0341) 346682, Fax (0341) 346682  
 Email: kpppa@malangkab.go.id - Website : http://www.dp3a.malangkab.go.id  
**MALANG - 65117**

---

**SURAT KETERANGAN**  
 NOMOR: 070/1346/35.07.123/2022

Memperhatikan Surat dari Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada Tanggal 19 Desember 2022, Nomor : 2965 / FPsi.1 / PP.009 / 12 / 2022, Perihal : Izin Penelitian Skripsi.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

a. Nama : drg. ARBANI MUKTI WIBOWO  
 b. Jabatan : Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang


Dengan ini menerangkan bahwa :

a. Nama : IL AGASSI ALUMDABDA SUSANTI  
 b. NIM : 19410083  
 c. Program Studi/Jurusan : Psikologi  
 d. Judul Penelitian : Strategi *Coping Stress* Pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang yang Menjadi Pendamping Klien dalam Menanggulangi *Emotional Contagion*

Maksud : Yang bersangkutan diperkenankan/diijinkan untuk melaksanakan penelitian skripsi di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Malang, 21 Desember 2022  
 KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
 PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
 KABUPATEN MALANG



drg. ARBANI MUKTI WIBOWO  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 196701251992031009

Scanned by TapScanner

## SURAT IJIN PENELITIAN BAKESBANGPOL



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Panji No. 158 Telp. (0341) 392031 Fax. (0341) 392031  
 Email: [bakesbangpol@malangkab.go.id](mailto:bakesbangpol@malangkab.go.id) Website: <http://www.malangkab.go.id>  
**KEPANJEN – 6 5 1 6 3**

### SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/2023/35.07.207/2023  
 Untuk melakukan Survey/Reserch/Penelitian/PKL/Magang

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Malang dengan ini menerangkan bahwa:

Berdasarkan surat dari : **Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim**  
 Nomor : 2965/FPsi.1/PP.009/12/2022  
 Tanggal : 19 Desember 2022  
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Skripsi

Dapat Diberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada:

NAMA	NIM	PRODI
Il Agassi Alumdabda Susanti	19410083	Psikologi

Judul : **Strategi Coping Stress Pegawai UPT DP3A Kabupaten Malang yang Menjadi Pendamping Klien dalam Menanggulangi Emotional Contagion**  
 Lokasi : Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang

Dengan ketentuan :

1. Mentaati ketentuan – ketentuan / Peraturan yang berlaku;
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada pejabat setempat
3. Berlaku pada bulan Januari s/d April 2023

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepanjen, 09 Januari 2023

**a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 KABUPATEN MALANG**



**HENDRO WAHONO, S.H., M.M.**

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 196902091995031002

Tembusan disampaikan Yth. :

1. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Malang;
2. Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim;
3. Mahasiswa/yang Bersangkutan;

**INFORMED CONSENT**

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA  
MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jl. Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon/Faksimile: 0341-558916  
Laman: psikologi.uin-malang.ac.id, Email: [fpsi@uin-malang.ac.id](mailto:fpsi@uin-malang.ac.id)

**INFORMED CONSENT**

**Saya yang bertanda tangan dibawah ini :**

Nama

Alamat

No HP

: Jt Bromo Gg. 1 RT 01 RW 10 Kelurahan Sisir Kec Batu, Kota Batu

Saya telah menerima informasi mengenai proses yang akan saya lakukan. Berdasarkan informasi tersebut, saya bersedia menjadi informan dalam proses pembelajaran mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Saya tidak keberatan mengikuti proses wawancara untuk kepentingan pembelajaran di bawah supervise dosen yang bersangkutan. Seluruh data disampaikan secara jujur dan dijaga kerahasiannya. Saya paham dan mengetahui bahwa data yang diperoleh hanya akan didiskusikan dalam proses pembelajaran mahasiswa sendiri.

Malang, 14, Februari, 2023

Informan

(.....)



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA  
MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jl. Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon/Faksimile: 0341-558916  
Laman: [psikologi.uin-malang.ac.id](http://psikologi.uin-malang.ac.id), Email: [fpsi@uin-malang.ac.id](mailto:fpsi@uin-malang.ac.id)

***INFORMED CONSENT***

**Saya yang bertanda tangan dibawah ini :**

Nama :  
 Alamat : *Jl. PRAMUKA NO. 35. KALIREJO. LAWANO*  
 No HP : ( [REDACTED] )

Saya telah menerima informasi mengenai proses yang akan saya lakukan. Berdasarkan informasi tersebut, saya bersedia menjadi informan dalam proses pembelajaran mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Saya tidak keberatan mengikuti proses wawancara untuk kepentingan pembelajaran di bawah supervise dosen yang bersangkutan. Seluruh data disampaikan secara jujur dan dijaga kerahasiannya. Saya paham dan mengetahui bahwa data yang diperoleh hanya akan didiskusikan dalam proses pembelajaran mahasiswa sendiri.

Malang, *8*, Februari, 2023

Informan

*[Handwritten Signature]*



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA  
MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon/Faksimile: 0341-558916  
Laman: psikologi.uin-malang.ac.id, Email: [fpsi@uin-malang.ac.id](mailto:fpsi@uin-malang.ac.id)

**INFORMED CONSENT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :  
Alamat : Jl. Joyo Agung III, Perum PNS B.17  
No HP :

Saya telah menerima informasi mengenai proses yang akan saya lakukan. Berdasarkan informasi tersebut, saya bersedia menjadi verifikator dalam proses pembelajaran mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Saya tidak keberatan mengikuti proses wawancara untuk kepentingan pembelajaran di bawah supervise dosen yang bersangkutan. Seluruh data disampaikan secara jujur dan dijaga kerahasiannya. Saya paham dan mengetahui bahwa data yang diperoleh hanya akan didiskusikan dalam proses pembelajaran mahasiswa sendiri.

Malang, 26, Mei, 2023

Verifikator

  
(.....)

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 1**  
**(TRANS-W.S1.16/01/2023)**

Informan : WV

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Kec. Klojen Kota Malang

Tanggal : 16 Januari 2023

Pukul : 09.58

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S1.1		Peneliti : Dalam proses penanganan kasus, UPT bekerja sama dengan lembaga apa saja?		
		Subjek : Untuk proses penanganan kasus, UPT ini bekerja sama dengan RSUD Kanjuruhan, UPPA Polres, dan Fakultas Psikologi UMM. Kenapa kok kerja sama dengan itu? Tujuannya untuk memudahkan kita, jika kita menerima korban kasus kekerasan seksual ataupun kasus lain yang berkenaan dengan		

		kekerasan fisik. Nantinya kita bisa koordinasi dengan polres secara cepat.		
W.S1.2		P : Kasus apa yang paling banyak terjadi di Kabupaten Malang, baik untuk kasus anak maupun perempuan?		
		S : Kalau kasus paling banyak untuk anak-anak adalah kasus kekerasan seksual. Sedangkan untuk perempuan, kasus paling banyak terkait kekerasan fisik atau KDRT		
W.S1.3		P : Dalam menangani kasus perempuan, bisa diceritakan bagaimana perasaan masnya		
		S : Kalau perasaan, sebenarnya dalam penanganan kasus kita sudah ada SOPnya ya.. Jadi kita tidak boleh merasa simpati, tapi kita lebih mengedepankan empati. Tapi terkadang rasa-rasa seperti ingin menolong, membela, dan kasihan.. Apalagi kan seorang wanita tugasnya udah besar, bebannya juga. Bukannya cuma laki-laki, tapi beban wanita	Tidak boleh merasa simpati agar penggalian data kasus tidak bias	

		<p>juga besar. Namun, dibalik penanganan kasus, kita juga harus tahu. <b>Korban ini mengalami hal-hal demikian sebabnya apa.</b></p> <p>Kan bisa jadi karena faktor ekonomi. Kalo faktor ekonomi ya dek, itu cukup lumrah terjadi. Karena kan kita nggak bisa nuntut suami, tapi lebih pada gimana kita <i>menyupport</i> atau membantu suami. Nah disitu kita ulik, apa sih penyebab suami melakukan hal tersebut (berselingkuh atau melakukan kekerasan). Apakah karena dia (suami) berselingkuh makanya KDRT atau si istri yang bermain? Nah seperti itu.. Kita ga bisa langsung <i>men-judge</i> suami salah tapi kita cari tahu dulu. Nah, dan semua kasus KDRT itu belum tentu bisa diproses hukum atau langsung dipenjarakan, masih ada proses mediasi. “JIKA” ya, jika memungkinkan korban ini sudah luka-luka lebam hingga</p>		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



		<p>mengeluarkan darah atau gegar otak.. Nah ini sudah tidak masuk KDRT lagi tapi sudah masuk penganiayaan. Nah itu baru bisa di pidana. Tapi kalo cuma KDRT psikis, yang penyebabnya adalah perempuan sendiri yang bermain mata dengan laki-laki, itu perlu kita mediasi. Jadi untuk kasus KDRT, empati kita cenderung yang main, jadi kita bisa lebih tenang dan meresapi semua perkataan korban dan pembelaan dari pelaku.</p>		
W.S1. 4		<p>P : Jadi biar ga bias gitu ya mas?</p>		
		<p>S : Ya, betul. Kita ini kan... dinas ini kan bukan hanya untuk melindungi perempuan tapi kita kalo bisa kan disini kan ada bidang kesetaraan gender dan keluarga.. Nah kalo bisa kan keluarga ini jangan sampe ada KDRT lagi jadi kita bina..Apalagi kalo ini salah perempuan, dia bisa minta maaf, suami menerima kan.. Inilah tugas DP3A.. kalo</p>	<p>DP3A memberi pembinaan pada perempuan</p>	

		tangkap-tangkap, penjara-penjara itu kan tugasnya polres. Seperti itu...		
W. S1.5		P : Ada nggak cerita-cerita yang berkesan di masnya dari kasus-kasus yang ditangani?		
	WD	S : Oh, ada ada. Ini mungkin misalnya gini, mungkin banyak orang-orang yang tidak mengerti ya dengan penanganan. Ini kesan saya terkait penanganan kasus di Kabupaten Malang. Kabupaten Malang itu kan dari Kasembon sampe Sumber Manjing. Dari perbatasan Kabupaten Kediri sampe perbatasan Blitar. orang-orang kan selama ini berpikir kalo penanganan klien cuma sampai klien lapor ke kantor, jadi nggak tau kalau ada penjangkauan ke rumah korban. Saya dulu pernah dikepung sama orang satu kampung karena kasus penelantaran anak. Kalo pelaporannya perebutan hak asuh, tapi kalo di kementerian itu bukan ranah DP3A,	Peristiwa berkesan penanganan kasus penelantaran anak.	

		<p>masuknya di penelantaran anak atau psikis anak. Di salah satu daerah paling pelosok di Kabupaten Malang. Kita hampir... pernah dikepung hampir dipukul massa. Karena kita ini dianggap pengambil anak, padahal kita datang hanya untuk menanyai si Bapak dan orang tua dari si bapak itu kenapa merebut anak itu? Sedangkan anak ini masih berusia 2 bulan. Perlu asi, anak ini nanti punya hak untuk memilih kok setelah usia 12 tahun atau usia 12 tahun. Itu bisa diselesaikan secara pengadilan dan itu sah secara hukum. Itu kita pernah, satu kampung ngeliatin kita udah siap mukul. Dan itu kita cuma bertiga. Dan kita ditungguin satu kampung, karena ayah ini menganggap kita mengeksekusi anak ini, padahal kita cuma mengorek informasi, memberikan pengarahan, dan melihat kondisi anak. Cuma gitu aja.. kalo perebutan itu kan</p>		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>ada di pengadilan agama, bukan di kita. Nah, kita cuma melihat kondisi anak dan ayah mengerti.. Alhamdulillahnya, anak itu akhirnya bisa kembali ke ibunya. Dan ada lagi satu kasus yang terjadi di tempat pelosok yang berbatasan dengan laut Australia. Nah ini kesannya kaya kita nolong orang tapi kita tuh.. Ya ini sedikit curahan hati teman-teman ya.. Disini kita tuh ya hampir ga ada nyawa juga.</p>	Resiko bekerja sebagai pendamping	
W.S1.6		P : Loh kok bisa mas?		
		S : Jarak dari kita ke kecamatannya aja sudah 2 jam. Dari kecamatan ke rumah korban aja bisa 4 – 4,5 jam. Desa pelosok banget. Dan cuma ada jalan yang ukurannya 1-3 meteran.. samping kanan jurang, samping kiri tebing.. lewati dua mobil, ya nggak mobil aja sih tapi juga truk yang isinya hasil bumi.. Di kondisi hujan. Kita dikasih tahu perangkat situ kalo		

		<p>malem jangan pulang, karena rawan. Nah tapi karena kita besok juga ada penjangkauan kita memaksa pulang, juga demi menyelamatkan korban memberikan perawatan psikologis juga karena kasusnya sama juga dengan yang tadi penelantaran anak. Nah kita hampir, apa ya.. Kementerian kayaknya juga nggak paham ya medan kita seperti apa jadi kita dikasih kendaraan atau mobil yang tidak sesuai dengan medan. Dikit lagi kita udah masuk jurang kalo kita nggak ngalah sama truknya. Ngalah pun kita udah nempel sama tebing. Tebing itu bukan tebing tanah tapi batu. Kita nempel tebing itu udah hampir masuk selokan itu. Mana jalannya bukan aspal, masih batu. Nah seperti itu kesan kita. Ya tapi namanya juga tugas kita, SOP kita. Rumahnya di pelosok manapun akan kita jangkau. Karena masuk Kabupaten Malang.</p>		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		Karena kan termasuk visi misi Bupati. Seperti itu..		
W. S1. 7		P : Kalo dari kasus perempuan ada nggak mas? Tadi kan lebih ke anak ya..		
		S : Kalau perempuan ada, barusan aja. Tapi dia adalah korban pembunuhan. Yang terserang psikisnya, anaknya yang usia 20 tahun. Kan ini udah masuk ke perempuan ya bukan anak-anak. Dia melihat pembunuhan ibunya. Gimana ya, ibunya ini poliandri. Kan kalo laki-laki pologami, kalo perempuan poliandri.		
W.S1.8		P : Oh iya iya		
		S : Jadi sebenarnya suami sahnya sudah mengikhhlaskan kalo dia (si ibu) mau ikut suami mudanya. Tapi dia sendiri yang tidak mau mengikhhlaskan, sehingga dia.. Dia sempat ikut suami mudanya 2 tahun. Terus, pulang lagi ke rumah itu (rumah suami sah). Nah di saat pulang itu, dia sedang		

		<p>memandikan anak kecil umur 16 bulan dari suami mudanya itu. Tapi mereka nikahnya ini nggak sah ya, nikah siri gitu. Tapi yang nikah sah ini belum cerai pengadilan. Nah saat dia lagi mandiin, dia disembelih oleh suami mudanya. Dari belakang. Nah suami sahnya ini masih kerja, jadi nggak tau kejadiannya. Yang tau ya anaknya dan tetangga di depan itu.</p>		
W.S1.9		P : Alasannya apa mas?		
		S : Asmara, cemburu gitu.. itu kasus perempuan.		
W.S1.10		P : dari cerita-cerita yang ada. Ada nggak sih yang paling menyita perhatian masnya?		
		S : Ada ini terkait penelantaran, ceritanya ini ada seorang ibu-ibu TKI illegal. Jadi di saat klien sholat ini mengajak anaknya tiba-tiba ada razia. Ibunya kena razia karena paspornya udah kadaluarsa, ga diperpanjang.	Kasus seringkali bukan ranah DP3A tapi dilaporkan pada DP3A.	

