

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) merupakan layanan terpadu pemerintah untuk perlindungan dan pelayanan bagi Perempuan dan anak (Peraturan Menteri Pmeberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2022). UPTD PPA berfungsi untuk memberikan perlindungan, layanan, dan pendampingan bagi korban kekerasan fisik, psikis, seksual, perdagangan manusia, penelantaran, eksploitasi, serta kekerasan dalam rumah tangga (Asmulyadi, 2020; Peraturan Bupati Aceh Utara, 2023). Layanan yang diberikan juga meliputi bantuan hukum, layanan psikologis, rehabilitasi sosial, penguatan spiritual, reintegrasi sosial, serta pendampingan sesuai kondisi korban (Mutiara dkk, 2024). Sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi ini, UPTD PPA memiliki tenaga pendamping yang berperan langsung dalam proses penanganan korban.

Pendamping UPTD PPA adalah tenaga layanan yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan pelatihan khusus untuk mendampingi penerima manfaat sesuai kebutuhan layanan yang disediakan UPTD PPA (Peraturan Menteri Pmeberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2022). Layanan pendampingan mencakup mendampingi korban dalam proses hukum, memfasilitasi layanan medis, sosial, dan psikologis, hingga memberikan dukungan emosional dan spiritual (Aini dkk, 2025). Peran penting ini menuntut pendamping untuk memiliki tanggung jawab besar dalam menangani kasus yang kompleks.

Tugas dan peran pendamping meliputi menerima serta menindaklanjuti pengaduan, mendampingi korban ke berbagai instansi terkait, memfasilitasi mediasi, serta menyusun laporan kasus dan koordinasi tindak lanjut (Rinah, 2023). Aprilia dkk. (2025) menambahkan bahwa pendamping juga memiliki kewajiban untuk memberikan rasa aman, nyaman dan tenang bagi korban dalam proses pendampingan. Namun dalam pelaksanaannya, pendamping di UPTD PPA tidak hanya menghadapi tekanan psikologis dari tanggung jawab yang kompleks, tetapi juga berbagai kendala struktural yang menghambat efektivitas kerja.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Ibu N***** selaku Kepala UPTD PPA Aceh Utara, cakupan wilayah kerja yang luas menjadi tantangan utama pendamping karena meliputi 27 kecamatan dan 852 desa, dengan dua wilayah hukum berbeda yaitu Polres Lhokseumawe dan Polres Aceh Utara. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala, di mana hanya terdapat 14 pendamping untuk melayani seluruh wilayah. Selain itu, sarana dan prasarana yang terbatas menyebabkan kesulitan mobilisasi, terutama ketika terdapat dua kasus bersamaan namun hanya tersedia satu kendaraan operasional. Kondisi ini diperparah oleh jarak antarkecamatan yang jauh dan kondisi jalan yang rusak, sehingga pendamping sering kewalahan, bahkan harus bekerja hingga larut malam di daerah seperti N***** A***** atau L*****, dengan kendaraan roda dua yang sulit digunakan saat musim hujan (N*****, *personal communication*, 24 Oktober, 2025). Kondisi-kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi kualitas layanan terhadap korban, tetapi juga berdampak langsung pada psikologis pendamping.

Beban kerja pendamping sering menimbulkan tekanan psikologis, termasuk stres, kelelahan emosional, hingga risiko burnout (Gultom & Abidin, 2024). Keterlibatan berulang dalam mendengarkan kisah traumatis korban juga dapat memicu gejala mirip stres pascatrauma, seperti gangguan tidur, kemarahan, ketakutan, mimpi buruk, hingga pikiran negatif (Hesse, 2002). Selain itu, pendamping kerap menghadapi ancaman atau intimidasi dari pelaku, yang semakin memperberat beban mental (Suzanna dkk, 2021). Nurfendika dan Budiani (2024) menambahkan bahwa pekerjaan sebagai pendamping juga memengaruhi keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan karena pendamping harus selalu siaga, bahkan di hari libur. Untuk menjaga agar kehidupan pribadi dan pekerjaan tetap seimbang, maka diperlukan belas kasih diri atau yang dikenal dengan *self compassion* (Krejcova dkk, 2025).

