

Emotional Exhaustion among Child Protection Workers in Indonesia

Kelelahan Emosional pada Petugas Perlindungan Anak di Indonesia

Lydia Agnes Gultom¹

¹Program Studi Magister Psikologi Profesi, Fakultas Psikologi,
Universitas Padjadjaran, Indonesia
Email: lydia21002@mail.unpad.ac.id

Zainal Abidin²

²Program Studi Magister Psikologi Profesi, Fakultas Psikologi,
Universitas Padjadjaran, Indonesia
Email: zainal.abidin@mail.unpad.ac.id

Correspondence:

Lydia Agnes Gultom

Program Studi Magister Psikologi Profesi, Fakultas Psikologi, Universitas Padjadjaran, Indonesia
Email: lydia21002@mail.unpad.ac.id

Abstract

The government through the Ministry of Women's Empowerment and Child Protection (MOWECP) has a mandate to provide the best service for handling cases of violence against children. In providing these services, child protection workers indirectly make a significant contribution in helping children avoid worse impacts. However, these child protection workers are also a group that is at risk of experiencing emotional exhaustion in their work. This study was conducted to explore the experience of emotional exhaustion felt by child protection workers in dealing with cases of violence against children and how they cope with it. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. Data were collected through semi-structured interviews with 4 samples of child protection workers consisting of Clinical Psychologist, Counselor, Social Worker and Advocate. The data was then analyzed using thematic analysis and revealed 4 main themes i.e. child protection workers experiencing various forms of exhaustion which are physical, emotional and mental; factors that influence the state of emotional exhaustion; child protection workers believe that their work is beneficial; and child protection workers use various ways to cope with work-related emotional exhaustion. The results of this study suggest MOWECP to complete the work system in the child protection service and provide self-care facilities for child protection workers. It is recommended that a similar study be conducted at Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dan and involve child protection workers with civil servant status.

Keyword : Child Protection Worker, Emotional Exhaustion, Qualitative Research

Abstrak

Pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) mendapatkan mandat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi penanganan kasus kekerasan terhadap anak. Dalam pemberian layanan tersebut, petugas layanan secara tidak langsung memberi kontribusi yang cukup besar dalam membantu anak terhindar dari dampak yang lebih buruk. Akan tetapi, petugas layanan tersebut juga menjadi kelompok yang risikan mengalami kelelahan emosional di dalam pekerjaannya. Penelitian ini dilakukan untuk menggali pengalaman kelelahan emosional yang dirasakan petugas perlindungan anak dalam menangani kasus-kasus kekerasan terhadap anak dan bagaimana mereka mengatasi hal tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur terhadap 4 sampel petugas layanan perlindungan anak yang terdiri dari Psikolog Klinis, Konselor, Pekerja Sosial dan Advokat. Data wawancara ini kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik sehingga menghasilkan 4 tema utama yaitu petugas layanan perlindungan anak mengalami bentuk kelelahan yang beragam baik fisik, emosi dan mental; faktor-faktor yang mempengaruhi keadaan kelelahan emosional; petugas layanan perlindungan anak meyakini bahwa pekerjaannya memberikan manfaat; dan petugas layanan perlindungan anak menggunakan berbagai cara untuk mengatasi kelelahan emosional terkait pekerjaan. Hasil penelitian ini menyarankan KemenPPPA untuk merampungkan sistem kerja di layanan perlindungan anak dan menyediakan fasilitas self-care bagi petugas layanan. Penelitian serupa disarankan untuk dilakukan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dan melibatkan petugas layanan yang berstatus pegawai negeri sipil.

Kata Kunci : Kelelahan Emosional, Penelitian Kualitatif, Petugas Perlindungan Anak

Copyright (c) 2024 Lydia Agnes Gultom & Zainal Abidin

Received 2024-01-15

Revised 2024-04-11

Accepted 2024-05-10



LATAR BELAKANG

Permasalahan perlindungan anak merupakan salah satu isu prioritas pemerintah Indonesia khususnya melalui Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) saat ini. Data pada Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (Simfoni PPA) menyebutkan bahwa terdapat 11.057 kasus kekerasan terhadap anak pada tahun 2019, 11.278 kasus pada tahun 2020, dan selama periode Januari-November tahun 2021 terdapat 12.556 kasus. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa dalam tiga tahun terakhir terdapat peningkatan kasus kekerasan terhadap anak sebesar 13,56% (Riany, 2022).

Beberapa literatur dan penelitian menyebutkan bahwa kekerasan terhadap anak memiliki konsekuensi yang mendalam dan merusak di masa kanak-kanak, remaja, dan sepanjang masa dewasanya (Fang et al., 2012; Leeb et al., 2011; Shin et al., 2013) pada aspek kesehatan mental, kesehatan fisik, dan penyesuaian psikososial (Carr et al., 2020). Penelitian di Indonesia menyebutkan kekerasan psikologis yang terjadi pada saat anak-anak terbukti menjadi faktor risiko yang kuat yang menyebabkan perkembangan gejala depresi di kalangan siswa remaja (Dhamayanti et al., 2020). Oleh karena itu, penanganan dan dukungan yang diberikan bagi anak korban kekerasan sangat perlu diperhatikan agar tepat untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan anak korban kekerasan (Kresnicka, 2007).