		<p>Mati kan, illegal kan. Nah si ibu itu sempat meronta bilang ke petugas, “anak saya masih di masjid, tolong saya mau bawa anak saya kalo saya mau dipulangkan”. Namanya anak kalau lihat kayak gitu kan takut terus sembunyi. Dicari nggak ketemu, nah akhirnya si ibu ini kan dipulangkan langsung tanpa lewat kedutaan. Ini yang menjadi simpati kita. Posisi Ibu sudah di Kabupaten Malang, posisi anak masih di Malaysia sampai saat ini. Nah ini kita udah proses, hingga KemenLu sudah menemukan posisi anak itu ada di panti asuhan dan sekarang sudah dibuatkan identitas untuk mungkin sebulan atau dua bulan akan proses pemulangan. Itu yang menyita perhatian saya. Ada lagi terkait kasus...kebanyakan masyarakat gak bisa memahami bahwa kita tuh dinas perlindungan perempuan dan anak,</p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



		<p>bukan perebutan hak asuh anak. Ini menyita kita, menyita pikiran saya, juga menyita waktu saya. Orang ini sering saya kasih tahu, karena perebutannya ini bukan antara dengan ibu.. karena istrinya ini sudah meninggal. Perebutannya antara menantu dengan mertua. Anak ya tadi, kebanyakan anak yang menyita perhatian saya sih. Sehingga gimana ya, argument si kakek.. sebenarnya mereka ini intinya Cuma pingin memuliakan si anak. Si kakek ingin memuliakan si cucu, si bapak ingin memuliakan si anak. Tapi mereka berdua ini sama-sama besar di ego. Jadi nggak mau ngalah. Kita kan nggak bisa menjemput paksa, karena bukan SOP kita. Disini kita mau mengarahkan, “coba bapak ke pengadilan agama, meminta putusan pengadilan agama terkait anak itu jatuhnya ke bapak. Soalnya istri sudah meninggal” seperti</p>		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		itu. Jadinya lewat hukum lah.		
W.S1.11		P : Bagaimana dengan kasus perempuan?		
		S : Kalau perempuan, oh ada ini kasus perempuan. Kebanyakan juga bikin saya pusing juga ya. Perempuan itu kebanyakan mereka menuntut haknya atau mereka itu gam au diceraikan gitu lo. Tapi dia tuh, jadi gini ceritanya. Dia dinikahi, tujuannya suami ini menikahi si istri ini biar adiknya si suami ini bisa menikah. Kan kata orang jaman dulu, kalau nikah melangkahi kakaknya kan nggak boleh ya. Dia menikahi si istri ya syaratnya cuma itu biar adiknya bisa menikah. Setelah adiknya sudah menikah, dia cerai. Yang gugat bukan istri, tiba-tiba si suami ini menceraikan. Nah si wanita ini kaget dong. Dia udah ada anak umur 2 bulan lagi. Tiba-tiba diceraikan. Cuma saya lihat dari kronologi kerjanya, si istri ini kerja. Baru jadi		

		<p>PNS 2019. Yang dia tuntun itu adalah dari ceritanya kemarin tuh si cowok punya ini tanah, punya kebun.. ujung-ujungnya ke harta gono gini. Ini bukan urusan kita. Ini urusan pengadilan. Nah dari hal itu, si wanita ini psikisnya yang kena. Namun, kita kasih tindakan dia gamau. Dia maunya suaminya tidak menceraikan, dianya juga malu dengan status janda, dan kalau diceraikan dia menuntut hak-haknya. Sehingga membuat kita bingung. Karena dia juga belum mengajukan ke pengadilan. Nah suami sudah mengajukan, si dia belum mengajukan karena tuntutanannya seperti apa. Berkas kan sudah masuk pengadilan. Januari akhir ini kan sidang pertama, “ kalau ibu menuntut monggo di pengadilan, untuk menuntut semua yang ibu mau”. Tapi dia nggak mau, itu yang membuat kita bingung. Kita ajak</p>		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>pemeriksaan psikologi, kan kita kalau mau pemeriksaan psikologi nggak bisa semena-mena ya harus dengan persetujuan klien. Kalau klien nggak mau kita tidak bisa memaksa, kita menanti. Kan kalau dari pemeriksaan gitu kita jadi tau seperti oh si ibu ini cenderung ego.. kan kita jadi tau apa yang dia mau.</p>		
W.S1.12		<p>P : Itu sampai sekarang?</p>		
		<p>S : iya, akhir Januari ini nanti kan sidang pertama. Kita minta diberi undangan sidangnya, nanti hasil sidangnya seperti apa kami juga minta. Biar kita tahu apa yang dimau, seperti itu.</p>		
W.S1.13	<p>WV terlihat sedikit kebingungan dengan pertanyaan peneliti.</p>	<p>P : Bisa diceritakan nggak profil umum klien perempuan yang biasanya ditangani?</p>		
		<p>S : Untuk kasus perempuan yang saya tangani kebanyakan masih di usia yang relatif muda</p>		

		25 – 33an. Kebanyakan pekerjaannya yang pekerjaan ibu Rumah Tangga, ada beberapa yang kita tidak bisa menyalahkan juga namanya wanita juga sedikit di dunia malam seperti itu. Dunia malam ini maksudnya kayak berjualan sesuatu.. angkringan. Kebanyakan seperti itu		
W.S1.14		P : itu klien biasanya datang dalam kondisi yang seperti apa?		
		S : Biasa aja, kondisinya ya biasa. Sejauh ini kita nggak pernah dapet klien yang pas dateng kondisinya udah memar-memar, ya biasa aja. Masih sadar dan kewarasannya masih normal. Nggak ada yang <i>neko-neko</i> .		
W.S1.15		P : Ada nggak yang pas datang dalam keadaan udah nangis-nangis gitu? Atau marah-marah gitu?		
		S : Kalau itu belum ada, maksudnya kalo dateng langsung ngamuk itu nggak. Tapi kalo		

		<p>satu dua kata kita nanya, dia nangis banyak. Kalo datang langsung nangis ga ada, tapi kalo dateng dia duduk, lalu dia nangis banyak itu.</p>		
W.S1.16		<p>P : Kalau ada yang nangis gitu apa yang masnya gimana?</p>		
		<p>S : Kalau terkait ada yang nangis di kasus perempuan, dalam penanganan kan kita ada tenaga ahli psikolog wanita. Kalau ada yang nangis gitu. Ada tempat bersandarlah. Pendamping perempuan itu yang lebih dekat. Dan saya lebih untuk minggir dulu. Kan disitu kan pasti ada konteks yang lebih pribadi ceritanya, seperti itu.</p>	<p>Memberikan ruang pada klien</p>	
W.S1.17		<p>P : Dulu masnya pernah bilang. Klien ketika didatangi itu entah waktu pendampingan/penjangkauan atau ketika di sini klien itu kan ada yang bikin dibawa marahnya, nah itu bisa diceritakan nggak larutnya dalam hal atau kasus seperti apa</p>		

		yang bisa buat masnya larut dalam emosi mereka?		
	WV sedikit meninggikan suara ketika menceritakan reaksi klien.	<p>S : suatu klien yang tidak bisa kita ajak cari jalan keluar. Jadi kita sudah menjelaskan , contohnya seperti KDRT atau penelantaran keluarga. Kita udah ngasih tahu, bukan kita nggak mau nanganin. Tapi kalau bukan ranah kita, mau gimana dek? Memaksakan kita juga salah. Kita arahkan, terus habis itu kita arahkan “ kalau ibu nanti butuh apa-apa. Ya nanti kita pantau, kita damping. Nanti kita bisa koordinasi dengan pengadilan. Tapi, tetap. Jalan utamanya ya ke pengadilan dulu.” Seperti itu kan. Nggak bisa kita yang lapor, tapi dia yang lapor. Itu ada yang nggak terima. “Loh berarti nggak ada fungsi dong disini!”, “Loh ibu, fungsi kita seperti ini” sambil tak tunjukkan SOP kita. “Loh tapi ini kan hak saya” (klien). “ iya ini hak ibu, Cuma</p>	<p>Emosi jengkel akibat amarah klien.</p> <p>Klien tidak kooperatif membuat subjek jengkel</p>	<p>Bentuk Emotional Contagion</p> <p>Dinamika</p>

		<p>dari perebutan anak, gono-gini, semua, atau tindakan yang ibu inginkan kepada suami termasuk gono-gini itu bukan ranah kita. Ibu bisa ke pengadilan dulu, nanti hasil dari itu ibu serahkan ke kita itu tidak apa-apa.” Nanti kan kita bisa melihat. Kalo kita tiba-tiba datang grusak-grusuk kan kita tidak bisa. Nah disitulah marah kita. Bukan marah sih, kayak gimana ya. Kita jengkel aja. Kita kayak gemes gitu loh... kita tuh kayak aduh. Ah <i>ya wes lak</i> kamu nggak mau <i>ya wes</i> terserah kamu, kamu <i>ate</i> jalan apa ya terserah kamulah <i>wes</i>. Seperti itu.</p>		
W.S1.18		<p>P : Tadi kan mas sudah menjelaskan tentang kesan ke klien kan, ada nggak yang dari kasus-kasus yang berkesan itu begitu membekas di perasaan masnya?</p>		
		<p>S : Kalau membekas di perasaan sampai hari ini... kalau jengkel ada. Pada salah satu</p>	Membekas sementara	



		<p>orang. Tapi kalo yang membekas kayak gitu tuh nggak ada. Kayak membekas yang lama tuh nggak ada. Cuma sementara aja. Ya mungkin hari itu, besok atau dua hari kerja dari pelaporan itu sama klien besok itu udah lupa. Kadang-kadang kalau hari ini <i>nganu</i> nanti siang sudah lupa. Kalo kita tiba-tiba ada kasus viral gitu, nanti juga ilang. Kita udah lupa sendiri. Jadi memang beratnya jadi pendamping adalah kalo kata sekarang itu “baper”. Nah itu yang bahaya kan. Kan ada juga kan pendamping yang ketika mendampingi kasus takut kalo hal itu juga terjadi di diri kita sendiri gitu ya. Tapi, kalo saya nggak takut sih kalo itu terjadi di diri saya sendiri. Tapi lebih ke gini, inilah.. ibaratnya saya belajar lebih cepet. Jadi seandainya nanti ada kejadian di keluarga saya sendiri, saya sudah punya antisipasi.</p>	<p>Membiarkan hilang sendiri</p>	<p>Strategi coping (pengabaian)</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

		<p>Seperti itu. Jadi kalo ada kejadian seperti ini, saya tidak boleh berbuat seperti ini. Sehingga istri saya tidak sampai melakukan pelaporan seperti ini. Jadi kita setiap ada ini tuh “oh inilah <i>by</i> pencegahan saya”. Jadi seandainya.. Oh jadi wanita ini nggak bisa ya diomongin kasar. Kalo dia diomongin kasar nanti dia akan mengadu. Nah saya akan mencegah, jangan sampe saya ngomong kasar ke istri saya. <b>Itulah belajar saya. Malah saya sebenarnya bukan membekas ya dek ya tapi lebih ke jadi pembelajaran saya.</b> Oh istri saya butuhnya ini, kalo nggak dipenuhi nanti kayak klienku yang kemarin. Nah seperti itu. Jadi bukan yang membekas takut, ah aku nggak mau nerima kasus kayak gini. Aku trauma, tuh nggak. Malah kasus yang semakin sulit malah semakin seneng aku. Dan sambil belajar juga aku. Banyak</p>	<p>Antisipasi</p> <p>Belajar dari pengalaman orang lain</p>	<p><i>Vicarious learning</i></p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------------------------

		pembelajaran yang kudapet dari sana. Saya ambil positifnya sih, yang negatif kita buang.		
W.S1.19		P : Pernah nggak dibawa jengkel ke klien sampe dibawa ke rumah?		
		S : Kebawa jengkel sampe pulang pernah sih. <b>Kebawanya itu lebih cenderung kayak saya jadi nggak mood ngapain. Tapi ya, saya kembalikan lagi. Kenapa saya bad mood in ini. Udah di rumah kok. Itungannya rumah ini kan tempat aman kita.</b> Ngapain kita harus badmood. Tapi kalo ditanya ada, semua mesti ada. Rasa itu mesti ada. Tapi, kalo kita masuk rumah kita usahakan semaksimal mungkin kita melupakan itu. Meskipun nanti, besoknya kita masih dibawa jengkel ya gapapa. Toh nantinya akan ketutup dengan kasus-kasus yang lain. Hilang-hilang sendiri.	-Jengkel membuat tidak <i>mood</i> beraktivitas - Mengubah pola pikir	Bentuk emotional contagion  Strategi coping ( <i>self-control</i> )
W.S1.20		P : Selain dibiarkan hilang dengan sendirinya, biasanya ngapain mas?		