Akmal dkk (2025) menjelaskan bahwa kesejahteraan psikologis adalah kondisi saat seorang bersikap baik dan positif terhadap dirinya dan orang lain, hal ini sejalan dengan *compassion* terhadap orang lain, yaitu mencakup sikap tidak menghakimi, memahami, serta mengakui bahwa setiap manusia tidaklah sempurna dan bisa melakukan kesalahan. Dalam konteks ini, *self compassion* mencakup kesabaran, kebaikan, serta penerimaan terhadap ketidaksempurnaan diri sendiri (Moningka, 2013). Konsep *self compassion* ini mencakup tiga aspek utama, yaitu *self kindness*, *common humanity*, dan *mindfulness* (Neff, 2003; Neff, 2011). Bagi pendamping UPTD PPA, *self compassion* dapat membantu mengelola beban emosional pekerjaan, meningkatkan coping positif untuk menghadapi tekanan pekerjaan (Pangestu, 2019). Selanjutnya *self compassion* juga berperan

dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan dengan menurunkan *burnout* (Kesumaputri dkk, 2021). Penelitian Juniarta dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa tingkat *self compassion* yang tinggi berhubungan positif dengan kepuasan kehidupan profesional. Hal ini relevan dengan kondisi pendamping UPTD PPA yang menghadapi tekanan emosional tinggi dalam pekerjaan mereka. Keterampilan *self-compassion* dapat menjadi sumber ketahanan psikologis yang membantu pendamping tetap seimbang secara emosional dan mampu menghadapi tuntutan kerja secara adaptif. Untuk memahami bagaimana *self-compassion* tampak dalam realitas kerja pendamping, peneliti melakukan wawancara awal dengan tiga pendamping UPTD PPA pada tanggal 20 Maret 2024.

Yang pertama pada subjek EW yang telah bekerja sebagai pendamping selama 16 tahun menceritakan bahwa:

"Kalau mendampingi kasus bawa dia dampingi kemana Ke polres, bawa dia dampingi ke rumah sakit." "Kerja-kerja kayak gini gak mengenal waktu Gak mengenal kapan Misalnya Bisa jadi nanti hari raya kami kadang ada kasus... buka puasa dipolres, sahur dibores kadang-kadang kayak gitu. Gak ada program Untuk pemulihan yang khusus." "Makanya kawan-kawan di sana bilang, ini kayaknya kita yang harus pemulihan" secara fisik lelah cuman secara psikis Ya pasti lebih lelah lagi." "Misalnya, ya memang kita lihat ibu itu selesai, kasusnya selesai Tapi ketika pulang, ada hal yang memang yang kita harapkan... Tanpa sadar, kita kadang-kadang berdampak menjadi pelaku kekerasan Kekeluarga sendiri." "Kalau saya sudah terasa lelah kali saya memang tidak mau dampingi kasus saya menuju ke kawan-kawan daripada tidak maksimal. Lebih baik mencari posisi aman... nyanyi sendiri... Saling menghibur di antara kami sendiri... menghayal itu bagian dari pemulihan." "Kalau kami gini prinsipnya biar gak menjadi bumerang untuk diri sendiri. Artinya yang kita lakukan itu kita udah maksimal. Kalau kita merasa diri yang kita lakukan Udah maksimal udah semacam ada support untuk kita sendiri." (EW. Perempuan, 53)

Selanjutnya pada subjek BA yang telah bekerja sebagai pendamping selama 18 tahun mengatakan bahwa:

“Sebenarnya tugas kita banyak. Kalau yang biasa-biasa dia kita dampingi dari awal. Kita dampingi dia buka proses hukum. Sesuai dengan kebutuhan dia. Misalnya dia mau buka cerai, kita dampingi proses buka cerai. Kalau dia butuh pidana misalnya... kita dampingi prosesnya, panjang, berbulan-bulan satu orang”. “Belum lagi, misalnya satu hari itu kadang-kadang ada lima orang. Kasus ini memmbeludak dia. Sehari kan harusnya satu yang kita dengarkan. Kadang lima, kadang empat. Belum lagi yang datang konsultasi ke rumah. Jadi di rumah juga buka ruang konsultasi”. “Secara psikologis kita sebagai pendamping juga terganggu. Berarti kan tuh lelah secara fisik, lelah secara mental lagi... Ketika stres, fatal kadang kan, pernah kejadian, pergi dengan kereta pulang naik mobil, keretanya ditinggal. Kalau lihat hal-hal yang sensitive langsung nangis kalau udah stres banget.” “Kalau udah jenuh dengan kasus berjarak dulu. Strategi yang paling buat akak nyaman tuh keliling jalan. Ke tempat yang lebih tenang. Sendiri. Gak butuh kawan akak berhenti cari posisi dimana enak duduk. Biar stresnya hilang sedikit.” “Namun waktu itu kan diri sendiri aja belum selesai. Jadi coba untuk menyelesaikan masalah pribadi dulu, baru mendampingi orang lain”. (BA, Perempuan, 50)