Arah kebijakan untuk menurunkan tingkat kekerasan terhadap anak di Indonesia ini membuat KemenPPPA mendapatkan mandat baru sejak awal tahun 2021 untuk menyediakan layanan rujukan akhir bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus (AMPK) yang membutuhkan koordinasi nasional antar provinsi dan internasional. Layanan ini kemudian dikenal dengan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 (www.jdih.kemenpppa.go.id). SAPA 129 ini memberikan 6 jenis layanan bagi AMPK yaitu pengaduan, penjangkauan, pengelolaan kasus, pendampingan korban, mediasi dan akses penampungan sementara.

Layanan-layanan ini diberikan oleh petugas layanan baik ASN dan Non-ASN yang terdiri dari Manajer Kasus, Psikolog Klinis, Konselor, Pekerja Sosial, Advokat, Paralegal dan Operator yang berjumlah 23 orang. Berdasarkan data yang dicatat oleh SAPA 129, selama tahun 2021 para petugas layanan menangani 575 aduan kasus dengan total korban 982 anak. Dari 575 aduan kasus yang ditangani tersebut, kasus terbanyak merupakan kasus Kejahatan Seksual (176 kasus) dan Kasus Kekerasan Fisik/Psikis (153 kasus) (www.kekerasan.kemenpppa.go.id). Dengan jumlah tersebut, petugas layanan menangani rata-rata 47 kasus setiap bulannya.

Sebagai layanan yang baru, para petugas perlindungan anak ini memiliki kemungkinan mendapatkan beban kasus yang tinggi, dengan pengaturan/manajemen kerja yang masih dalam proses penyusunan dan penyempurnaan. Sebagai petugas perlindungan anak, mereka sangat membutuhkan perawatan diri (*self-care*) yang efektif (Bunting & Bhatti-Sinclair, 2022). Penelitian

menyebutkan bahwa pekerja di bidang kesejahteraan anak berpotensi mengalami tingkat stress yang cukup tinggi dengan banyaknya kasus yang ditangani, paparan trauma, dan kurangnya dukungan organisasi (Stalker et al., 2007). Keadaan ini dapat menyebabkan berkurangnya rasa empati kepada orang lain, berkurangnya konsentrasi, ketidakmampuan untuk fokus serta bahkan menyebabkan berkurangnya rasa empati pekerja sosial terhadap kliennya (Killian, 2008; Rochelle & Buonanno, 2018). Pada penelitian di Kanada, pekerja sosial di bidang kesejahteraan anak yang mengalami tingkat kelelahan emosional yang lebih tinggi (Stalker et al., 2007).

Kelelahan emosional adalah keadaan psikologis yang ditandai dengan perasaan terkuras secara emosional, lelah, dan terbebani oleh tuntutan yang berhubungan dengan pekerjaan (Klusmann et al., 2021). Ada 3 faktor dalam kelelahan emosional yaitu fisik, emosi dan mental. Keadaan fisik ini ditandai dengan peningkatan tanda-tanda fisik misalnya detak jantung, pencernaan, tangan berkeringat, dan lain-lain. Keadaan emosi terdapat di dalam komponen afektif manusia seperti mudah lupa, sulit konsentrasi, mudah menangis, mengalami kebosanan, tidak percaya diri, putus asa, mudah cemas, gelisah, sulit beradaptasi, mengurung diri, mudah marah, kesepian. Sedangkan keadaan mental ditunjukkan dengan kelelahan yang berupa kecemasan, ketegangan, bingung, sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, timbulnya perasaan tidak bahagia, tidak berharga, gagal, merasa dirinya tidak berguna, kehilangan semangat hidup dan lain-lain (Maslach et al., 2001). Kelelahan emosional ini dapat menyebabkan pemberian layanan yang buruk kepada klien, penyelidikan kasus yang kurang memadai, pemantauan kasus yang tidak konsisten, dan *turn-over* (Mondragon, 2021).

Mengingat dampak yang besar dari kekerasan yang dialami oleh korban yang masih berusia anak, para petugas perlindungan anak secara tidak langsung memberikan peran yang cukup besar untuk dapat membantu anak terhindar dari dampak yang lebih besar. Penanganan yang tepat yang juga disesuaikan secara individual perlu dibangun agar anak memiliki resiliensi dalam kehidupannya (Holt et al., 2008). Umumnya penelitian mengenai kelelahan emosional di Indonesia dilakukan terhadap perawat (Yusuf, 2016), guru (Adnan Bintang & Sita Rositawati, 2022), dan ibu tunggal (Ahsyari, 2014). Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti, pengalaman kelelahan emosional yang dialami oleh petugas perlindungan anak di Indonesia belum pernah diteliti. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa penting untuk menggali pengalaman kelelahan emosional yang mungkin dirasakan petugas perlindungan anak ketika bekerja menangani kasus-kasus perlindungan anak dan bagaimana mereka mengatasi hal tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif memerlukan teknik *inquiry* dalam menyelidiki permasalahan yang terjadi, mengumpulkan data sesuai dengan keadaan partisipan penelitian yang sebenarnya, serta memunculkan adanya pola/tema tertentu dari data yang

telah diperoleh. Metode kualitatif digunakan dengan pendekatan fenomenologi (Creswell, 2013).