		<p>S : Kalau dari psikolog kita diajari untuk namanya <i>grounding</i>. Jadi melatih pernapasan kayak relaksasi. Jadi kita sambil berpikir yang membuat kita jengkel kita keluarkan. Jika ada hal yang bikin senang kita hirup. Saat ada yang jelek bikin kita marah kita keluarkan. Jadi kita bernapas sambil berpikir. Nggak Cuma hirup keluarkan aja. Tapi kita memikirkan. Ketika kita menghembuskan napas, semua masalah kita keluarkan. Ketika kita hirup napas, semua hal positif baru kita masukkan. Tapi kalau saya punya cara sendiri, kayak <i>healing</i> lah atau merokok atau makan enak. Biasanya kalau kita stres kita penjangkauan ke tempat yang jauh yang jaraknya 500-1 km dari pantai yah kita melipir lah. Kita meliha indahnya laut sambil me-<i>refresh</i> otak kita. Ya gitu. Tapi kalau tempatnya jauh dari mana-mana ya kita</p>	<p>Melepaskan beban emosi dengan cara tersendiri</p>	<p>Strategi coping (Escapism)</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------

		mencari makan siang yang enak. Sehingga kita merasakan hal yang enak gitu.		
W.S1.21		P : Jadi perasaan-perasaan yang nggak enak dibawa dari klien itu sebisa mungkin segera diatasi ya mas?		
		S : Segera.. segera dihilangkan.		
W.S1.22		P : Pernah nggak ada yang sampai mengganggu aktivitas?		
		S : Alhamdulillah sampai sekarang nggak ada. Beberapa tahun saya mendampingi kasus (2 tahunan) ini nggak ada. Jadi kalau merasakan hal tersebut sesegara mungkin kita berusaha untuk melepaskan. Soalnya kan gini, kita nggak tau jam berapa, menit berapa akan datang klien baru dengan kasus yang baru. Kalau kita terus memikirkan kasus yang lama kita akan dibawa emosi saat menangani yang baru.		Pentingnya melepaskan emosi yang terbawa dari kasus lama
W.S1.23		P : Adapun kasus yang paling lama masnya		

		tangani biasanya berapa lama?		
		<p>S : Satu tahun. Itu sampe putusan (pengadilan). Terkait kasus anak karena kita harus menunggu pemeriksaan, pemanggilan pelaku dan saksi. Biasanya 6 bulan kita baru penjangkauan pertama, besoknya kedua si korban yang melapor udah bilang “ini saya tutup (kasusnya), ingin saya sselesaikan secara kekeluargaan”. Kalau perempuan 3 bulanan biasanya selesai. Lebih cepat kasus perempuan sih.</p>		
W.S1.24		<p>P : berarti kalau pihak korban sudah menutup berarti sudah selesai?</p>		
		<p>S : Iya, kalau pihak korban sudah menutup walaupun itu urgen ya kita tidak bisa memaksa.</p>		

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 1**  
**(TRANS-W.S1.14/02/2023)**

Informan : WV

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Klojen

Tanggal : 14 Februari 2023

Pukul : 10.25

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S1.25	Saat menjawab WV memberikan tekanan pada kata-katanya.	Peneliti : Dari kasus-kasus yang ada, kasus anak yang paling berkesan buat masnya apa?		
		Subjek : Kasus yang berkesan pada kasus anak itu kasus terkait kekerasan seksual yang dilakukan oleh ayah kandungnya. Jadi gini ya, secara pemikiran ayah kandung itu kan yang harusnya melindungi atau orang terdekat ya. Ayah kandung ini, beda dengan ayah tiri yang beda darah, <b>ini ayah kandung.</b> <b>Dimana pola pikirnya</b>	Muncul rasa marah	Bentuk EC (Simpati)

		<p>dia bisa menyetubuhi anak kandungnya? Padahal disitu posisinya, istri ada. Itu yang bikin berkesan. Kok bisa ada kejadian seperti itu? Atau sebelum pernikahan dulu sama si istri dulu itu, si istri nggak tahu kalau suami itu punya perilaku yang menyimpang?</p>		
W.S1.26		<p>P : Bisa diceritakan nggak perasaannya masnya saat melakukan pendampingan klien seperti itu?</p>		
	<p>WV kebingungan memilih kata-kata untuk menjelaskan.</p>	<p>S : Perasaan terkait anak itu campur aduk ya dek ya. Campur aduk ini bukan senang gitu ya. Tapi kayak sedih lebih prihatin. Soalnya anak-anak ini, nantinya kan sebuah apa ya asset Negara, asset bangsa ini. Kalau anak Indonesia itu bagus pola asuhnya, pendidikannya, otomatis kan itu nanti bisa meningkatkan kualitas Negara. Tapi, mengapa? Di tahun.. saya ceritakan saja setelah meningkatnya di tahun 2020, covid. Dan sangat signifikan dari 2021 setelah covid. Anak-anak kecil ini malah jadi makanan predator-predator</p>	<p>Emosi sedih dan prihatin</p>	<p>Bentuk EC (Simpati)</p>



		<p>ini. Jadi, kayak udah nggak ada sistem mereka ini kayak di.. di.. apa ya.. diamankan, atau dilindungi. Sekarang anak ini malah dijual, disetujui. Dan kejadian yang berkesan di saya ini ya yang menyetubuhi.. di logika saya ini kan saya berpikir oh tetangga atau paling nggak itu kerabat atau orang jauh. Berkesan saya dan perasaan saya sangat sedih sekali, yang melakukan persetujuan tersebut adalah keluarga sendiri. Masih di lingkungan keluarga. Perasaan saya sangat sedih, prihatin. Padahal keluarga ini yang haknya melindungi kan? Kok malah merusak anak</p>		
W.S1.27		<p>P : Dalam proses pendampingan kasus seperti itu, lebih banyak berinteraksinya lebih banyak dengan klien atau dengan orang tua?</p>		
		<p>S : Kebanyakan kita lebih pada orang tua. Karena klien itu kan lebih cenderung kalau dia mendapat kekerasan seksual seperti itu, kita kan</p>		

		<p>nggak bisa apalagi usia anak ya. Anak itu lebih banyak diam, jika kita bertanya terkait “adik berapa kali disetubuhi? Oleh siapa?” Nah itu dia akan merasa langsung, ingatannya langsung kembali. Anak kecil itu kan, apa ya. Katakana <i>sampean</i> itu ya mbak ya.. melempar batu, dia kan cepat meniru karena ingatannya tajam. Nempel. Nah, kita kalau langsung bertanya ke anak tuh akan langsung ingat. Dan kecenderungannya dia akan menangis.</p>		
W.S1.28		P : Jadi kayak ada traumanya ya?		
		S : Traumanya berat. Jadi kita lebih banyak berinteraksi dengan orang tuanya atau keluarganya seperti kakak kandung atau kakak sepupu. Pokoknya ada dari keluarga. Lebih banyak kita interaksinya kesitu.		
W.S1.29	WV menghembuskan napas berat.	P : Kalau masnya sendiri ketika berinteraksi dengan orang tuanya atau keluarga terdekatnya perasaan masnya gimana?		

		<p>S : <b>Sedih dan.. agak terenyuh</b> juga. Jika mereka udah menceritakan orang tua tuh dalam kondisi keadaan yang.. jadi korban ini kan tidak selamanya dari <i>background</i> orang yang mampu ya. Kebanyakan orang ekonomi menengah ke bawah. Jadi sedikit terenyuh dek. Rasanya kayak apa ya.. hati ini kayak “kok bisa ya?”. Dengan keadaan begini, ketimpa musibah seperti ini. Pelakunya keluarga sendiri. Nah lebih ke sedih, terenyuh, dan prihatin lah.</p>	Emosi sedih dengan kondisi klien	Bentuk EC (Simpati)
W.S1.30		<p>P : Bisa nggak diceritakan kondisi pertama kali klien datang kesini?</p>		
		<p>S :Kondisi klien datang kemari tuh cenderung kalau datang bersama ibu, rata-rata mereka akan diam. Yang banyak bercerita ibunya. Kenapa diam? Mereka tuh bukan diam takut, tapi bertanya-tanya “aku ini mau dibawa kemana? Apakah nanti aku bertemu pelaku kembali?” jadi dia tuh cenderung ketakutan kalau bertemu</p>		

		<p>lawan jenis. Contoh rata-rata pendamping ini kan laki-laki ya dek. Ya ada sih yang wanita. Tapi disaat, kan kita gambling ya.. <i>shift-shift</i> an gitu. Kadang kalau pendamping wanitanya berangkat, otomatis yang jaga kantor laki-laki yang terima klien laki-laki. Ada rasa kaya traumanya, tiba-tiba meneteskan air mata.</p>		
W.S1.31		<p>P : Kesannya sendiri ketika mendampingi kliennya langsung gimana?</p>		
	<p>WV terlihat geram dan nada bicaranya sedikit tinggi beberapa saat.</p>	<p>S : kalau pas mendampingi kliennya langsung, saya sudah tidak bisa berkata-kata. Karena saya hanya bisa... gimana saya bisa memulihkan psikologinya. Kalau kean saya ke klien itu ya, kebanyakan apa ya.. kayak <i>aku harus berbuat opo?</i> Kayak gitu. Seandainya dinas ini gabung, jangan gabunglah. Paling nggak punya SOP yang sama dengan PPA Polres, aku ingin mengadili. Langsung aja diitu dek. <i>Langsung tak cekel, langsung tak tangkep. Tak masukno</i></p>	<p>WV berharap dirinya bisa memulihkan kondisi psikologis korban</p> <p>WV berharap seandainya dirinya</p>	

		<p><i>penjara, lak iso tak pukuli. Tapi lek masih, kita ngantarkan psikolog, ngasih pendampingan, tah pelaku masih berkeliaran atau pelaku belum tertangkap. Itu kesan saya kan. Yoopo ya dek ya.. kayak saya tuh merasa “kok lelet se pemerintahan iki?” gitu loh. Kok gak ndang-ndang! Anak seperti ini kok nggak segera diurus. Kesan saya sih ya kecewa banget pokoknya! Terkait saya sendiri orang pemerintahan, saya kecewa banget. Terus terang saya kecewa banget dengan sistemnya.</i></p>	<p>bisa mengadili pelaku langsung</p> <p>WV geram dengan prosedur yang lelet</p> <p>WV kecewa dengan sistem yang ada</p>	
W.S1.32		<p>P : Dari klien-klien yang ada, ada nggak yang menyita perhatiannya masnya?</p>		
		<p>S : Oh ada, yang tadi itu yang pertama saya ceritakan. Nah terkait pemerkosaan yang dilakukan ayah kandung. Itu sangat menyita perhatian saya. Dari awal Januari 2022 hingga kemarin baru putusan tanggal 17 Desember 2022. Hampir satu tahun ya. Hampir satu tahun</p>		