Kemudian pada subjek NS yang telah bekerja sebagai pendamping selama 6 tahun menjelaskan bahwa:

“Kalau kami pendampingan itu lebih fokus melakukan pendnganan dan pencegahan terhadap warga keterasaan.” “Kita lelah secara mental, karena apalagi kalau korbannya anak. kayak bisa kejadiannya ke kita. Kalau di keluarga kita udah nggak enak dan sensitif ... kepala sebelah kiri itu langsung sakit ya... kita pulang ke rumah udah sensitif sendiri emosi sendiri. Emosi sama anak, sama suami.” “Kalau misalnya kerja, kakak fokus. Fokus kerja ke situ. Tapi kalau rumah kakak nggak bawa lagi pekerjaan itu. Kalau kakak cut aja di tempat kerja. Maksudnya nggak mikir lagi kasusnya. Saling sharing sesama pendamping.” “sadar ini kayaknya udah melebihi kapasitas. “Kepikiran apalagi kalau kasusnya nggak sesuai yang kita inginkan Yaudah berarti kayak kami ini kasusnya harus dipelajari lagi ya. Ataupun kasus itu bisa jadi pengalaman kami ke depan”. (NS, Perempuan, 31)

Berdasarkan wawancara awal dengan Subjek BA, EW, dan NS diperoleh informasi bahwa tugas pendamping UPTD PPA mencakup proses pendampingan menyeluruh dari awal hingga akhir kasus, termasuk mendampingi korban ke kepolisian, rumah sakit, hingga proses hukum yang panjang dan kompleks. Beban pekerjaan tinggi karena jumlah kasus yang banyak, waktu kerja tidak terbatas, dan keterlibatan personal yang intens bahkan di luar jam kerja atau di rumah. Muncul indikasi adanya *self compassion* melalui menyadari batasan dan kemampuan diri dengan mengakui kalau sudah kewalahan atau terlalu stress, selanjutnya subjek juga menyadari bahwa rekan-rekannya mengalami tantangan yang sama, kemudian yang terakhir kesadaran diri untuk mengambil jarak sejenak dari kasus ketika jenuh, memberi waktu bagi diri untuk tenang, melakukan aktivitas yang menenangkan seperti berjalan sendiri, bernyanyi, atau saling mendukung antar pendamping sebagai bentuk kebaikan terhadap diri.

Sementara itu, kendala non psikologis seperti jam kerja panjang, beban kasus berlebih, dan minimnya dukungan pemulihan bagi pendamping menimbulkan dampak psikologis berupa kelelahan, stres, dan sensitivitas emosional yang memengaruhi kehidupan pribadi. Tanda-tanda pemaknaan *self compassion* tampak dari penerimaan terhadap keterbatasan diri, rasa syukur, serta keyakinan bahwa yang dilakukan sudah maksimal tanpa menyalahkan diri, menunjukkan upaya memahami dan menghargai diri di tengah tekanan pekerjaan yang berat. Berdasarkan fenomena tersebut, terlihat adanya indikasi penerapan *self compassion* dalam keseharian pendamping, namun penerapannya masih belum teridentifikasi secara sistematis. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian yang

mendalami bagaimana *self-compassion* terwujud dalam keseharian pendamping UPTD PPA berdasarkan aspek-aspeknya

Penelitian tentang pendamping dengan metode kualitatif sudah pernah diteliti sebelumnya, Gultom dan Abidin (2024) serta Raintung dkk (2025) lebih menyoroti beban emosional dan pendekatan pastoral dalam mengurangi dampak pekerjaan pendamping di UPTD PPA, sementara Nurfendika dan Budiani (2024) fokus pada hubungan pemberdayaan psikologis dan keseimbangan kerja secara kuantitatif. Di sisi lain, Austin dkk (2021) dan Murfield dkk (2022) membahas tentang *self compassion* dalam konteks berbeda, yaitu pasien kanker dan pengasuh keluarga yang menderita demensia. Kemudian telah ada beberapa penelitian tentang ke efektivitasan intervensi berbasis *self compassion* seperti, Li dkk (2025) dan Mantelou dan Karakasidou (2017) hasilnya intervensi ini mampu mengurangi stress psikologis dan memperbaiki kualitas hubungan pasien dengan pengasuh dan meningkatkan pemikiran positif. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki keaslian karena mengisi gap dengan mengeksplorasi secara mendalam makna dan pengalaman *self compassion* dalam konteks kerja pendamping UPTD PPA Aceh Utara, yang belum pernah diteliti sebelumnya secara spesifik.