Populasi pada penelitian ini adalah petugas perlindungan anak pada salah satu layanan perlindungan anak milik pemerintah di Jakarta yang berjumlah 23 orang. 4 orang petugas perlindungan anak menjadi partisipan dalam penelitian ini yang dipilih dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling* di mana partisipan dipilih berdasarkan kesesuaian dengan karakteristik sampel, mudah dijangkau, dan bersedia berpartisipasi (Stratton, 2021). Karakteristik sampel yaitu merupakan petugas perlindungan anak dengan masa kerja minimal 6 bulan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *semi-structured interview* untuk mendapatkan data secara mendalam mengenai pengalaman kelelahan emosional yang dialami (DeJonckheere & Vaughn, 2019). Panduan wawancara disusun berdasarkan panduan wawancara yang digunakan pada penelitian terhadap petugas kesejahteraan anak di California Selatan, yang terdiri dari 3 bagian yaitu pengalaman bekerja sebagai petugas perlindungan anak, gejala kelelahan emosional dan strategi koping/self-care yang digunakan (Mondragon, 2021).

Peneliti menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*) untuk menganalisis data hasil wawancara. Analisis tematik ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu memahami data wawancara yang ada, menyusun *coding*, dan mencari tema sesuai tujuan penelitian (Braun & Clarke, 2006). Penelitian juga mengumpulkan data demografis seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, agama, suku bangsa, dan jabatan dalam penelitian ini. Namun data ini disajikan untuk menunjukkan keragaman sampel namun data ini tidak dianalisis dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali pengalaman kelelahan emosional yang dirasakan petugas perlindungan anak ketika menangani kasus-kasus perlindungan anak dan bagaimana mereka mengatasi hal tersebut. Gambaran mengenai partisipan penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Demografis Partisipan Penelitian (n=4)

Kategori		Jumlah
Jenis Kelamin	Perempuan	3
	Laki-Laki	1
Pendidikan	Magister	2
	Sarjana	2
Status Pernikahan	Belum Menikah	3
	Menikah	1
Jabatan	Advokat	1
	Konselor	1
	Pekerja Sosial	1
	Psikolog Klinis	1

Hasil penelitian ini disajikan dalam 4 tema utama, yaitu bentuk gejala kelelahan emosional yang dialami oleh petugas perlindungan anak, faktor penyebab kelelahan emosional,

pandangan kebermaknaan pekerjaan petugas perlindungan anak dan *self-care* yang dilakukan oleh petugas perlindungan anak untuk mengatasi kelelahan emosional yang dialami.

Tema 1 : Petugas perlindungan anak mengalami bentuk kelelahan emosional yang beragam

Keempat partisipan mengalami beberapa gejala kelelahan emosional selama menjadi petugas perlindungan anak, baik secara fisik maupun emosional.

Fisik

Ada beberapa gejala fisik yang dirasakan oleh partisipan seperti sakit kepala dan gangguan pola tidur, namun mereka tidak pernah tangan berkeringat. Partisipan 2 menyatakan bahwa ia mengalami sakit kepala dan gangguan tidur saat mengerjakan tugas-tugasnya misalnya ketika membuat daftar kasus dan tim manajemen kasus. Sedangkan partisipan 3 dan partisipan 4 mengalami gangguan pola tidur yang tidak biasa dari pola tidur mereka biasanya. Mereka tidak bisa tidur karena memikirkan pekerjaan dan kasus yang sedang ditangani dan terkadang berpikir mengenai keputusan mereka memilih tetap bekerja di instansi mereka saat ini.

“Kalau tangan berkeringat sih enggak ya. Cuma pernah itu ngerasain emang sakit kepala kebetulan kan saya juga yang membuat list kasus.” (P2)

“Jadi misalnya jadi nggak bisa tidur lah. Jadi itu yang sering terjadi tuh, tidurnya nggak nyaman nggak nyenyak. Kebangun jam 11, kebangun jam 1. Karena kepikiran hal itu karena belum tuntas itu pekerjaannya itu ketika mendapatkan kasus-kasus ataupun yang memang belum dapatkan informasinya tapi menjadi bagian tanggung jawab saya untuk mendapatkannya.” (P2)

“Dulu banget di tahun yang pertama saya kepikiran, keganggu tidurnya tapi tidurnya cepet. Tidur misalnya jam 8 habis Isya itu saya udah tidur. Nah dulu tahun pertama, 3 jam awal karena kepikiran pasti kebangun.” (P3)

“Ini ya, itu berdampak sih secara langsung terhadap pola tidur karena aku pasti akan memikirkan itu. Karena aku pulang kantor, aku nggak melakukan apa-apa, aku kadang ini bener nggak sih aku memilih pindah ke tempat ini ini bener nggak ya.” (P4)

Emosional/Mental

Partisipan 1 dan partisipan 2 menyampaikan bahwa perasaan mereka tidak menentu (*mix feeling*), takut, sangat lelah ketika bekerja.