		<p>itu masih putusan. Pelaku sudah di penjara, tapi belum divonis. Ya contoh mohon maaf, kayak contoh kasus yang lagi viral. Pelaku kan tetep diamankan, tapi belum divonis. Pemberatan, hukuman maksimalnya kayak gitu. Itu yang menyita perhatian saya. Kenapa itu menyita perhatian saya? Lelet banget hukum Indonesia! Terkait anak.. ada peraturan perundang-undangan terkait itu. Tapi kenapa? Dari pusat ke provinsi ke daerah itu lama! Jadi kayak gini, contoh aja kayak gini. Pusat mengeluarkan peraturan untuk langsung mmeberikan tindakan jika ada kasus seperti ini terhadap anak. Menginfokan nya ke provinsi. Provinsi menginfokannya ke daerah. Nah daerahnya.. mohon maaf, orang daerah itu kan belum tentu ya mereka pns atau bukan, belum tentu intelektualnya sama. Jadi apa yang mereka terapkan ke bawah, pasti akan beda. Kecuali</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>pusat yang turun mengundang provinsi, mengundang daerah itu beda. Satu pintu kan. La ini berapa pintu? Ini yang menyita perhatian saya. Lemotnya penanganan korban kekerasan seksual itu, terutama untuk anak. Karena kita udah ngasih penanganan psikologis segala macam. Tapi, terkait untuk apa ya.. memberikan efek jera. Terus memberikan rehab untuk anak yang notabenenya korban kekerasan seksual itu kok.. Indonesia tuh apa ya ramping. Oh anak ini butuh.. anak ini habis diperkosa sama bapaknya selama berapa tahun.. mulai tahun sekian sampai sekian. Yang ditakutkan nanti kecanduan seks. Kan seperti itu. Ada sebenarnya kan di DP3A atau di kementerian menyimpulkan, buat rumah aman sementara. Kan gitu. Tujuannya untuk apa? Untuk rehab, nah rehabnya itu jangan dibatesi bulan. Sampai dia bener-bener pulih 100%. Ya gak harus</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p>Nada suara terdengar sedikit merendah menunjukkan kekecewaan</p>	<p>100% sih paling nggak 95% lah. Kan biasanya kayak gitu kan? Tapi kenapa tidak ada? Ini yang menjadi menyita banyak perhatian saya. Terus korban ya percuma juga kita tolong, kita bantu ke psikolog 4 kali 5 kali. Tapi dia tetap berada di lingkungan yang sama kan kasian. Kenapa kok sampai sekarang saya masih mengenang kasus itu? Dalam arti itu kayak terngiang-ngiang, ternyata kasus hukum penyelamatan anak itu nggak yang kita harus bisa langsung rapi potong kompas. Alasannya sama, harus kesini dulu harus kesana dulu. Kadang kan kalau dia orang Malang, tapi posisinya diperkosa di Surabaya. Katakan anak ini traumanya udah berat, traumanya udah di level tertinggi lah. Kalau kita masih ngurusi administrasi dan koordinasi, kira-kira gila nggak anak ini?</p>	<p>Perasaan sedih karena merasa percuma penanganan dilakukan</p>	
W.S1.33		P : Dari kasus-kasus yang ada, ada nggak yang		



		sama dengan orang terdekat alami?		
		S : Alhamdulillah, keluarga atau orang terdekat tidak ada. Dan jangan sampai ada. Masa dari keluarga pendamping, keluarga yang selalu menangani korban sampe nggak bisa mensosialisasikan ke keluarga. Keluarga sendiri sampe terjebak kasus seperti itu kan nggak tau ya. Namanya kan musibah, ya paling nggak mengantisipasi lah. Mengajarkan ke keluarga, ke adek-adek, dan sepupu kalo kekerasan seksual tuh seperti ini, terutama pada perempuan dan anak. Seperti itu.. untuk saat ini Alhamdulillah tidak ada		
W.S1.34		P : Ada nggak dari kasus yang ditangani itu bikin pusing setelah melakukan pendampingan?		
		S : Ada, ya itu tadi yang saya ceritakan di awal. Pusingnya itu system kita yang koordinasinya lambat. Tidak ada system kayak potong kompas. Sedangkan kita itu butuh perawatan		

		<p>yang cepat. Sekarang aja dari RSJ untuk anak yang kena kayak hypersex karena lingkungannya. Umur 12 tahun.. eh dia kelahiran tahun 2008 kalo nggak 2009 lah. Kalo nggak salah dia sekarang usia 14 tahunan lah. Jadi dia dari kecil itu dari lahir sudah dibawa sama neneknya. Ibunya pergi. Dia tinggal sama nenek sama ayahnya. Ayahnya ini adalah pecandu narkoba hingga sekarang. Dia pernah di jual, di daerahnya ada semacam tempat kayak lokalisasi gitu. Korbannya itu sekarang juga jadi pecandu narkoba. Apa yang bikin saya pusing? Rehab di Indonesia ini minimal usia 18 tahun. Baru bisa rehab secara gratis secara biaya pemerintahan baru di usia 18 tahun. Di bawah usia 18 tahun, biaya mandiri. Sampai 6 bulan itu, 35 juta. Itu kalau keluarganya mampu, kalau nggak? Harus nyari bantuan. Nah, ini posisinya aja orang tua nggak ada. Bapaknya pecandu</p>		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>narkoba, dia tinggal sama neneknya aja. Itu gimana? Jadi nggak bisa diurusi. Nah kita ngecek gimana cara cepetnya, yah agak sedikit rumit ya. Tapi Alhamdulillah kita punya cara sendiri kita melakukan kerjasama dengan LSM. Dan diluar punya pemerintah kayak Koppatara, WCC. Jadi kita bisa menaruh sementara anak itu, jadi ditempatkan di penampungan sementara. Sekaligus kita kasih apa ya.. motivasi, bimbingan. Kita berikan suatu kreatifitas. Dia sukanya apa? Menjahit, kita ajari menjahit. Tapi ya itu kembali lagi, dalam system pemerintahan kita pusingnya karena korrdinasi yang lelet, tidak bisa potong kompas, dan banyak persyaratan yang tidak perlu tapi karena kondisi darurat itu paksakan dilakukan.</p>		
W.S1.35		<p>P : Oh iya mas, pendamping kan kebanyakan laki-laki, sedang dalam kasus pelecehan kan kebanyakan perempuan. Ada nggak kendala</p>		

		yang dihadapi?		
		<p>S : Kita tetep.. gini, memang jika terjadi kekerasan seksual pada perempuan kita akan menggunakan psikolog atau tenaga ahli diluar kita. Ya tadi kaya Koppatara atau WCC. Kita ajak bersama dalam penjangkauan, nanti jika korbannya perempuan dan kalau dia... sebenarnya sih kalo kita lebih cenderung ke orang tuanya ya. Makanya pendamping kebanyakan laki-laki. Nah, kalau keadaannya memang orang tuanya nggak ada, atau dia kondisinya di kos atau hidup sendiri. Kalo ga gitu yang tinggal sama neneknya, yang kayak gitu baru kita minta bantuan tenaga ahli atau psikolog untuk melakukan pendampingan. Kenapa kok korban ini didampinginya sama psikolog atau tenaga ahli? Biar lebih enak dan nggak canggung. Kalau dia menceritakan segala sesuatunya. Kalau dia, mohon maaf ya dek, ini</p>	Penggunaan pihak ketiga dalam penanganan	

		saya mohon maaf lagi.. kayak nanya bagian mana yang diraba, trus dimasukkan apanya. Nah kalo ini kan, memang harus seperti itu biar tau supaya bisa buat laporan biar jelas juga. Kalau yang Tanya saya kan nggak etis to. Walaupun anak kecil. Tapi kalo yang nanya psikolog, yang perempuan kan ya pas.		
W.S1.36		P : Jadi make orang ketiga?		
		S : Iya, pake orang ketiga. Jadi, kalau pas gitu kita milih keluar.		
W.S1.37	WV terlihat antusias ketika menjawab terlihat dari intonasi suaranya yang berubah.	P : Tapi pernah nggak sih dalam menangani kasus, ada laporan terkait kasus anak tapi ternyata dari hasil asesmen kok kayaknya dia ada kemungkinan seorang pelaku atau kasusnya ternyata palsu?		
		S : Laa ini, ini yang perlu digaris bawahi dan ini yang kebanyakan kita dapatkan. Anak melaporkan pelecehan yang dilakukan oleh ayahnya. Ternyata saat kita selidiki, dia ini		

		<p>dituntut sama neneknya untuk melaporkan itu. Jadi dia didoktrin, umur 8 tahun didoktrin oleh neneknya itu supaya ayahnya ditangkap. Terkait yah masalah pribadi lah. Supaya si nenek ini bisa mengambil anaknya. Jadi dia memperalat cucunya supaya bisa memenjarakan suami dari anaknya. Kalau menantunya dipenjara kan, ibunya si anak ini kan akan kembali ke neneknya sama cucunya. Ada juga laporan anak digebukin atau dikeroyok. Cerita ini barusan. Ternyata kejadiannya ini Agustus bukan November. Di saat kita gali ke pelaku, ternyata korban ini adalah <i>trouble maker</i>. Jadi sering di kelas itu, kakak kelas lewat di sampingnya tiba-tiba diludahi. Diajak bertengkar, saat pelaporan kan dia sebagai korban. setelah ditarik ke belakang kan ternyata dia selama di sekolah itu kan dia pelaku kan. Sampai teman-teman di kelas saya tanyai “gimana temannya nggak</p>		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>masuk sedih nggak?”, mereka bilang “tenang pak, aman, tentram”. Itu anak kelas 3 SD lo bilang gitu. Berarti dia kan yang bermasalah. Kita tarik lagi kisahnya. Pemukulan betul. Tapi, kejadiannya Agustus. Tapi, ibunya melaporkan anaknya koma itu November. Diusut-usutlah, ternyata dia itu sering dimanjakan orang tuanya dibelikan <i>motor cross</i>. Dia sering kayak.. ada itu yang jadi saksi, dia sering diajak <i>ngecross</i> dia itu ga pernah pake helm. Dan dia itu <i>jumping</i> dan itu jatuh kepalanya dulu yang terbentur batu. Dan itu kejadian nggak 1-2 kali, hampir 3-4 kali. Nah pelaporannya itu baru terselidiki, dia tuh pulang sekolah tiba-tiba panas. Tiba-tiba kejang terus nggak sadarkan diri. Terus dibawa ke rumah sakit. Dua hari nggak sadar, begitu sadar dia menceritakan kisah yang lalu. Padahal ya kejadian itu dia sendiri yang membuat. Tapi dia memakan teman-temannya. Teman-teman</p>		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>nggak bakal mukulin dia kalau dia tidak meludahi , menantang. Bahkan dia sering lo ke temen sebaya narget dan minta uang. Narget dan minta makan. Nah itu yang laporannya korban tapi ternyata pelaku.</p>		
W.S1.38		<p>P : Kalau kayak gitu terus langkah yang diambil apa mas?</p>		
		<p>S : Nah, karena ini masih usianya relative di bawah 12 tahun, umur 9/8 tahun. Langkah kita mediasi, tapi orang tua terlapor tidak terima karena mencemarkan nama baik. Ya maunya anak ini dikeluarkan dari sekolah. Dan memang dari orang tua pelapor ini tidak mau. Masih tetap bersikukuh anaknya ini korban. padahal ditarik ke belakang dari semua yang diceritakan begitu. Bahkan sampai sekarang kita belum melakukan pemeriksaan ke psikolog. Tiap mau diajak pemeriksaan, orang tuanya alasannya selalu anaknya masih belum bisa mengingat.</p>		



		<p>Orang tua tidak kooperatif. Padahal udah sehat, udah masuk sekolah. Maunya kita, kita mediasi. Dari pihak para orang tua pelaku kan ada, dari pihak korban kan kalau nggak solutif kan nanti ada cara lain. Kalau damai kan enak kan, nanti nggak ada kekerasan lagi. Dan solusi ke depannya nanti kita tetep melakukan apa ya.. pokoknya yang salah ya tetep salah, biar orang tua yang salah ya tetep salah. Setelah kita mediasi, nanti kita sosialisasi ke sekolahan terkait <i>bullying</i> dan kekerasan fisik terhadap anak. Supaya apa? Supaya guru-guru memantau, biar jangan sampai gara-gara kalian guru honorer atau GTT yang bayarannya nggak seberapa jadi pikirannya aku selesai ngajar ya sudah. Masalah anak <i>ndek luar ate</i> berantem. Itu urusan mereka. Dan ini juga menarik kesimpulan, guru-guru ini ayolah jadi guru-guru yang dahulu. Yang menyenangkan, siswa itu</p>		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>kayak anak. Bukan hanya di kelas tapi juga di luar kelas. Jangan hanya memprioritaskan gaji. Seperti itu.</p>		
W.S1.39	<p>WV menjawab sambil sedikit bercanda.</p>	<p>P : Kalau habis pendampingan biasanya ngapain? Kalau kayak tadi kan masnya bilang kadang pusing, dibawa emosi. Itu yang dilakukan apa biar nggak dibawa sampe rumah?</p>		
		<p>S : Pasti kita itu kalo soal mengeluarkan emosi masing-masing ya mbak. Kalau saya lebih ke ngerokok, ngopi, terus cari tempat menyendiri. Bukan berarti saya meditasi cari ilmu nggak. Jadi saya menyendiri hanya untuk melepaskan aura negatif disamping merokok dan ngopi tadi. Dan berpikir ke depan “saya ini pendamping, jangan sampai saya dibawa emosi atau aura negatif dari klien-klien”. Ada juga yang caranya lain. Ada yang terus makan enak-enak. Ada juga yang, karena kan kita disini ada <i>shelter</i> jadi kita istirahat bentar satu jam atau satu jam</p>	<p>Metode untuk mengeluarkan emosi</p>	<p>Strategi coping</p>

		<p>setengah untuk merilekskan diri. Tapi kalo dari psikolog mengajari kita untuk kembali dari nol caranya dengan kita <i>grounding</i>. Jadi kita pertama dengan melatih pernapasan, meditasi dengan lagu yang tenang kayak yoga gitu. Yang kedua, kita itu disarankan untuk memakan coklat yang rasa kepahitannya itu 90%. Kan <i>puait</i> kan. Nah seperti itu. Tapi itu kan menurut psikolog, disini kita pake cara kita sendiri. Kita belum tentu bisa mengikuti apa yang membuat mereka nyaman. Cara buat mengeluarkan aura negatif kalau ditanya cara saya ya itu tadi ngopi, ngerokok, cari tempat sendiri. Jadi ya kasarannya untuk apa ya melepaskan aura negatif dengan melatih pernapasan. Ya pasti mbaknya juga paham sebagai calon psikolog bahwa nggak mungkin harus sesuai sama teori. Hanya meluapkan atau menghilangkan emosi agar nggak terkena klien harus gini nggak akan</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>mungkin. Pastiya nanti <i>sampean</i> akan punya cara sendiri. Bisa harus ke mall belanja-belanja atau apa. Seperti itu, kan macem-macem caranya. Kalau saya ya seperti itu tadi caranya melepaskan emosinya tadi. Kadang kalau kita lagi kumpul dengan banyak pendamping se-provinsi tuh kadang ada tipikal orang yang bisa nyerap emosi atau energy tapi nggak bisa mengeluarkan. Jadinya emosi. Nah dari situ kalau dia udah katakanlah marahin orang dia baru tenang. Ya marahin bukan dalam arti marahin yang apa ya kayak ngejek-ngejek.</p>		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 1**  
**(TRANS-W.S1.25/05/2023) W.S1.25/05/2023**

