

**GAMBARAN KECERDASAN EMOSI TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DALAM PENDAMPINGAN ODGJ DI UPT REHABILITASI SOSIAL  
PASURUAN**

**SKRIPSI**



Oleh:  
Mita Sensita Putri  
NIM: 212103050025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
2025**

**GAMBARAN KECERDASAN EMOSI TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DALAM PENDAMPINGAN ODGJ DI UPT REHABILITASI SOSIAL  
PASURUAN**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi)  
Fakultas Dakwah Program Studi Psikologi Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh :  
**Mita Sensita Putri**  
**NIM: 212103050025**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
20255**

**GAMBARAN KECERDASAN EMOSI TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DALAM PENDAMPINGAN ODGJ DI UPT REHABILITASI SOSIAL  
PASURUAN**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi)  
Fakultas Dakwah Program Studi Psikologi Islam

**Oleh:**

**Mita Sensita Putri**  
**NIM: 212103050025**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI Disetujui Pembimbing ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

  
**Nuzul Ahadiyanto, S.Psi., M.Si**  
**NIP: 197908122023211009**

**GAMBARAN KECERDASAN EMOSI TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DALAM PENDAMPINGAN ODGJ DI UPT REHABILITASI SOSIAL  
PASURUAN**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Psikologi Islam


Hari: Kamis  
Tanggal: 18 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
**Arrumaisha Fitri, M.Psi.**  
NIP. 198712232019032005

  
**Indah Roziah Cholillah, M.Psi., Psikolog**  
NIP.198706262019032008


Anggota:

1. Dr. Muhammad Muhib Alwi, M.A.
2. Nuzul Ahadiyanto, S. Psi., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui  
Dekan Fakultas Dakwah



  
**Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.**  
NIP. 197302272000031001



## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia (lainnya).” (HR. Ahmad)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> NU Online Jabar, “Manusia Terbaik Menurut Rasulullah SAW”, 12 November 2022..

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh kebanggaan dan rasa syukur kepada Allah SWT, tidak lupa pula saya persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW, teladan agung yang syafaatnya selalu saya harapkan di dunia maupun di akhirat. Selain itu, persembahan ini saya tujukan kepada orang-orang yang saya hormati dan banggakan, yang tidak pernah berhenti memberi dorongan dan motivasi selama proses panjang ini, serta selalu menguatkan saya dalam menjalankan kewajiban menuntut ilmu, yakni:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Papa Agus Suseno Raharjo dan Mama Susiati, yang merupakan cahaya hidup dan pelita disetiap langkahku. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, segala nasehat yang telah diberikan untuk memberiku semangat, dan segala cinta yang sangat amat besar engkau berikan kepada gadis kecilmu ini disetiap langkahnya. Skripsi ini adalah buah dari setiap harapan dan pengorbanan yang telah mama dan papa perjuangkan. Meski tak mampu membalas semuanya, semoga lembar demi lembar ini menjadi bukti bahwa putri kecilmu telah berusaha sekuat hati.
2. Kakakku tercinta Sherly Sensita Agnes Janah, terimakasih sudah hadir didunia ini selalu memberikanku dorongan dalam setiap langkahku, terimakasih sudah menjadi motivasi terbesar selama perjalanan pendidikanku dari SD hingga di titik ini, dan menjadi pelindung untukku dari segala hal yang negatif di dunia ini.

3. Para dosen UIN KHAS Jember, yang telah menyalakan lentera ilmu dalam jiwa saya. Semoga ilmu yang telah ditanamkan menjadi amal jariyah yang tak terputus.
4. Temanku tercinta terima kasih sudah selalu ada untukku kapanpun saya butuhkan, selalu meyakinkanku bahwa aku bisa melewati semuanya, selalu mendengar keluh kesahku dikala aku merasa terpuruk, dan selalu memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Segala syukur kepada Allah SWT selalu terpanjatkan atas nikmat, taufik, dan maha kasih sayang-Nya, sehingga apa yang menjadi tujuan dapat terlaksana dengan lancar amin. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Segala perjuangan dan do'a terus penulis lakukan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Gambaran Kecerdasan Emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial Dalam Pendampingan ODGJ di UPT Rehabilitasi Sosial Pasuruan”**. Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna menyandang gelar Sarjana Psikologi.

Merupakan keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini dengan adanya dukungan dan do'a dari beberapa pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam M.Ag selaku dekan fakultas dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
3. Ibu Arrumaisha Fitri, M.Psi selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
4. Bapak Nuzul Ahadiyanto, S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Indah Roziah Cholilah, M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama menempuh studi dan telah membantu saya dalam proses akademik.
6. Segenap dosen dan karyawan akademik Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
7. Semua teman, sahabat, dan saudara angkatan 2021 yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan studi.
8. Kepada informan dalam penelitian ini semoga dapat menjalin silaturahmi dengan baik dan juga bantuan yang selama ini diberikan menjadi ladang pahala bagi panjenengan sekalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini kedepannya.

Jember, 18 Desember 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Penulis

## ABSTRAK

**Mita Sensita Putri, 2025:** Gambaran Kecerdasan Emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial Dalam Pendampingan ODGJ Di UPT Rehabilitasi Sosial Pasuruan

**Kata Kunci:** *kecerdasan emosi, Tenaga Kesejahteraan Sosial, pendampingan, ODGJ.*

Tenaga Kesejahteraan Sosial adalah individu yang diberikan pendidikan dan pelatihan secara khusus untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pelayanan dan penanganan masalah sosial yang ada didalam masyarakat. Mereka berfungsi sebagai pelaksana untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, baik melalui langkah-langkah pencegahan, penanganan, atau pemulihan bagi individu atau kelompok yang menghadapi masalah sosial. Diharapkan mereka dapat memberikan layanan yang profesional, penuh empati, dan efektif dalam menangani berbagai masalah sosial, termasuk pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).