“Ada teman bercerita kalau ada atasan yang ngepush dia banget. Dia cerita ke teman-teman. Nah kadang dibawa perasaan itu pas pulang. Jadi itu kadang yang dirasakan. Gak selalu kalau pulang itu merasa happy

atau stabil, kadang ada keadaan negatif-negatifnya” ...
Ada beberapa teman yang mungkin pernah aku tau
mulai merasa gejala kayak burn out itu sudah pasti, ke
psikologis, ketakutan membuka whatsapp.”
(P 1)

“Jadi ketika mendapatkan kasus itu, pernah merasakan
sampai takut nih dapat bagian ini takutnya dapat kasus
yang susah takutnya disuruh buru-buru, takutnya ini
jadi perhatian pimpinan. Itu ketakutan-ketakutan yang
pernah terjadi. ... Itu terasa banget, apalagi pas bulan
Maret. Kerasa capek banget.” (P 2)

Tema II : Faktor penyebab petugas perlindungan anak mengalami kelelahan emosional

Sistem dan Prosedur Kerja

Keempat partisipan menyatakan bahwa sistem atau prosedur kerja yang dinilai belum matang membuat mereka merasa kelelahan secara emosional. Karena sistem dan prosedur yang kurang jelas, partisipan harus mengerjakan hal yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti membuat *press-release* yang seharusnya dilakukan humas. Selain itu, partisipan juga menyampaikan bahwa tidak ada kejelasan mengenai waktu kerja sehingga terkadang membuat salah satu partisipan tidak melakukan apa-apa sepanjang hari namun di sisi lain perlu bekerja ketika libur keagamaan atau di akhir pekan.

“Sistemnya juga belum matang sehingga sering sebagai
petugas perlindungan anak kita dibebankan hal-hal
yang tidak berkaitan dengan pekerjaan kita. Ditambah
lagi minimnya mungkin penanganan kasus yang
memang langsung ditangani oleh petugas layanan
karena adanya keterbatasan dari lintas daerah, lintas
provinsi dan lainnya. Jadi kita tidak bisa memberikan
layanan secara utuh dan penuh.” (P 1)

“Dari intensitas turun ke lapangannya sendiri lebih
sedikit dibandingkan yang hanya koordinasi saja. Jadi
tugas rutinnya lebih banyak klarifikasi, konfirmasi
kasus di daerah. ... Hari kedua lebaran, masih dalam
nuansa libur dan nuansa lebaran kita masih bersama
keluarga itu kan tetapi harus ditugaskan untuk
koordinasi kasus.” (P2)

“Aturan internal sendiri harus seperti terkait dengan
pekerjaan yang memang suka ada tambahan dadakan-
dadakan gitu.” (P3)

“Birokrasinya terlalu repot. .. Jadi yang sering
membuat aku ingin resign itu adalah karena aku jadi
tidak melakukan apa-apa..” (P4)

Dukungan Tempat Kerja

Selain sistem dan prosedur yang belum matang, Partisipan 1 menyatakan bahwa saat ini instansi tempatnya bekerja kurang mendukungnya dalam menyediakan sarana

prasarana yang dibutuhkan untuk melakukan tugas sehingga partisipan perlu menyediakannya secara mandiri. Menurutnya, kantor juga tidak memfasilitasi pengembangan karir dan profesinya.

“Kantor ini tidak mem-provide adanya pemeriksaan
psikologis. Jadi kita sendiri yang harus provide itu
seperti beli sendiri alat tes atau mengusahakan sendiri
alat tesnya. Itu sih yang paling kentara banget...
Sebagai profesional, aku gak melihat ada
pengembangan yang signifikan di sini. Dan sebagai
psikolog klinis kan ada kewajiban untuk memenuhi SKP
ya, jadi di kantor ini tidak ter-provide untuk melakukan
itu.” (P 1).

Penanganan Kasus Viral

Partisipan 3 dan partisipan 4 menyampaikan bahwa penanganan kasus kekerasan terhadap anak yang viral di media sosial menjadi kasus yang paling banyak ditangani selama ini. Karena penanganan kasus viral belum jelas seperti apa, hal ini sering menjadi penyebab partisipan merasa lelah secara emosional.

“Kita itu terlalu fokus pada kasus-kasus viral yang mana
harusnya masih banyak kasus di luar sana yang anak
atau perempuan atau yang masih membutuhkan
bantuan tapi karena itu tidak viral, itu tidak
mendapatkan perhatian penuh dari pusat.” (P4)
“Sampai dengan 1 tahun 5 bulan ini, masih belum kelar-
kelar juga sampai sekarang. Sehingga kasus-kasus
pemberitaan online atau viral itu itu belum jelas
kategorinya tuh apa yang bisa dimaksud suatu kasus
yang viral dan pemberitaan online yang bisa kita
tangani.” (P3)

Sikap Pimpinan dan Rekan Kerja

Partisipan 3 dan Partisipan 4 menyatakan bahwa sikap pimpinan yang kurang pengertian dan kurang kompeten dalam menjalankan tugas dan manajemen waktu menjadi salah satu penyebab mereka sering merasa kelelahan secara emosional. Selain itu, Partisipan 4 juga menyatakan bahwa komunikasi di antara rekan kerja dalam penyelesaian kasus juga kurang terjalin dengan baik.