Informan : WV

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Klojen

Tanggal : 25 Mei 2023

Pukul : 12.43

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S1.40	Sebelum wawancara WV mengajak bercanda.	Peneliti : Dari data-data kasus yang saya terima kemarin kan kasusnya itu banyak. Pernah nggak merasakan kewalahan?		
		Subjek : Untuk kasus-kasus yang masuk yang dalam arti yang begitu banyak itu merasa kewalahan iya kita merasakan kewalahan. Cuma dalam mengatasi rasa kewalahan itu kita selalu mengagendakan. Contoh, setiap kasus tuh pasti yang masuk akan kita.. dalam arti kita <i>save</i>		

		<p>dulu. Kita analisis dulu. Untuk turunnya ke lapangan untuk menghindari kelelahan atau kewalahan kita akan menuliskan nanti kayak akan menuliskan kebutuhan tenaga ahli sesuai kebutuhan korban. Kayak psikolog atau badan hukum. Nah disitulah apa ya langkah kita dalam menagatasi kewalahan. Kalau rasa kewalahan pernah. Maka dari itu, kalau kita tidak segera bekerja sama kita akan tambah apa ya.. dalam arti kesusahan dalam menjangkau korban.</p>		
W.S1.41		<p>P : Pernah nggak merasakan kelelahan baik secara fisik maupun emosional?</p>		
		<p>S : Kalau kelelahan kita pasti ya, soalnya posisi korban itu dalam arti kita penjangkauan ke rumahnya itu kan medannya seperti itu.. apa ya kalau dianggap di Kabupaten Malang itukan sangat ekstrim apalagi yang bagian selatan. Kalau emosional itu pasti dek. Disaat kita pulang kan otomatis kalau kita penjangkauan,</p>	<p>Melepaskan energi negatif dengan makan</p>	<p>Strategi coping</p>

		<p>tempatnya jauh, kita pulang balik ke kantor tuh malem, baru dari kantor kita langsung balik ke rumah. Emosi pasti ada. Maka dari itu, kita buat menghindari semua itu kita kadang-kadang kebiasaan kita buat nyari energinya ya kita cari makan-makan yang enak atau apa gitulah. Untuk membuang energi-energi negatif itulah. Tapi kalau rasa capek letih itu pasti ya. Apalagi begitu ekstremnya jarak di Kabupaten Malang ini.</p>		
W.S1.42		P : Pernah nggak merasa jenuh karena banyak kasus yang harus ditangani?		
		S : Pernah merasa jenuh. Bukan kita merasa jenuh terus kita tidak melakukan penjangkauan. Tetep kita melakukan penjangkauan. Ya gimana lagi ya sekarang aja di dinas ini atau UPT lah. Katakan sekarang ke UPT.. dari bidang sampe UPT stafnya tetap berdua. Kalau pernah merasa jenuh? Jenuh. Jenuhnya apa kita? Disaat kita	Perasaan jenuh karena ketidakjelasan klien (kasus/alamat)	

		<p>penjangkauan kadang kita tuh belum tentu mendapatkan alamat korban secara lengkap. Otomatis kan kita bertanya. Pas kita bertanya, belum tentu korban bertempat disitu. Kadang-kadang dia tanpa kabar udah tinggal di rumah yang lain atau di desa lain atau kecamatan lain. Otomatis kita kan harus mengikutinya. Nggak bisa kan kita menunda besok. Kita udah turun hari ini kok. Kita butuh informasinya, kita butuh analisis kasusnya. Kan hari ini juga kita harus dapet. Nah disitulah titik jenuh kita. Korban yang pindah tempat tanpa konfirmasi, terus kasus yang tidak jelas. Yang tidak jelas mengadukannya seolah-olah itu <i>urgent</i>, ketika kita menganalisis kita mengonfirmasi ke pihak keluarga ternyata dia ini hanya baper. Ternyata dia ini habis diputusin ingin curhat kemana. Akhirnya lapor ke kita pacarnya gini-gini. Tapi setelah kita konfirmasi ternyata nggak ada apa-</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



		apa. Udah tempatnya jauh ternyata nihil. Nah itu kita juga jenuh kalo kasus kayak gini. Kasus apa ya kalo jaman sekarang hoaks gitu. Nah kayak gitu kita jenuh.		
W.S1.43		P : Dari wawancara sebelumnya kan masnya bilang sering dibawa emosi dari klien, nah biasanya kasus apa yang paling sering menyita pikiran dan emosi?		
	Nada suara WV sedikit meninggi dengan sedikit penekanan.	S : Yang menyita pikiran dan emosi saya itu kasus anak. Penelantaran anak kalau kita bilang perebutan anak bukan ranah kita. Kenapa perebutan anak kita alihkan menjadi kasus penelantaran anak atau kasus kekerasan psikis pada anak? Karena kalau menurut SOP khusus untuk UPTPPA atau dinas ini kan tidak ada perebutan. Jatuhnya di pengadilan agama. Jadi gini ya saya jelaskan lagi. Jadi, jika terjadi kasus seperti itu akan menguras pikiran dan emosi. Soalnya kenapa? Kasus-kasus yang	WV jengkel karena orang tua tidak kooperatif dan mengedepankan ego.	Dinamika

		<p>berbau anak yang penelantaran, yang anak dibawa paksa oleh ayahnya, mereka ini tidak memikirkan anak. Mereka ini memikirkan egonya masing-masing. Tidak melihat anak ini. Semua inginnya anak. “Pak tolong ambil, anak ini hak saya”. Saya tanyai sekarang, putusan dari pengadilan cerai kemarin ada nggak suratnya yang melimpahkan pada bapak atau ibu? Nggak ada. Waktu cerai mereka maunya cerai, pisah. Di saat saya tanyai nggak ada, mereka saya suruh ke pengadilan mereka nggak mau tapi minta anaknya suruh ngambil. Itu kita mikir. Ya kita oke, tapi kita koordinasi dengan kemenag atau pengadilan agama. Tapi jawaban pengadilan agama apa? “Bawalah kedua orang tua ini, nanti kita putuskan di meja hijau.” Ini kan gitu. Tapi mereka nggak mau. Kan ini menguras pikiran dan emosi. Anaknya tersiksa bingung mau ikut ibu atau bapak. Tapi orang</p>	WV berharap agar orang tua lebih	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	--

		<p>tuanya ego. Inilah kadang yang membuat saya selesai penjangkauan marah. Kadang dia telpon kita nggak ngangkat udah. “<i>Alah duk anakku ae kok, anak e wong</i>” sampe dari kita keluar kata-kata seperti itu rasanya. <i>Sangking mangkelnya</i> (karena terlalu jengkelnya). Karena kita kasih prosedurnya, kita bantu kita damping. Ayolah pak.. kita nggak ngelepas, kita damping kemana ayo semua ayo. Tapi kalau mereka ego ya nggak bisa. Pokoknya kasus anak itu menguras pikiran. Apalagi anak yang kena kekerasan seksual, anak yang kena kekerasan fisik. Mereka itu ngejar. “gimana pak? Kapan ditahan ini? Kapan waktunya..” Loh bagian menahan kan polres. Kita kan cuma ngebantu pemeriksaan psikologinya. Untuk kelengkapan berkasnya ke polres untuk naik ke Kejaksaan P21. Kan gitu. Kita tungguilah sesuai prosedur polres. Bukan kita yang di kejar. Kita udah</p>	<p>mengedepankan kebutuhan anak terlebih dahulu.</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	--

		<p>koordinasi. Akhirnya kita jelaskan baik itu WA baik itu telpon nggak ngerti. Tanyanya “besok a?” Loh bentar bu nanti nunggu dari polres. <b>Nanti kalau sudah menghubungi nanti kita dampingi ke kejaksaan nanti.</b> Kan gitu. Tapi mereka ngotot. Nah itu lo orang tua semuanya ego. Jadi kan anak yang kayak gitu kena seksual fisik dan lain-lain kan harusnya anak dinormalkan dulu psikologinya. Ditenangkan dulu, ego orang tuanya dibuang semua dulu. Jangan kebanyakan ego. Kasus seperti itu yang bikin aku pusing.</p>		
W.S1.44	WV sambil menghisap rokok.	P : Oh iya mas antar pendamping itu pernah nggak saling cerita atau saling minta saran?		
		S : Sering, kita kayak gitu sering. Cuma terkadang kita ini kan personilnya bisa dihitung jari ya. Lima aja nggak ada ya, 4 apalagi. Jadi kadang kita <i>sharing</i> kadang-kadang kita kan bukan pemula tapi juga bukan professional. Kita	Antar pendamping saling bercerita dan meminta saran sebelum penjangkauan.	

		<p>sedang-sedang, paling hanya <i>sharing</i> terkait kasus ini kita bandingkan dengan kasus lama. Terus ranahnya nanti mau kita bawa kemana. Gitu aja <i>sharingnya</i>. Paling ya kita bisa <i>sharing</i> ke yang lebih lama atau pro yang udah pengalaman. Bagian penjangkauan kita ini tuh nggak kayak di dinas yang udah terstruktur. Kan adek kadang tahu sendiri kan. Kadang saya disini, mas AS keluar. Kadang saya keluar, mas AS yang disini. Kan nggak tentu yang keluar. Jadi kadang-kadang minta sarannya ya cuma singkat aja terkait kasus. Biasanya sebelum berangkat penjangkauan atau h-1 sebelum penjangkauan. Kayak kasusnya gimana, langkah yangbaiknya diambil gimana. <i>Sharingnya</i> ya <i>sharing</i> biasa nggak kayak orang professional yang sampe debat gitu nggak. Jadi ya <i>sharingnya</i> ala kita kerja kelompok gitu aja</p>		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

W.S1.45		P : Kalau lagi dibawa emosi dari klien pernah nggak cerita ke yang lain?		
		S : Yah, kalau ada klien yang membikin menguras emosi membuat jengkel kita pasti cerita. Kenapa kita ceritakan ke teman? Kita luapkan disini semua, jangan sampai kita bawa ke rumah. Karena kan kasihan yang di rumah, nggak ngerti apa-apa tiba-tiba kita marah. Kita luapkan kesini. Kadang ya kita buat bercandaan gitu. Cara meluapkan kita itu nggak ada yang sampe marah mau bertengkar di kantor sama temen itu nggak ada. Itu kan, ya mungkin kasus ini kita buat bercandaan. Sehingga kita menetralkan apa ya. Ya betul nggak hilang emosinya semuanya. Paling nggak dari 100% jadi 60% lah. Nanti dari 60 dari kantor ke rumah kan hilanglah 10% 10% dibawa angin. Jadi biar tenang sampe rumah.	Bercerita dan bercanda sebagai media meluapkan emosi yang terbawa	Strategi coping
W.S1.46		P : Kalau dari wawancara kemarin kan masnya		

		<p>bilang kalau masnya kadang merokok sama cari tempat menyendiri untuk mengeluarkan emosi. Menurut masnya hal tersebut selalu berhasil atau nggak?</p>		
		<p>S : Itu kalau seperti itu ya, yang lain mas-masnya juga gitu. Kalau kayak gitu biasanya kasus yang kayak kubilang tadi kasus yang menyita pikiran. Jadi bener tadi kita menyingkir dari temen-temen. Kadang kita tuh tidur atau apa, pokoknya cari tempat istirahat sebentar sambil merokok atau apa. Itu sambil mikir. Jalan solusinya gimana ya, terus enakya dibawa kemana. Sambil mikir sambil menurunkan emosi. Nanti kalau kita berhadapan sama temen misalnya habis penjangkauan tiba-tiba ditanya kasusmu gimana gini gini.. kita sedang panas-panasnya ibarat kopi tuh baru matang diseduh. Kan ya sakit kan mulut tuh. Orang kan gitu, masih panas-panasnya ditanyai gitu kan</p>	<p>Memisahkan diri, merokok</p>	<p>Strategi coping</p>

		<p>otomatis akan marah kan. Akan kesulut kan. Otomatis aku akan datang ke kantor naruh barang pasti aku akan keluar cari tempat. Entah itu di mushola, entah di parkir belakang. Merokok sambil bawa minum atau apa gitu. Sendiri. Orang-orang di kantor ini udah saling ngerti kok. Yah kan kalo kondisi panas gini kan biasanya akan membuat watak kita yang tidak ingin kita tunjukkan bisa keluar gitu. Seperti itu.</p>		
W.S1.47	Selesai	P : Jadi make orang ketiga?		
	wawancara WV masih bercerita	S : Sekarang itu ya dek, banyak orang makin kenal UPT. Sehingga sekarang itu kasus itu datengnya nggak <i>one by one</i> tapi keroyokan. Keroyoan ini biasanya 2-3 kasus ini viral. Tapi viral ini bukan kasus yang ekstrem. Kasus yang biasa aja. Tapi orang tuanya aja ingin keadilan bagi anaknya. Paling cuma <i>bullying</i> . Itupun kita ga bisa <i>ng-judgement</i> kalo I pelaku nakal. Kita haruss tahu korbannya. Kok bisa di <i>bully</i> ?		