1.2. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan Gultom dan Abidin (2024) berjudul “*Emotional Exhaustion among Child Protection Workers in Indonesia*”, dengan tujuan untuk menggali pengalaman kelelahan emosional yang dirasakan petugas perlindungan anak ketika menghadapi kasus dan bagaimana mereka mengatasi hal tersebut. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi,

jumlah subjek yang berpartisipasi berjumlah 4 orang, dengan menggunakan teknik sampling *Convenience Sampling* sebagai teknik pengumpulan subjeknya. Hasilnya ditemukan bahwa petugas perlindungan anak di Indonesia mengalami berbagai bentuk kelelahan emosional yang mencakup aspek fisik, emosional, dan mental, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasional seperti sistem dan prosedur kerja yang belum matang serta kurangnya dukungan dari tempat bekerja, terutama terkait penanganan kasus viral dan ketidakjelasan peran. Penelitian Gultom dan Abidin fokus membahas kelelahan emosional pada pendamping dengan teknik *sampling* menggunakan *Convenience Sampling* sedangkan penelitian ini akan fokus menjelaskan Gambaran *self compassion* pada pendamping di UPTD PPA dilihat dari aspek-aspeknya, dengan teknik sampling menggunakan *Nonprobability sampling*.

Selanjutnya penelitian oleh Murfield dkk. (2022) berjudul “*Planning and designing a self-compassion intervention for family carers of people living with dementia: a person-based and co-design approach*” dengan tujuan merancang dan mengembangkan intervensi *self compassion* yang sesuai dengan kebutuhan keluarga pada pengasuhan orang dengan demnsia. menggunakan pendekatan kualitatif dan kolaboratif melalui metode *co design*, *co design* adalah metode pengembangan Solusi atau intervensi melibatkan pemangku kepentingan. Subjek yang berpartisipasi berjumlah 28 orang. Hasilnya, didapatkan bahwa intervensi yang dirancang berdasarkan prinsip-prinsip ini, berupa terapi kelompok berbasis *Compassion-Focused Therapy*, diyakini mampu meningkatkan kesejahteraan emosional dan kemampuan coping para pengasuh, sekaligus menghormati

pengalaman dan kebutuhan mereka melalui proses partisipatif dan holistik. Penelitian yang dilakukan Murfield dkk, merupakan pengembangan intervensi berbasis *self compassion*, sedangkan penelitian ini berfokus pada eksplorasi *self-compassion* pada pendamping dilihat dari aspek-aspeknya.

Kemudian Raintung dkk. (2025) berjudul “Memulihkan Jiwa di Tengah Kesibukan: Peran Pastoral Konseling bagi Pekerja di UPTD PPA Sulawesi Utara”, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kondisi psikologis dan spiritual pekerja di UPTD PPA serta menganalisis akan kebutuhan layanan pastoral konseling. menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, subjek yang berpartisipasi adalah pekerja di UPTD PPA Sulawesi Utara, studi ini menemukan bahwa pekerja UPTD PPA menghadapi beban kerja tinggi, trauma sekunder, dan dilema etis yang berdampak pada kesehatan mental, serta menunjukkan bahwa pastoral konseling berperan penting dalam memberikan pemulihan emosional dan spiritual secara holistik bagi pekerja, membantu mereka mengelola stres dan membangun ketahanan jiwa dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Penelitian Raintung dkk ini menyoroti peran pastoral konseling untuk pemulihan kesehatan mental di UPTD PPA Sulawesi Utara sedangkan penelitian ini berfokus pada eksplorasi penerapan dan pemaknaan *self compassion* pada pendamping di UPTD PPA Aceh Utara.

Austin dkk. (2021) berjudul "*Experiences of Self-Criticism and Self-Compassion in People Diagnosed with Cancer: A Multimethod Qualitative Study*", tujuan penelitian ini menjelajahi pengalaman penderita kanker terkait dengan *self-criticism* dan *self compassion* (kasih diri) dalam konteks diagnosis

dan pengobatan mereka menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek yang berpartisipasi dalam penelitian adalah 26 orang. Studi ini menemukan bahwa pasien kanker mengalami berbagai bentuk *self criticism* seperti merasa bersalah, tidak berguna, dan malu atas kondisi fisik mereka. Di sisi lain, *self compassion* muncul dalam bentuk menerima keterbatasan, menjaga batas diri, dan merawat kesehatan secara sadar. Hasil studi ini memperkuat pentingnya pendekatan *self compassion* dalam mendampingi pasien kanker, serta menunjukkan bahwa pengalaman sehari-hari pasien lebih kompleks dari yang tercermin dalam alat ukur kuantitatif umum. Penelitian Austin dkk melakukan eksplorasi dinamika *self-criticism* dan *self-compassion* pada pasien kanker, sedangkan penelitian ini mengkaji gambaran *self-compassion* dari aspek-aspeknya dalam konteks profesional, yaitu pada pendamping di UPTD PPA di Aceh Utara.