“Itu sih kadang yang sulit kemungkinan besar
dimengerti oleh pimpinan gitu. Pimpinan menjustifikasi
bahwa daerah tidak respon cepat atau apa, mungkin
ada keterbatasan tertentu ... Kadang hal ini suka bikin
miris ketika memang harus diminta segera tapi
memang di daerah mana masih belum mampu begitu
lalu ketika menyampaikan laporan ada sedikit
complaining dari pimpinan.” (P3)

“Banyak manajer kasus itu tidak paham tupoksinya
seperti apa, pembagian kerja juga ada yang tidak
paham. Kadang pengen cepat berdiskusi tapi nanti
mendahului manajer kasus, mendahului supervisor.”
(P4)

“Komunikasi antara sesama tim ini kurang terjalin dan kurang sistematis. Itu membuat sesama tidak mengetahui perkembangan kasusnya, nah itu yang menurutku perlu dibenahi” (P4)

Tema III : Petugas perlindungan anak meyakini bahwa pekerjaannya memberikan manfaat

Keempat partisipan menyampaikan bahwa mereka meyakini bahwa pekerjaan mereka sebagai petugas perlindungan anak memberikan manfaat untuk orang lain (eksternal) dan untuk diri mereka sendiri (internal).

Eksternal

Partisipan 3 dan 4 menyampaikan bahwa tugasnya sebagai petugas perlindungan anak banyak membantu korban dan masyarakat khususnya anak. Hal itu terkadang membuat mereka tidak merasa lelah ketika bekerja.

“Pada saat bertugas sebagai konselor U merasa konselor dijadikan tombak utama pencarian informasi ke daerah... “Ya alhamdulillah konselor juga membantu banyak orang”. (P3)

“Bisa banyak membantu orang ya yang mencari keadilan khususnya kasus kekerasan terhadap anak dan perempuan. Tujuan utama aku itu adalah membantu banyak orang korban utamanya karena aku di isu anak dan perempuan jadi ketika aku bisa membantu kasus-kasus yang lain aku nggak merasa seperti capek banget ya.” (P 4)

Internal

Partisipan 1 menyampaikan bahwa pekerjaannya sesuai dengan isu yang ia minati. Partisipan 1 dan partisipan 4 juga merasa bahwa pekerjaan mereka memberi kesempatan untuk memperluas jejaring dengan instansi dan lembaga lain yang relevan dengan perlindungan anak. Partisipan 2 menyampaikan bahwa ketika pekerjaannya turun ke lapangan untuk menjangkau korban adalah sesuai dengan keilmuan dan profesinya.

“Pekerjaan aku sekarang ini cukup mem-provide aku untuk hal-hal terkait dengan isu-isu yang menjadi concern-ku. ... Ada akses terhadap pihak-pihak terkait misalnya kepolisian, APSIFOR dan ke APH-nya.” (P 1)

“Ketika memang turun ke lapangan itu memang sangat sesuai dengan pekerjaan saya ketika menghadapi korban menghadapi baik itu orang tua korban atau pihak-pihak yang berkaitan dengan korban itu sangat pas gitu ketika saya bisa melakukan pendampingan sosial karena itu memang salah satu tugas Pekerja Sosial” (P 2)

“Terus kalau saya itu sendiri lebih banyak jejaring ya antara instansi yang lain biasanya itu sebelum di kantor hanya sesama NGO sekarang lebih banyak tau juga tupoksi masing-masing.” (P4)

Tema IV : Petugas perlindungan anak menggunakan berbagai cara untuk mengatasi kelelahan emosional terkait pekerjaan.

Aktivitas Fisik

Partisipan 1, Partisipan 3 dan Partisipan 4 melakukan aktivitas fisik untuk mengatasi kelelahan emosional yang dialaminya antara lain dengan berolahraga, melakukan Yoga, bersepeda dan *tracking*/mendaki gunung serta melakukan bersih-bersih tempat tinggalnya.

“Kegiatan yang paling saya suka kegiatan fisik. (olahraga). Sepedaan” (P3)

“Pergi sama teman-teman atau olah raga pagi sama teman-teman.” (P 1)

“Aku melakukan sesuatu yang menyenangkan seperti naik gunung. Bersih-bersih... Lalu kadang-kadang mengikuti kegiatan seperti Yoga. Meskipun tidak rutin dilakukan mood-mood-an kadang-kadang sekali seminggu.” (P4)

Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang dimaksud adalah aktivitas bersama dengan orang lain (teman atau keluarga) seperti berkumpul bersama teman dan keluarga, rekreasi dengan keluarga, dan bercerita/curhat dengan teman atau pasangan.

“Aktivitas biasanya ya bersama istri misalnya bisa main kalau weekend, jalan-jalan .” (P2)

“Aku pulang kerja akan ngumpul dengan teman-teman kostan. Kita saling cerita di kantor masing-masing seperti apa. Atau kadang kalau weekend pergi bareng sama teman-teman kostan.” (P1)

Spiritual/Keagamaan

Partisipan 2 menyebutkan bahwa hal yang bisa membuatnya lebih tenang ketika merasa kelelahan secara emosional karena pekerjaan adalah dengan menjalankan ibadah sholat.