		<p>Ternyata anaknya ini yang <i>troublemaker</i>. Orang tuanya memviralkan lewat <i>Tiktok</i>, <i>Facebook</i>, teman-teman wartawan yang dikenal dipanggil. Nggak <i>urgent</i> kan sebenarnya mereka. Yang lebih <i>urgent</i> malah yang nggak pernah lapor kalo nggak orang desa sendiri yang melapor kalo nggak udah masuk Polres. Orang kalau udah masuk Polres pikirnya aman. Tapi mereka nggak tahu nantinya dari Polres akan dilempar ke kita.</p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 1**  
**(TRANS-W.S1.01/06/2023)**

Informan : WV

Tempat : Online via *WhatsApp*

Tanggal : 01 Juni 2023

Pukul : 13.33

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S1.48		Peneliti : Adakah ketakutan akan adanya resiko terjadinya kasus yang ditangani pada pihak keluarga (saudara/istri/anak)? Jika ya, kasus seperti apa?		
		Subjek : Ada, contohnya seperti kasus kekerasan seksual pada anak yang sering kali terjadi pelaku nya orang-orang terdekat		Kekhawatiran
W.S1.49		P : Sebagai seorang ayah/calon ayah pernahkah merasakan kekhawatiran pada saat menangani		

		kasus yang ada?		
		S : Pernah. Takutnya kasus tersebut menimpa keluarga kita		
W.S1.50		P : Pernahkah menjadi overthinking karena adanya kekhawatiran tersebut?		
		S : Pernah		
W.S1.51		P : Sebelumnya kan katanya klien yg bikin senang yang kooperatif, Klien kooperatif itu menurut anda itu yang seperti apa? (menurut pandangan pribadi)		
		S : Yang selalu mematuhi dan memahami SOP yang ada dalam dinas		
W.S1.52		P : Selain klien kooperatif, klien seperti apa yang membuat anda merasa senang ketika menangani kasus? Dan apa alasannya?		
		S : Tidak ada		
W.S1.53		P : Jika sebelumnya ada kasus yang membuat pusing dan menyita pikiran maupun emosi.		

		Adakah kasus yang membuat anda senang pada proses penanganannya? Dan apa alasannya?		
		S : Tidak pernah		
W.S1.54		P : Pernahkah anda merasakan emosi positif klien dan ikut merasakan hal tersebut pada diri anda? Emosi seperti apakah itu?		
		S : Tidak pernah		
W.S1.55	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Pernahkah anda ikut terpapar emosi (baik positif maupun negatif) yang dibawa oleh rekan pendamping lain setelah melaksanakan pendampingan/penanganan kasus?		
		S : Tidak pernah		
W.S1.56	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Jika hal tersebut terjadi, apa yang biasanya anda lakukan agar hal tersebut tidak mempengaruhi emosi anda?		
		S : Menyendiri, ngopi atau merokok		Coping
W.S1.57	Selesai wawancara WV	P : Pernahkah secara tidak sadar anda meluapkan amarah setelah pendampingan? Atau melihat		

	masih bercerita	rekan pendamping anda melakukan hal demikian?		
		S : Tidak pernah		
W.S1.58	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Apa yang anda lakukan ketika hal tersebut terjadi? Baik jika terjadi pada diri anda atau rekan kerja anda?		
		S : Menghindar atau menyendiri		
W.S1.59	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Pernahkah anda melihat rekan kerja anda menunjukkan sikap yang berbeda dengan biasanya setelah menangani kasus? Bisa diceritakan perbedaannya seperti apa? (missal dia biasanya begini, tetapi setelah pendamping kasus A dia begitu)		
		S : Tidak pernah		
W.S1.60		P : Ketika ada kekhawatiran akan terjadinya kasus pada pihak keluarga apa yang panjenengan lakukan mas?	WV berusaha mengantisipasi dengan memberikan bekal pada keluarga	Antisipasi

		S : Saya akan lebih dulu memberi tahu ilmu dan pengetahuan pada keluarga terkait tindak kekerasan baik perempuan dan anak		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 2**  
**(TRANS-W.S2.16/01/2023)**

Informan : AS

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Klojen

Tanggal : 16 Januari 2023

Pukul : 10.33

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S2.1	AS bingung dan mencoba menanyakan pertanyaan peneliti	Peneliti : Jadi gini mas, penelitian saya ini berfokus di kasus perempuan. Bisa diceritakan bagaimana perasaan masnya ketika menangani dan mendampingi kasus perempuan?		
		Subjek : Perasaan pendamping? Atau perasaan apa?		
W.S2.2	AS terlihat ragu-ragu dalam menjawab	P : Iya, gimana perasaan masnya ketika mendampingi atau menangani kasus perempuan?		
		S : Pas mendampingi.... Professional aja. Sesuai dengan SOP untuk tidak membawa perasaan.	Berusaha professional	

		P : Ada nggak kasus-kasus yang berkesan buat masnya?		
W.S2.3		S : Ada kasus anak-anak.. yang membuat berkesan ya, kesan negatif. Kasus seksual anak. Karena kalo kasus kekerasan seksual ini kebanyakan pelakunya rata-rata orang terdekatnya. Kayak ayah kandung, kakak kandung, ayah tiri... itu sih yang membuat kesan negatif.		
W.S2.4		P : Dari sekian banyak kasus yang mas tangani itu ada perasaan yang muncul ketika menangani kasus tersebut atau mungkin kayak menyita perhatian masnya?		
		S : Kalo kita, dalam penanganan kasus mengedepankan prosedur dengan mengesampingkan perasaan. Jadi setiap kasus itu nanti kita alami kasusnya seperti apa. Kita harus hati-hati dalam menangani kasus.		
W.S2.5		P : Jadi, nggak pernah yang sampai kepikiran gitu?		
		S : nggak pernah		



W.S2.6		P : Selanjutnya, jadi seumpama kalo ada klien yang sedih banget atau lagi marah banget itu nggak pernah ikut larut?		
		S : Nggak pernah, karena kalo kita emosional menghadapi kasus takutnya akan salah dalam menghadapi kasus. Karena kalo ada beberapa kasus itu yang nggak harus selesai di hukum. Kadang ada yang diselesaikan secara kekeluargaan. Biasanya gitu. Jadi kalo kita sih melihat kasus secara objektif. Antara korban dan pelaku. Yang penting khusus untuk anak kita gunakan yang terbaik untuk anak.		
W.S2.7		P : kalau untuk yang perempuan?		
		S : Kalau perempuan sama sih, kita objektif. Karna dalam penanganan kasus kita melakukan assessment, dan tidak bisa hanya memandang dari satu sisi korban saja, tapi harus objektif juga ke pelaku juga, seperti assessment dimintai keterangan, jadi harus kedua belah pihak		

W.S2.8		P : Kalau yang di perempuan kasus apa yang paling membekas? Kan kalau di anak tadi kasus pelecehan seksual.		
		S : kalau.... korban pernikahan dini, karna kan di Negara kita pernikahan dini nggak dianggap oleh Negara. Jadi hak perempuan disana tidak bisa terpenuhi. Kalau pernikahan dini, perempuan tidak dilindungi oleh Negara.		
W.S2.9		P : biasanya kalau ada klien yang ketika cerita mereka nangis, itu biasanya reaksinya atau apa yang masnya lakukan?		
		S : kalau nangis, kita berusaha menenangkan. Meskipun dia kalau ada korban yang bercerita, kita harus bisa menangkan karna harus bisa menunggu momen biar bisa dimintai keterangan. Kan kalau secara emosional kadang kita kesusahan mencari keterangan. Jadi selama ini korban yang emosional baik-baik aja sih.		

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 2**  
(TRANS-W.S2.08/02/2023)

Informan : AS

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Klojen

Tanggal : 8 Februari 2023

Pukul : 11.18

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S2.10		Peneliti : Di pertemuan sebelumnya, ketika saya nanya, masnya kan mengatakan bahwa di SOP pendamping itu tidak boleh bersimpati itu kira-kira kenapa ya?		
		Subjek : Ya tidak boleh ada perasaan emosional pribadi ke kasus korban. Soalnya nanti akan mempengaruhi penanganan selanjutnya kepada korban lain. Soalnya selama kita masih.. jadi setiap kita menerima keterangan dari pengaduan,	Simpati ditakutkan mempengaruhi penanganan.	

		<p>biasanya kita klarifikasi terhadap terlapor. Jadi kadang kita nggak bisa mengambil kesimpulan Cuma dari satu sisi pihak saja. Oleh karena itu kita nggak boleh terbawa perasaan. Terhadap apa yang dialami korban.</p>		
W.S2.11		<p>P : Dari wawancara seblumnya juga kan ketika saya tanya kasus yang paling berkesan kan anda bilang kasus anak. Tepatnya di kasus pelecehan. Bisa dijelaskan nggak kenapa sih kok kasus itu yang berkesan?</p>		
		<p>S : Karena kebanyakan kasus kekerasan seksual pada anak itu pelakunya orang terdekatnya. Bisa dari ayah kandung atau tiri, bisa dari temen sekolahnya atau gurunya, itu sih. Yang seharusnya menjaga korban malah melakukan kekerasan seksual pada korban. Sebenarnya nggak semua kekerasan seksual sih, tapi semua kekerasan anak yang menurut saya itu bikin kita nggak nyangka aja. Kan ada pelaku yang usia 70</p>	Perasaan tidak menyangka	

		tahun keatas, 50 tahun keatas. Yang harusnya dia bisa membimbing anak, malah menjadi pelaku kekerasan.	Alasan munculnya EC	
W.S2.12		P : Berarti lebih kayak berkesannya karena merasa nggak nyangka dan prihatin dengan kondisi klien?		
		S : Iya, nggak nyangka dan prihatin dengan klien.		Bentuk EC
W.S2.13		P : Nah, ketika mendampingi kasus anak itu lebih banyak komunikasinya langsung dengan klien anak atau dengan orang tua? atau bagaimana?		
		S : Biasanya kita memberi ruang tersendiri untuk anak untuk bisa melakukan asesmen. Karena kalau ada pihak lain takutnya anak ini merasa terganggu selama proses asesmen. Lebih baik sih emang di tempat tersendiri		
W.S2.14		P : Berarti untuk komunikasi lebih banyak dengan anaknya atau keluarga terdekatnya?		
		S : Kalau prosesnya untuk usia kisaran 12-18 tahun		

		kan langsung ke anak. Kecuali kalo usianya 12 tahun ke bawah baru mungkin kalau memerlukan untuk pendampingan dari orang tua atau kerabat terdekatnya seperti itu.		
W.S2.15		P : Ketika berkomunikasi dengan para orang tua gimana perasaan anda? Dalam artian sebagai sesama orang dewasa, ada nggak perasaan-perasaan selain yang tadi dijelaskan (nggak nyangka atau prihatin)?		
		S : Perasaan nggak ada sih. Soalnya kayak kita mengajukan pertanyaan, itu semua sudah sesuai dengan ukuran SOP penanganan kita. Lebih kalau ke orang tua tuh kita lebih pada <b>memberikan masukan pada orang tua untuk pola asuh yang baik pada anak yang menjadi korban kekerasan.</b> Biasanya sih orang tua kurang mengerti dengan baik terkait pola asuh pada korban.		
W.S2.16		P : Berarti dibantu untuk bisa mendampingi anak gimana caranya, gitu?		

		S : Iya, untuk selanjutnya pemulihan di psikisnya. Agar bisa bersosialisasi kembali.		
W.S2.17	AS diam sejenak sambil mengingat-mengingat	P : Nah, biasanya ketika pertama kali menemui klien anak dengan kasus pelecehan seksual, kondisi klien pada umumnya seperti apa?		
		S : Kebanyakan untuk usia anak.... Macam-macam.. ada yang udah bisa bersosialisasi, ada yang terganggu aktivitasnya. Tapi selama kita kesana sih (penjangkauan), anak masih bisa beraktivitas walau agak lain daripada sebelum mendapat kekerasan. Jadi dia mulai pulih kembali ke aktivitas sebelumnya.		
W.S2.18		P : Pada kasus ini, untuk korbannya sendiri kebanyakan laki-laki atau perempuan?		
		S : Kalau kasus pelecehan ini kebanyakan perempuan. Ada sih sebagian laki-laki. Kalau di tahun 2022 ada mungkin 2-3 kasus yang dialami anak laki-laki. Tapi kebanyakan sih anak perempuan.		

W.S2.19	P	: Untuk proses pendampingan sendiri kan korbannya perempuan sedangkan pendamping terkadang laki-laki. Ada nggak keterbatasan pada proses pendampingan?		
	S	: Kalau korbannya perempuan, biasanya kita minta tolong ke psikolog perempuan untuk pendampingannya. Nah, untuk pendamping dari UPT PPA untuk administrasi dan kita asesmen orang tua korban.	Orang ketiga sebagai jembatan penanganan	
W.S2.20	P	: Berarti kalau ke anaknya minta tolong psikolog?		
	S	: Iya kita minta tolong ke psikolog.		
W.S2.21	P	: Pada proses pendampingan ada nggak sih kendala-kendala yang dihadapi?		
	S	: Kendala ada sih satu dua, kadang anak belum siap kita datangi. Terus kadang... korban sudah pindah rumah. Sulit untuk dilacak juga, atau udah pindah ke luar kota. Sementara itu sih kendalanya. Sama ini sih akses jalan. Kan territorial kabupaten Malang naik turun. Itu sih.		