Lalu Juniarta dkk. (2023) melakukan penelitian yang berjudul “*Nurses’ self-compassion and professional quality of life during COVID-19 pandemic: A cross-sectional study*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji korelasi antara *self-compassion* dengan kualitas hidup profesional (kepuasan profesional, *burnout*, dan stres trauma sekunder) pada perawat selama pandemi COVID-19 di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah subjek 234 perawat dari seluruh Indonesia, teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan *self compassion* berhubungan positif dengan kepuasan profesional dan berhubungan negatif dengan *burnout* serta stres trauma sekunder. Semakin tinggi tingkat *self compassion*, semakin rendah tingkat *burnout* dan stres trauma sekunder yang dialami perawat.

Penelitian Juniarta dkk menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian dengan tujuan melihat hubungan antara *self compassion* dengan kualitas kehidupan profesional pada perawat, dengan menggunakan *convenience sampling* sebagai teknik *sampling*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan *nonprobability* sampling sebagai teknik *sampling* untuk menjelaskan Gambaran kehadiran *self compassion* pada pendamping di UPTD PPA Aceh Utara.

Kemudian yang terakhir Nurfendika dan Budiani (2024) melakukan penelitian berjudul “Hubungan Pemberdayaan Psikologis dengan Keseimbangan Kehidupan Kerja pada Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui juga membuktikan hubungan pemberdayaan psikologis dengan keseimbangan kehidupan kerja pesatgas PPA, menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan 178 satgas PPA sebagai subjek menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik *sampling*. Penelitian ini menemukan bahwa pemberdayaan psikologis dengan keseimbangan kehidupan kerja memiliki hubungan yang signifikan pada kategori kuat dan positif sehingga semakin tinggi pemberdayaan psikologis maka semakin tinggi pula keseimbangan kehidupan pekerja di PPA. Nurfendika dan Budiani meneliti hubungan antara pemberdayaan psikologis dan keseimbangan kehidupan kerja pada petugas PPA secara kuantitatif menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik *sampling*, sedangkan penelitian ini berfokus pada eksplorasi kualitatif mengenai gambaran *self-compassion* pendamping UPTD PPA menggunakan *nonprobability sampling* sebagai teknik *sampling*.

1.3. Rumusan masalah

Bagaimana gambaran *Self-compassion* pendamping di UPTD PPA dilihat dari aspeknya?

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk menjelaskan gambaran *Self-compassion* pendamping UPTD PPA berdasarkan aspek-aspeknya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu psikologi, khususnya:

- a. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan memperkaya pengetahuan ilmiah tentang *self compassion* sehingga dapat menjadi referensi akademik di bidang psikologi positif, psikologi klinis, kesehatan mental, konseling juga psikologi industri dan organisasi
- b. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa terkait *self compassion*, baik dalam konteks pendamping maupun konteks profesi lainnya
- c. Penelitian ini dapat dijadikan referensi mata kuliah seperti pada mata kuliah, psikologi positif, psikologi klinis, kesehatan mental, konseling juga psikologi industri dan organisasi
- d. Penelitian ini dapat menambah pengembangan literatur tentang *self compassion* dengan pendekatan kualitatif, dimana sebelumnya lebih banyak penelitian menggunakan metode kuantitatif dan pembahasan

terkait intervensi sehingga memperluas perspektif dan pemahaman akademik terhadap topik ini.

- e. Penelitian ini dapat menjadi rujukan mahasiswa dalam menentukan tema praktik konseling

1.5.2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan secara langsung oleh pihak-pihak terkait:

- a. Bagi pendamping UPTD PPA, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran nyata tentang *Self compassion* pendamping, serta dapat menjadi acuan untuk mengembangkan keterampilan *self compassion* dengan mengikuti program-program seperti konseling kelompok, pelatihan manajemen stress dan lainnya.
- b. Bagi pemerintah, atau instansi terkait yang memberikan layanan pendampingan korban, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang atau membuat kebijakan, program pelatihan, atau layanan yang secara spesifik bertujuan untuk meningkatkan *self compassion* dan kesehatan mental pendamping seperti, kegiatan konseling kelompok berkala ataupun program lainnya.