“Yang pertama yang paling bisa menenangkan diri adalah ibadah salat dan itu membuat saya bisa lebih tenang untuk menghadapi masalah-masalah di pekerjaan.” (P2)

Self-care

Self-care yang sudah dilakukan Partisipan 1 dan Partisipan 4 untuk mengatasi kelelahan emosional di pekerjaannya berupa mendengarkan musik, menonton video lucu, perawatan tubuh, memberikan hadiah untuk diri sendiri(*self-reward*) atau istirahat.

“Biasanya aku dengerin musik, atau kadang sesimpel rebahan atau mandi dengan luluran atau bebersih. Atau sesederhana lagi mau apa, lagi dipengen apa, tapi

lebih sering itu, dengerin musik atau sekarang itu lebih banyak jalan-jalan sih.” (P 1)

“ Aku tidak kemana-mana dan aku usahakan paling aku kadang nonton baca buku atau apa yang bisa aku lakukan yang membuat aku rileks di kosan. ... aku memberikan apresiasi diri ya contohnya aku membelikan sesuatu contohnya baju atau sepatu gunung atau yang membuat diriku senang.” (P 4)

Tabel 2. Tema & Subtema berdasarkan Hasil Penelitian

Tema	Subtema
Bentuk Kelelahan Emosional	1. Gejala Fisik
Faktor Penyebab Kelelahan Emosional	2. Gejala Emosional
	1. Sistem dan Prosedur Kerja
	2. Dukungan Tempat Kerja
	3. Penanganan Kasus Viral
	4. Sikap Pimpinan dan Rekan Kerja
Kebermaknaan Pekerjaan	1. Eksternal (Korban dan masyarakat)
	2. Internal (Diri sendiri)
Koping yang digunakan untuk mengatasi kelelahan emosional	1. Aktivitas Fisik
	2. Dukungan Sosial
	3. Spiritual/Keagamaan
	4. Self-care

PEMBAHASAN

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa petugas perlindungan anak rentan mengalami kelelahan emosional dalam beberapa bentuk kelelahan emosional dalam pekerjaannya dalam aspek fisik, emosi dan mental. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya tentang kelelahan emosional petugas perlindungan anak (Anderson, 2000; Geoffrion et al., 2016; McFadden et al., 2018). Petugas perlindungan anak mengalami perasaan yang tidak menentu, takut, merasa sangat lelah ketika bekerja. Seperti apa yang dirasakan oleh pekerja sosial di California (Kim et al., 2011), petugas perlindungan anak juga merasakan sakit kepala dan gangguan tidur karena tekanan di pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan studi meta analisis yang dilakukan bahwa kelelahan emosional merupakan fase pertama dari proses *burnout* dan paling banyak dipengaruhi oleh kepuasan terhadap faktor-faktor tertentu dalam performa kerja (Lee et al., 2013).

Petugas perlindungan anak menyebutkan beberapa faktor organisasional yang memengaruhi kelelahan emosional yang mereka rasakan. Pertama, petugas perlindungan anak memandang bahwa sistem dan prosedur kerja di kantor belum matang sehingga mereka banyak mengerjakan hal yang bukan menjadi tugasnya dan di sisi lain terkadang membuat mereka tidak melakukan apapun. Penelitian pada petugas kesejahteraan anak menunjukkan hal yang sama bahwa ketidakjelasan peran dalam pekerjaan

menjadi pemicu utama stres di tempat kerja sehingga dibutuhkan supervisi dan diskusi rutin sebagai sarana utama membangun kejelasan peran, terutama bagi mereka yang menjadi pekerja baru (Lewig, Kerry;Sara, 2021). Kedua, petugas perlindungan anak menilai kurangnya dukungan dari kantor dan pimpinan terkait dengan keperluan mengerjakan tugas/pekerjaan dan penunjang karirnya. Penelitian terdahulu, pemimpin perlu menyeimbangkan antara fungsi penganggaran, manajemen karyawan, tanggung jawab profesional dalam pengambilan keputusan terkait masalah kesejahteraan anak yang kompleks.

Menyeimbangkan tuntutan yang terkadang bertentangan ini mungkin sulit dipahami oleh pekerja di bidang kesejahteraan anak yang akhir menyebabkan mereka sering merasa tidak puas dengan kepemimpinan atasan (Olsvik & Saus, 2022). Tuntutan dari pimpinan terkadang membuat petugas perlindungan anak mengalami ketidakseimbangan urusan keluarga dan pekerjaan serta tekanan waktu penyelesaian tugas juga disebutkan faktor yang mempengaruhi keinginan *resign* seperti yang juga terjadi pada penelitian pada para pekerja di bidang perlindungan dan kesejahteraan anak di Amerika Serikat dan Colorado (Edwards & Wildeman, 2018; Trujillo et al., 2020). Ketiga, petugas perlindungan anak menilai beban tugas khususnya kasus viral membuat mereka merasa kelelahan secara emosional. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa peningkatan jumlah kasus yang perlu ditangani bisa berpotensi menyebabkan kurangnya empati terhadap orang lain, kurang konsentrasi dan ketidakmampuan untuk fokus apalagi terhadap klien (Killian, 2008; Rochelle & Buonanno, 2018).