W.S2.22		<p>P : Pernah nggak ketika ada pelaporan kekerasan setelah diulik tuh ternyata terlapor korban ini ada kemungkinan dia adalah seorang pelaku?</p>		
		<p>S : Kadang ada dulunya korban kemudian jadi pelaku. Tapi kalo di kasus kekerasan seksual kita belum pernah nemu. Banyaknya mungkin di keterangannya yang nggak valid. Maksudnya, dia mengaku sebagai korban kekerasan seksual tapi dia nggak ada bukti yang menguatkan korban itu.</p>		
W.S2.23		<p>P : Kalo ada kasus seperti itu langkah yang dilakukan seperti apa mas?</p>		
		<p>S : Biasanya kita minta keterangan ke terlapor pelaku, kadang pelaku tidak mengakui akhirnya kita minta keterangan ke kerabat-kerabat terdekat dari korban. Kalo memang ada keterangan yang mengarah kesana, mungkin bisa kita tindak lanjuti dengan membawa ke psikolog untuk mendalami kasusnya dia. Tapi memang bukti secara fisik itu sangat penting.</p>	<p>Proses asesmen mendalam pada proses penanganan.</p>	

W.S2.24		P : Dari kasus-kasus yang ada, mohon maaf, apakah ada kasus yang sama dengan yang dialami orang terdekat anda atau orang-orang di sekitar anda?		
	AS kebingungan dalam menjawab pertanyaan dan terlihat ragu dalam menjawab. Beberapa kali terdiam.	S : Sebenarnya... jadi di masyarakat itu ada budaya dalam mendidik anak tuh kadang, orang tua tuh tidak merasa sudah melakukan kekerasan. Seperti membentak, menjewer, seperti itu mungkin sebagian keluarga menganggap hal itu biasa dalam mendidik anak. Sebenarnya itu, bisa dibilang masuk kekerasan juga. Sebenarnya banyak sih. Karena itu pentingnya sosialisasi ke desa-desa. Kalo di keluarga saya selama ini sih Alhamdulillah nggak ada bentuk kekerasan.		
W.S2.25		P : Dalam menangani kasu pernah nggak ada kasus yang membuat masnya ngerasa pusing banget? Entah karena susah ditangani atau kliennya yang susah diajak kompromi?		
		S : Yang bikin pusing itu ini kasus perebutan hak asuh anak. Karena itu diluar ranah kita		

		<p>sebenarnya. Jadi diranah kita itu baru bisa kalau terjadi kekerasan pada anak. Kalo selama perebutan hak asuh anak tidak mengalami kekerasan, itu sebenarnya yang menyulitkan kita untuk menentukan tindak lanjutnya seperti apa. Kita arahkan seperti ini. Sebenarnya kalo perebutan hak asuh anak itu ranahnya pengadilan agama. Untuk mediasi. Terkadang pelapor itu, prosedurnya nggak tau atau gimana nuntutnya. Itu sih yang bikin pusing. Sama kedatangan korban yang nggak sesuai sama keterangan dari pelapor. Mungkin gitu. Kurangnya bukti dari korban juga. Yang membuat sulit untuk tindak lanjutnya seperti apa.</p>		
W.S2.26		<p>P : Kalau kayak gitu pernah nggak pusingnya yang sampai berhari-hari?</p>		
		<p>S : Nggak juga sih. Sebenarnya sih banyak kasus juga yang.. jadi kita sisihkan dulu kasus-kasus yang bikin pusing itu. Kita tindak lanjut kasus-</p>		

		<p>kasus yang bisa kita selesaikan lebih dulu. Kadang kalo kasus-kasus seperti itu sih, nantinya akan menambah ego debat-debat terlebih dahulu sih. Kita tunggu info yang terbarunya lebih dulu baru kita bisa tindak lanjut.</p>		
W.S2.27		<p>P : Nah, missal seumpama ketika melakukan penjangkauan ataupun pendampingan pada kasus pelecehan seksual dengan terlapor pelaku adalah keluarga terdekat. Ketika melakukan penjangkauan itu suasana tidak kondusif, pernah nggak kayak gitu?</p>		
		<p>S : Ada, ada kasus dimana anak ini melaporkan telah terjadi pencabulan yang dilakukan oleh ayah tirinya. Sedangkan anak ini posisinya masih tinggal sama ibu dan ayah tirinya. Jadi posisinya dia ini nggak dipercaya oleh ibu kandungnya. Sedangkan ibu kandungnya itu lebih percaya sama semuanya. Tindakan dari kita sih kita kasih ruang untuk si anak untuk pendampingan</p>	<p>Pemberian pendampingan psikologis pada korban kekerasan.</p>	

		psikologis.		
W.S2.28		P : Kadang kan setelah pendampingan ada yang akhirnya pikiran jadi penuh atau kadang kalo ada yang marah masih keikut panasnya. Ada nggak yang dilakukan pihak UPT untuk mendinginkan kepala?		
		S : Kalo kita <b>sih refreshing sendiri</b> ya dek. Kadang kalo di rumah itu kumpul sama keluarga bisa menetralsir emosi. Jadi kalo di rumah udah nggak. Karena memang <b>suatu kasus itu ada kode etiknya</b> . Seorang istri (pendamping) pun itu nggak boleh tahu apa yang kita tangani sebenarnya. Jadi kerjaan Cuma kita bawa pas hari kerja aja. Jadi kalo hari libur atau sabtu minggu gitu kita pake buat main sama anak-istri gitu.	Refreshing	Strategi coping
W.S2.29		P : Jadi sebisa mungkin diselesaikan di hari kerja saat itu juga?		
		S : Nah iya, diselesaikan saat itu juga. Cuma hari kerja aja. Koordinasi sama kepala UPT dan	.	

		sesama pendamping. Konsultasi gitu.		
--	--	-------------------------------------	--	--

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 2**  
**(TRANS-W.S2.23/05/2023)**

Informan : AS

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Klojen

Tanggal : 23 Mei 2023

Pukul : 08.27

<b>Kode</b>	<b>Observasi</b>	<b>Open Coding</b>	<b>Axial Coding</b>	<b>Selective Coding</b>
W.S2.30		Peneliti : Kan dari data yang saya dapat kemarin kan kasus-kasus yang diterima banyak. Nah, dalam menangani kasus pernah merasakan kelelahan nggak, baik secara fisik maupun emosional?		
		Subjek : Kalau kelelahan biasanya kalau menerima klien yang tidak kooperatif. Kalau klien kooperatif, kasusnya alurnya jelas itu kita enak		

		bawaannya. Maksudnya kita arahnya kesini kesini.		
W.S2.31	AS sedikit bingung dalam menjelaskan maksudnya	P : Ketika menemui klien tidak kooperatif bagaimana cara menanganinya?		
		S : Jadi kita hubungi, eee...kita berikan pengertian resiko-resiko kalo kasus ini berhenti di jalan, efek negatifnya gimana. Seperti kemarin itu... Eh kemarin di kasih data kasus 2023?		
W.S2.32		P : Oh saya Cuma minta data kasus sampai tahun 2022 mas.		
		S : Kayak kemarin, 2023 itu ada anak yang dari usia di bawah umur udah pake narkoba, sama jual apa.. Jadi dia awalnya korban pelecehan seksual. Dari jadi korban itu akhirnya dia ketagihan seksual juga. Dan dari ketagihan seksual itu di lokalisasi dia kena narkoba. Akhirnya karena ketahuan oleh ibunya, akhirnya oleh ibunya mau di rehab. Dibawa		

		<p>kesini. Udah sampe ke BNN, tes psikologi. Mau ada pemeriksaan BNN lagi, anaknya kabur. Akhirnya kita datangi orang tuanya. orang tuanya juga nggak ada usaha untuk anak ini bisa ketemu. Jadi.. mungkin efek narkoba di dalamnya yang bikin takut buat ke BNN. Atau mungkin juga karena pergaulannya dia masih belum putus. Masih ada pergaulannya dengan teman-temannya ini. Mereka masih sering menghubungi anak ini.</p>		
W.S2.33		<p>P : Berarti kewalahannya ini lebih karena kliennya nggak kooperatif ya?</p>		
		<p>S : Heem.. itu yang bikin kita ini. Akhirnya kita udah koordinasi ke BNN, udah koordinasi ke dingsos, akhirnya nggak ada hasil. Itu sih</p>	Kelelahan karena klien tidak kooperatif	
W.S2.34	AS terdiam beberapa saat untuk berpikir.	<p>P : Kalo secara emosional ada nggak mas? Kan kasus yang ditangani banyak akhirnya ngerasa jenuh atau bosan gitu?</p>		
	Bola mata	<p>S : Kalo emosional nggak ada sih. Kalo</p>		



	bergerak kesana kemari.	jenuh..mmm.. kalo kasusnya nggak jelas. Maksudnya kalo kasus yang dilaporkan itu apa pelapornya sendiri memberikan keterangan palsu. Itu yang bikin kita ini sih		
W.S2.35		P : Berarti nggak pernah yang jenuh ketemu banyak orang?		
		S : Nggak. Kalo kasusnya mau berat gimanapun sih nggak pernah dibawa emosional sih. Mau ada anak.. Kayak kemarin nih ada anak usia 3 tahun tuh disulut api sama ayah tirinya. Terus, dianu pisau atau apa. Ya kita professional aja, nggak ada emosi-emosi gitu. Yang penting korban bisa pulih kembali.	AS tidak terbawa emosi dan mengedepankan kepentingan korban.	Bentuk Emotional Contagion (Kepedulian)
W.S2.36		P : Berarti lebih mengedepankan apa namanya dari kliennya sendiri?		
		S : Benar, dari sisi korbannya. Kalau dari sisi pelaku kita nggak pernah apa ya.. soalnya ranahnya udah beda.		
W.S2.37	Menjawab lirih	P : Kalau kelelahan fisik semacam kecapean		

	dan dengan menggelengkan kepala	akhirnya sering ngantuk, pola makan tidak teratur, bahkan susah tidur gitu pernah nggak mas?		
		S : Nggak sih		
		P : Berarti dibawa <i>enjoy</i> aja sama masnya?		
W.S2.38		S : Iya, soalnya kita apa ya, yang kita fokuskan itu eng.. kan wewenang kita itu cuma sebatas pemulihan korban. Kita nggak bisa, kalo apa kaku-kaku atau apa. Kita nggak bisa yang menghukum ke pelaku nggak ada kewajiban kita untuk nyari pelaku atau gimana. Kita fokusnya untuk ke korban aja. Jadi, nggak harus dibawa ini pikiran.	Fokus utama adalah pemulihan korban	
W.S2.39		P : Mas, biasanya kan kalau seumpama dari klien yang ditemui atau ditangani kan kalau nggak salah mas WV pernah cerita kalau ada orang tua yang agak susah dan marah-marah gitu kan. Nah, cara <i>panjenengan</i> ngatasi biar nggak sumpek tuh gimana ?		

		S : Kalau itu kembali ke diri masing-masing ya. Kalau saya., kalau jam kerja bener-bener melayani masyarakat sih. Kalau ada yang komplain atau marah-marah kita akan biarkan. Kita kan dibayar dari uang masyarakat, jadi kalau ada yang kayak gitu sebisa mungkin kita berusaha menjauhi konflik.	Fokus pada tujuan	Strategi coping ( <i>self-control</i> )
W.S2.40		P : Pernah nggak, kehilangan mood ketika di rumah? Maksudnya karena banyaknya kerjaan, akhirnya sampe rumah moodnya ilang buat ngapa-ngapain.		
		S : Nggak pernah sih. Terkait kerjaan ya kadang hilang mood kalau antar staf itu kurang koordinasi sebelum menangani kasus. Maksudnya beda pendapat pada kasus prioritas. Terkait kasusnya sendiri kita nggak pernah. Paling terkait koordinasinya aja.		
W.S2.41		P : Waktu wawancara kemarin kan masnya bilang biar dibawa sumpek kerjaan ke rumah,		

		<p>semuanya diselesaikan disini dengan koordinasi antara pendamping dan kepala UPT. Berarti konsultasi ini belum tentu membuahkan hasil yang baik ya mas? Kan tadi masnya bilang kadang ada perselisihan antar pendamping</p>		
		<p>S : Iya, karena mungkin banyaknya kasus dan kurangnya sumber daya manusia (SDM). Sebenarnya kasus yang masuk ke DP3A ini alurnya udah jelas. Ini kasus kekerasan seksual alurnya harus kesini-kesini. Kayak mmm penelantaran anak, perebutan hak asuh anak. Sebenarnya semua udah jelas, cuma kadang ada dua jalan buat menyelesaikan. Sebenarnya arahnya sama.</p>	<p>Konsultasi belum tentu selalu berhasil karena adanya selisih paham.</p>	
W.S2.42	AS kebingungan menjawab	<p>P : Ada nggak cara lain selain koordinasi dan konsultasi yang masnya lakukan biar nggak sumpek soal kerjaan? Kan nggak boleh sampai ke bawa ke rumah kan?</p>		

		S : Heem.. kalau konsultasi sih pasti ya. Karena ke pendamping sendiri, pendamping psikolog sendiri. Kalau cara lain....		
W.S2.43	AS menaikkan nada bicara setelah memahami pertanyaan	P : Cara lain kayak mungkin merokok atau makan-makanan enak gitu kalo sumpek. Nah masnya biasanya ngelakuinya dengan cara apa?		
		S : OOO... kalau saya biasanya lebih ke melakukan hobi. Kebetulan saya kan suka melihara hewan. Kayak gitu.	Melakukan hobi sebagai pengalihan.	Strategi <i>coping</i>
W.S2.44	AS menjawab singkat	P : Berarti lebih dialihkan ke hobi buat netralin emosi?		
		S : Heem		
W.S2.45		P : Menurut masnya, seberapa penting ngeluarin emosi <i>sumpeknya</i> itu?		
		S :Mmm.. penting.. tapi biasanya saya biarkan hilang dengan sendirinya sih. Lihat kadarnya ya. Kalau yang tinggi gitu, kalau sekarang	Membiarkan emosi negatif hilang dengan sendirinya	Strategi <i>Coping</i> (Pembiaran)

		lebih banyak diam sih. Kalau sumpek itu ya diam aja sih. Semingguan diam gitu.	Diam	
W.S2.46		P : Diamnya itu untuk menenangkan diri sendiri atau biar orang lain nggak kena?		
		S : Dua-duanya sih. Kadang-kadang kita kalo lagi panas-panasnya kadang yang keluar negatif. Makanya kadang saya lebih banyak diam. Jadi kalau ada yang bicara atau apa saya lebih banyak diam. Nanti akan hilang dengan sendirinya.	AS diam untuk menghindari keluar kalimat negatif.	Strategi coping
W.S2.47		P : Diamnya itu tetap disini (kantor) atau cari tempat untuk menyendiri mas?		
		S : Biasanya nyari tempat menyendiri, tapi kalau sambil kerja atau ada pekerjaan ya tetap disini disambi kerja.		
W.S2.48		P : Berarti masnya kalo habis pendampingan nggak pernah yang kembali dalam kondisi yang dibawa marah, kesel, atau aura negatif dari klien gitu?		