Meskipun mengalami kelelahan emosi karena faktor-faktor di atas, petugas perlindungan anak masih merasakan bahwa ada keberuntungan yang bisa mereka berikan kepada masyarakat anak sesuai dengan keilmuan dan minat serta memberi manfaat bagi mereka sendiri dalam membangun jejaring. Hal ini yang sering membuat mereka mengurungkan niat untuk mengundurkan diri. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan meskipun mengalami kelelahan emosional, secara keseluruhan mereka juga merasa puas dengan apa yang dikerjakan. Adanya *sense of mission* atau komitmen terhadap tujuan perlindungan dan kesejahteraan anak berkontribusi pada peningkatan kepuasan petugas kesejahteraan anak (Stalker et al., 2007).

Petugas perlindungan anak melakukan berbagai upaya dalam menghadapi kelelahan emosional karena pekerjaannya. Beberapa bentuk aktivitas yang mereka lakukan berupa kegiatan fisik, dukungan sosial, spiritual, dan *self-care*. Terkait dengan dukungan sosial, pada pekerjaan kemanusiaan seperti petugas perlindungan anak, memiliki dan menjalin hubungan personal yang bermakna bisa menjadi faktor protektif bagi individu (Kapoulitsas & Corcoran, 2015). Pada penelitian di Florida, *self-care* yang dilakukan petugas kesejahteraan anak terdiri dari domain fisik, emosional dan spiritual. Disebutkan bahwa jenis aktivitas *self-care* fisik dan emosional berhubungan dengan kesejahteraan (Stanley et al., 2023). Satu studi menemukan bahwa praktik perawatan diri yang spesifik telah dikaitkan dengan tingkat kelelahan

yang lebih rendah misalnya seperti bersosialisasi atau bercengkrama dengan keluarga, mengerjakan hobi, membaca untuk hiburan dan melakukan perjalanan atau liburan pada pekerja di fasilitas yang berkaitan dengan anak (Eastwood & Ecklund, 2008).

KESIMPULAN

Petugas perlindungan anak mengalami beberapa bentuk kelelahan emosional dalam pekerjaannya dalam aspek fisik, emosi dan mental. Beberapa petugas perlindungan merasakan sakit kepala dan gangguan tidur karena tekanan di pekerjaannya. Partisipan mengalami perasaan yang tidak menentu, takut, merasa sangat lelah ketika bekerja. Kelelahan emosional ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu sistem dan prosedur kerja yang belum matang, kurangnya dukungan dari kantor terkait dengan keperluan mengerjakan tugas/pekerjaan dan penunjang karirnya serta penanganan kasus viral yang dirasa masih tidak jelas namun paling banyak dikerjakan selama ini. Keadaan ini terkadang mendorong petugas perlindungan anak ingin keluar dari pekerjaannya, namun para petugas layanan masih merasakan bahwa ada kebermanfaatannya yang bisa mereka berikan kepada masyarakat khususnya anak sesuai dengan keilmuan dan minat serta memberi manfaat bagi mereka sendiri dalam membangun jejaring. Petugas layanan juga melakukan berbagai upaya dalam menghadapi kelelahan emosional karena pekerjaan. Beberapa bentuk aktivitas yang mereka lakukan berupa kegiatan fisik, dukungan sosial, spiritual, dan *self-care*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Bintang, & Sita Rositawati. (2022). Studi Deskriptif Burnout pada Guru yang Melaksanakan Pembelajaran Jarak Jauh. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcsp.v2i1.349>
- Ahsyari, E. R. N. (2014). Kelelahan Emosional dan Strategi Coping Pada Wanita Single Parent (Studi Kasus Single Parent di Kabupaten Paser). *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2(3), 170–176. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v2i3.3659>
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24(6), 839–848. [https://doi.org/10.1016/S0145-2134\(00\)00143-5](https://doi.org/10.1016/S0145-2134(00)00143-5)
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Bunting, L., & Bhatti-Sinclair, K. (2022). Editorial. *Child Abuse Review*, 31(5). <https://doi.org/10.1002/car.2788>
- Carr, A., Duff, H., & Craddock, F. (2020). A Systematic Review of Reviews of the Outcome of Noninstitutional Child Maltreatment. *Trauma, Violence, & Abuse*, 21(4), 828–843. <https://doi.org/10.1177/1524838018801334>
- Creswell, J. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications, 11.
- DeJonckheere, M., & Vaughn, L. M. (2019). Semistructured interviewing in primary care research: a balance of relationship and rigour. *Family Medicine and Community Health*, 7(2), e000057. <https://doi.org/10.1136/fmch-2018-000057>
- Dhamayanti, M., Novianhari, A., Masdiani, N., Pandia, V., & Sekarwana, N. (2020). The association of depression with child abuse among Indonesian adolescents. *BMC Pediatrics*, 20(1), 313. <https://doi.org/10.1186/s12887-020-02218-2>
- Eastwood, C. D., & Ecklund, K. (2008). Compassion Fatigue Risk and Self-Care Practices Among Residential Treatment Center Childcare Workers. *Residential Treatment for Children & Youth*, 25(2), 103–122. <https://doi.org/10.1080/08865710802309972>
- Edwards, F., & Wildeman, C. (2018). Characteristics of the front-line child welfare workforce. *Children and Youth Services Review*, 89, 13–26. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.04.013>
- Fang, X., Brown, D. S., Florence, C. S., & Mercy, J. A. (2012). The economic burden of child maltreatment in the United States and implications for prevention. *Child Abuse & Neglect*, 36(2), 156–165. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2011.10.006>
- Geoffrion, S., Morselli, C., & Guay, S. (2016). Rethinking Compassion Fatigue Through the Lens of Professional Identity. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(3), 270–283. <https://doi.org/10.1177/1524838015584362>
- Holt, S., Buckley, H., & Whelan, S. (2008). The impact of exposure to domestic violence on children and young people: A review of the literature. *Child Abuse & Neglect*, 32(8), 797–810. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2008.02.004>
- Kapoulitsas, M., & Corcoran, T. (2015). Compassion fatigue and resilience: A qualitative analysis of social work practice. *Qualitative Social Work*, 14(1), 86–101. <https://doi.org/10.1177/1473325014528526>
- Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14(2), 32–44. <https://doi.org/10.1177/1534765608319083>
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study. *Social Work*, 56(3), 258–268. <https://doi.org/10.1093/sw/56.3.258>
- Klusmann, U., Aldrup, K., Schmidt, J., & Lüdtke, O. (2021). Is emotional exhaustion only the result of work experiences? A diary study on daily hassles and uplifts in different life domains. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(2), 173–190. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1845430>
- Kresnicka, L. S. (2007). Legal Issues. In *Comprehensive Pediatric Hospital Medicine* (pp. 1100–1103). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-032303004-5.50181-2>
- Lee, R. T., Seo, B., Hladkyj, S., Lovell, B. L., & Schwartzmann, L. (2013). Correlates of physician burnout across regions and specialties: a meta-analysis. *Human Resources for Health*, 11(1), 48. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-11-48>
- Leeb, R. T., Lewis, T., & Zolotor, A. J. (2011). A Review of Physical and Mental Health Consequences of Child Abuse and Neglect and Implications for Practice. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 5(5), 454–468. <https://doi.org/10.1177/1559827611410266>
- Lewig, Kerry; Sara, M. (2021). Caring for our frontline child protection workforce. *Child Family Community Australia*, 42.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McFadden, P., Mallett, J., & Leiter, M. (2018). Extending the two-process model of burnout in child protection workers: The role of resilience in mediating burnout via organizational factors of control, values, fairness, reward, workload, and community relationships. *Stress and Health*, 34(1), 72–83. <https://doi.org/10.1002/smi.2763>
- Mondragon, I. (2021). *Emotional Exhaustion Among Child Welfare Social Workers in Emotional Exhaustion Among Child Welfare Social Workers in Southern California: A Qualitative Study Southern California: A Qualitative Study*. <https://scholarworks.lib.csusb.edu/etd>
- No Title. (n.d.-a). www.jdih.kemennppa.go.id
- No Title. (n.d.-b). <https://kekerasan.kemennppa.go.id/>
- Olsvik, B. S., & Saus, M. (2022). Coping with Paradoxes: Norwegian Child Welfare Leaders Managing Complexity. *Child Care in Practice*, 28(3), 464–481. <https://doi.org/10.1080/13575279.2020.1776683>
- Riany. (2022). Profil Anak Tahun 2022. In *Kemennppa*. <https://www.kemennppa.go.id/index.php/page/read/38/4429/profil-anak-indonesia-2022>
- Rochelle, S., & Buonanno, L. (2018). Charting the attitudes of county child protection staff in a post-crisis environment. *Children and Youth Services Review*, 86, 166–175. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.01.032>
- Shin, S. H., Miller, D. P., & Teicher, M. H. (2013). Exposure to childhood neglect and physical abuse and developmental trajectories of heavy episodic drinking from early adolescence into young adulthood. *Drug and Alcohol Dependence*, 127(1–3), 31–38. <https://doi.org/10.1016/j.drugalcdep.2012.06.005>
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C., & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs:

- how do they do it? *Child & Family Social Work*, 12(2), 182–191.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x>
- Stanley, L. H. K., Lutz, S., Sabuncu, B. C., Magruder, L., & Wilke, D. J. (2023). Child welfare workers' self-care activities and impacts on health and well-being. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 1–22.
<https://doi.org/10.1080/15555240.2023.2274075>
- Stratton, S. J. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 373–374.
<https://doi.org/10.1017/S1049023X21000649>
- Trujillo, K. C., Bruce, L., de Guzman, A., Wilcox, C., Melnyk, A., & Clark, K. (2020). Preparing the child welfare workforce: Organizational commitment, identity, and desire to stay. *Child Abuse & Neglect*, 110, 104539. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104539>
- Yusuf, B. T. (2016). *Studi Deskriptif Mengenai Burnout Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Soreang Kab. Bandung*. 36. <http://repository.unisba.ac.id:8080/handle/123456789/4526>