		S : Aura negatif.. kalau kita menangani kasus kita <i>enjoy-enjoy</i> aja sih.		
W.S2.49	AS batuk beberapa kali sebelum menjawab pertanyaan	P : Pernah nggak mas ketika menangani kasus penanganannya sampai akhir tapi ternyata menurut masnya sebenarnya hasilnya nihil?		
		S : ada sih, jadi kita cuma apa ya legalitas aja. Ada kasus kita cuma penanganan psikologis, jadi kita Cuma pemeriksaan aja. Nggak ada pemantauan. Habis dari psikolog, udah selesai laporan. Kebanyakan ada aja sih kasus yang kayak gitu. Mungkin karena terlalu banyaknya kasus tapi kurangnya SDM sih. Apalagi kan luasnya kabupaten ini kan. Dan kasus yang ditangani banyak.		
W.S2.50		P : Ada nggak dalam diri masnya rasanya ingin menyelesaikan kasus-kasus yang ada, tapi karena SDMnya yang sedikit jadi nggak bisa berbuat apa-apa selain mengikuti alur yang ada? Maksudnya kayak rasa greget pingin		

		cepat-cepet diselesaikan kasus-kasusnya?		
		S : Sebenarnya ada sih, tapi ya disesuaikan kemampuan aja. Soalnya di UPT penanganan dan urusan administrasi harus seimbang. Karena kurangnya anggota jadi antara pekerjaan di luar sama administrasi harus imbang		
W.S2.51		P : Oh iya, soal tadi masnya bilang kalau lagi sumpek diam. Itu menurut masnya hal itu cukup berhasil dalam menangani sumpeknya atau mungkin butuh waktu lama?		
		S : Kalau menurut saya itu cukup berhasil. Karena kalau menurut saya kita.. apa ya.. terlalu banyak ini.. akan melebar kemana-mana	Strategi diam cukup berhasil pada AS	
W.S2.52	AS duduk menyender di kursi	P : Pernah nggak mas ketika sumpek gitu terkait kerjaan akhirnya cerita atau curhat ke orang lain? Atau mungkin sekedar minta saran harus gimana?		



		S : Kalau itu.. mungkin dari pengalaman hidupnya. Jadi saya dari dulu jaman sekolah udah merantau ke Kalimantan, ke Jakarta. Jadi udah bertemu banyak tipikal orang. Jadi.. saya selama berjalannya hidup saya udah tahu. Oh mengatur emosi, menyelesaikan emosinya sendiri gimana. Misalnya.. Mmmm kebetulan saya kerja dipertemukan di bawah orang yang berbeda-beda. Dari suku, perilaku, apalagi tipe-tipe nya kepribadian.	Belajar dari pengalaman	
W.S2.53		P : Berarti dari situ belajar ya..		
		S : Iya. Akhirnya kayak oo kalau ketemu kayak gini nyelesaiannya kayak gimana. Jadi jarang kalau sumpek gitu ngomong ke orang gitu misalnya. Lebih banyaknya, saya selesaikan sendiri sih.	Belajar dari pengalaman Diselesaikan sendiri	
W.S2.54		P : Berarti kalau sama istri pun juga nggak pernah mas kayak yang cerita kalau sumpek?		
		S : Ya kalau sumpek ya diam aja. Yang diam		

		tadi berlaku ke semua orang.		
W.S2.55		P : Ada nggak rutinitas tertentu yang dilakukan oleh UPT setelah pendampingan?		
		S : Biasanya sih kalau kita penjangkauan di tempat yang jauh. Kayak dulu kita selesai penjangkauan ke korban , selama perjalanan pulang kita berhenti. Istirahat. Sebenarnya kalau penanganan kasus sih kalau saya lihat di pendamping nggak ada yang dibawa perasaan dan sumpek. Tapi mungkin sumpeknya lebih pada perkara administrasi. Pelaporan, anggaran. Jadi kadang sumpeknya disitu.		
W.S2.56		P : Berarti lebih disininya bukan di klien?		
		S : iya, kalau di klien soalnya alurnya udah jelas. Ada batas-batas kemampuan dan tuisinya kan udah jelas. Semuanya udah jelas. Ya di administrasinya itu. Kan kalau penanganan kasus itu dananya alokasi dari kementerian langsung. Jadi pertanggungjawabannya lebih		

		besar.		
--	--	--------	--	--

**TRANSKRIP WAWANCARA SUBJEK 2**  
**(TRANS-W.S2.01/06/2023)**

Informan : AS

Tempat : Online via *WhatsApp*

Tanggal : 01 Juni 2023

Pukul : 04.31

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.S2.57		Peneliti : Adakah ketakutan akan adanya resiko terjadinya kasus yang ditangani pada pihak keluarga (saudara/istri/anak)? Jika ya, kasus seperti apa?		
		Subjek : Ya, Kasus kekerasan seksual pada anak dan kasus bullying	Adanya ketakutan akan terjadinya pada keluarga terdekat.	Dinamika

W.S2.58		P : Sebagai seorang ayah/calon ayah pernahkah merasakan kekhawatiran pada saat menangani kasus yang ada?		
		S : Ada sedikit kekhawatiran kasus serupa terjadi kepada keluarga		
W.S2.59		P : Pernahkah menjadi overthinking karena adanya kekhawatiran tersebut?		
		S : Tidak ada		
W.S2.60		P : Sebelumnya kan katanya klien yg bikin senang yang kooperatif, Klien kooperatif itu menurut anda itu yang seperti apa? (menurut pandangan pribadi)		
		S : Memberikan keterangan / kronologis kasus dengan jelas (tidak ada yang ditutupi), Identitas lengkap, dan bersedia mengikuti alur SOP Manajemen Kasus UPT PPA		
W.S2.61		P : Selain klien kooperatif, klien seperti apa yang membuat anda merasa senang ketika menangani		

		kasus? Dan apa alasannya?		
		S : Klien yang konsiten dengan keterangannya / tidak berubah-ubah (laporannya ke UPT PPA) karena akan lebih mudah dan jelas dalam penanganan kasusnya		
W.S2.62		P : Jika sebelumnya ada kasus yang membuat pusing dan menyita pikiran maupun emosi. Adakah kasus yang membuat anda senang pada proses penanganannya? Dan apa alasannya?		
		S : Kasus anak yang terpisah oleh ibunya di Malaysia, karena dalam prosesnya pemulangan anak dari Malaysia, UPT PPA Kab. Malang koordinasi dengan Tingkat UPT PPA Provinsi Jatim, Kementerian PPPA, dan KBRI (melibatkan instansi pemerintahan yang ada) hingga akhirnya anak tersebut dapat pulang ke Indonesia dan berkumpul kembali dengan ibunya.	Emosi senang karena klien bertemu dengan anaknya kembali	Kelegaan dan senang
W.S2.63		P : Pernahkah anda merasakan emosi positif klien	AS ikut merasakan	Kebahagiaan

		dan ikut merasakan hal tersebut pada diri anda? Emosi seperti apakah itu?	bahagia ketika kasus terselesaikan	
		S : Ada, <b>bahagia dan harapan</b> akan kasus yang dialaminya dapat terselesaikan		
W.S2.64	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Pernahkah anda ikut terpapar emosi (baik positif maupun negatif) yang dibawa oleh rekan pendamping lain setelah melaksanakan pendampingan/penanganan kasus?		
		S : Tidak ada		
W.S2.65	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Jika hal tersebut terjadi, apa yang biasanya anda lakukan agar hal tersebut tidak mempengaruhi emosi anda?		
		S : Karena ada prinsip / kode etik dalam penanganan kasus yang saya dapat dalam pelatihan Manajemen Kasus	Berusaha berpegang pada prinsip etik	
W.S2.66	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Pernahkah secara tidak sadar anda meluapkan amarah setelah pendampingan? Atau melihat rekan pendamping anda melakukan hal		

		demikian?		
		S : Ada saat penanganan kasus perebutan hak asuh anak karena diluar tugas dan fungsi UPT PPA tetapi tetap kita tangani/layani karena setiap laporan yang masuk harus tetap ditindak lanjuti		
W.S2.58	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Apa yang anda lakukan ketika hal tersebut terjadi? Baik jika terjadi pada diri anda atau rekan kerja anda?		
		S : Saya akan lebih menenangkan diri dalam merencanakan langkah tindak lanjutnya		
W.S2.59	Selesai wawancara WV masih bercerita	P : Pernahkah anda melihat rekan kerja anda menunjukkan sikap yang berbeda dengan biasanya setelah menangani kasus? Bisa diceritakan perbedaannya seperti apa?		
		S : Tidak ada		
W.S2.60		P : Ketika ada kekhawatiran akan terjadinya kasus pada pihak keluarga apa yang panjenengan	AS berusaha mengantisipasi	Antisipasi

		lakukan mas?		
		S : Lebih waspada dan antisipasi karena setiap kasus kekerasan yang ada tidak jauh dari peran keluarga dan pola asuh yang baik dan benar pengetahuan pada keluarga terkait tindak kekerasan baik perempuan dan anak		



**TRANSKRIP WAWANCARA VERIFIKATOR**  
(TRANS-W.V.26/05/2023)

Informan : AA

Tempat : Kantor DP3A Kab. Malang, Kasin Klojen

Tanggal : 26 Mei 2023

Pukul : 08.47

Kode	Observasi	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
W.V.1	Menjawab sambil tertawa karena subjek 1 menggoda	Peneliti : Bagaimana kondisi subjek 1 dan 2 ketika pulang dari dinas luar (DL)?		
		Subjek : Nggak mesti, ya kadang senyum yang kesel ya kadang juga biasa-biasa saja. Kalau kondisi di lapangan yang ketemu banyak klien pasti cerita tadi gini gini.. Tapi nggak sampai yang bikin mereka ikut depresi tuh nggak ada sih. Cuma ya kalau ketemu klien yang menjengkelkan, nggak bisa kooperatif ya atau bagaimana ya pulang itu		

		cerita. Pasti cerita dengan yang mereka alami. Lebih seringnya ya capek pasti ya. Kan kita penjangkaunnya juga jauh-jauh.		
W.V.2		P : Yang paling sering memperlihatkan emosi ketika pulang dari DL antara subjek 1 dan 2?		
		S : Ya sama aja sih. Karena kita itu udah deket ya. Udah kayak keluarga disini jadi ya udah nggak ada yang ditutupi. <b>Tiap apapun yang terjadi di lapangan pasti saling <i>sharing</i>, saling konsultasi, saling cerita. Kayak ada kejadian apa disana, ada yang bikin marah, kesel. Pasti kita <i>sharing</i>. Cara menanganinya gimana. Tapi seringnya ya udah, kita selalu apapun kita jadikan bahan guyonan biar nggak terlalu berefek ke psikologis kita.</b>	Kegiatan yang dilakukan untuk melepaskan stres	Strategi Coping
W.V.3		P : Pernah nggak salah satu subjek karena dibawa emosi dari klien itu diem gitu?		
		S : Nggak, nggak. <i>Alhamdulillah</i> nggak ada.		
W.V.4		P : Kalo dari wawancara subjek 2 kemarin katanya masnya kalo lagi sumpek yang banget orangnya		

		akan diam dan nggak ngobrol. Apakah hal tersebut benar?		
		S : Mungkin dari pribadi dia ya. Karena memang orangnya sendiri tidak terlalu banyak bicara, ngobrol, atau bercanda. Ya memang orangnya cenderung <i>introvert</i> .		
W.V.5		P : Kalau dari UPT sendiri ada nggak rutinitas tertentu setelah pendampingan?		
		S : Oh iya ada. Biasanya kita ada rapat evaluasi. Kasus yang belum selesai apa lalu tindak lanjutnya bagaimana. Kayak gitu sebulan sekali paling nggak. Tapi kadang juga kalau kasusnya lagi banyak ya kita nggak sempat. Tapi mereka setiap mau melakukan apapun pasti koordinasi dulu.		
W.V.6		P : Ketika mereka dibawa emosi menurut <i>panjenengan</i> paling sering muncul ketika menangani kasus apa?		
		S : Biasanya beberapa kasus itu perebutan hak asuh anak yang kayak gitu. Karena kan mereka pasti	Kasus perebutan hak asuh anak	Dinamika <i>emotional contagion</i>

		<p>berhadapan dengan kedua orang tua yang sama-sama ngeyel ingin menang sendiri, ingin menguasai si anak. atau kalau nggak orang tua dengan neneknya. Kalau kasus kekerasan kan biasanya tinggal ke kliennya. Jadi lebih berhadapan dengan korban. lebih ke kasihan korbannya gini gini. Tapi paling banyak lebih ke kasus perebutan hak asuh anak. Sebenarnya bukan ranah kita terkait perebutan hak asuh anak. tapi lebih pada penelantaran anak. Karena biasanya pada perebutan hak asuh anak pastinya ada pihak yang menelantarkan.</p>	<p>paling sering menyulut emosi pendamping</p>	
W.V.7		<p>P : Menurut anda seberapa sering para pendamping ini bertukar cerita?</p>		
		<p>S : Yaa, sering sih bertukar cerita. Sering sih, mereka habis menangani suatu kasus pasti cerita. PAsti cerita pasti laporan.</p>		