Penelitian ini berfokus pada 1) Bagaimana gambaran kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)? 2) Apa saja faktor hambatan Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)?. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui bagaimana gambaran kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL) 2) Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dialami oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek pada penelitian ini adalah Tenaga Kesejahteraan Sosial Pendamping ODGJ. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode naratif deskriptif, dimana subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Dari proses tersebut, diperoleh 5 orang subjek yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian divalidasi menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimana subjek 1, subjek 2, dan subjek 4 mampu menyadari dan mengelola emosi, menahan reaksi impulsif, memiliki motivasi diri, mampu memahami PM, dan mampu membangun komunikasi yang baik. Namun subjek 4 masih terlihat bertindak impulsif dalam pendampingan. Sedangkan subjek 3 dan subjek 5 memiliki kekurangan dalam hal mengelola emosi, bertindak impulsif, dan belum sepenuhnya menunjukkan empati, dan memiliki kendala dalam berkomunikasi dengan PM. Namun hal tersebut dapat terjadi karena terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam pendampingan yaitu Faktor penghambat tersebut mencakup faktor komunikasi dengan Penerima Manfaat (PM), dan faktor internal struktur organisasi.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Tempat Penelitian .....	34
B. Subjek Penelitian.....	35

C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
D. Analisis Data .....	38
E. Keabsahan Data .....	39
F. Tahap-Tahap Penelitian .....	40
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
B. Penyajian Data dan Analisis .....	46
C. Pembahasan Temuan .....	94
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel Struktur Organisasi .....	44



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pembahasan mengenai seseorang yang melayani orang penyandang masalah dalam kesejahteraan sosial yang mana pada penelitian kali ini berfokus kepada kecerdasan emosi dari seorang tenaga kesejahteraan sosial. Orang-orang yang berkaitan dalam memenuhi segala keperluan dan dibutuhkan para Penerima Manfaat (PM) atau biasa disebut sebagai Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) agar mendapatkan kehidupan lebih layak yaitu Tenaga Kesejahteraan Sosial yang mana dikelompokkan menjadi dua yakni petugas rehabilitasi dan petugas pelayanan. Karenanya Tenaga Kesejahteraan Sosial di lingkungan sosial sangatlah diakui oleh Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia nomor 16 tahun 2019 sebagai tenaga kesejahteraan sosial walaupun terdengar sedikit asing oleh masyarakat umum namun mereka diakui terutama di panti-panti sosial<sup>2</sup>

Tenaga Kesejahteraan Sosial adalah individu yang telah menerima pendidikan dan pelatihan secara khusus untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pelayanan dan penanganan isu-isu sosial yang ada di dalam masyarakat. Mereka berfungsi sebagai pelaksana langsung dalam usaha untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, baik melalui langkah-langkah pencegahan, penanganan, atau pemulihan bagi individu atau kelompok yang menghadapi masalah sosial. Dalam penelitian ini, Tenaga Kesejahteraan Sosial mencakup

---

<sup>2</sup> Kementerian Sosial Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia nomor 16 tahun 2019 tentang standar nasional rehabilitasi sosial", (2019), pasal 1 ayat 19, hal 6.

mereka yang bertugas di lembaga rehabilitasi sosial. Diharapkan mereka dapat memberikan layanan yang profesional, penuh empati, dan efektif dalam menangani berbagai masalah sosial, termasuk pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).<sup>3</sup>

Tenaga Kesejahteraan Sosial sangat penting dalam pemberian pelayanan sosial kepada orang-orang dengan gangguan jiwa untuk keberhasilan dalam proses rehabilitasi, dalam tempat rehabilitasi ataupun panti sosial diharuskan memiliki Tenaga Kesejahteraan Sosial,<sup>4</sup> seperti yang dijelaskan diatas terdapat dua bagian Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Bina Laras yaitu petugas rehabilitasi yang mana berisikan pekerja sosial dan pengelola rehabilitasi bimbingan dan konseling yang mana bertugas untuk menerima Penerima Manfaat (PM) yang baru, menggali informasi mengenai gangguan yang diderita, melakukan tugas pelayanan kegiatan sehari-hari seperti mendampingi mandi, mendampingi makan, pendidikan, dll, serta menangani proses pemulangan pasien yang siap dipulangkan. Petugas pelayanan berisikan petugas asrama dan pengelola layanan kesehatan dimana memiliki tugas dalam kegiatan pelayanan para ODGJ seperti mendampingi makan, mendampingi mandi, mendampingi rujukan penerima manfaat ke RSJ, dll.<sup>5</sup>

Gangguan jiwa adalah sindrom pola perilaku seseorang yang secara khas berkaitan dengan suatu gejala penderitaan (*distress*) atau ketidakmampuan

<sup>3</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Mentri Sosial Republik Indonesia nomor 16 tahun 2019 tentang standar nasional rehabilitasi sosial”, (2019), pasal 1 ayat 19, hal 6.

<sup>4</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Mentri Sosial Republik Indonesia nomor 16 tahun 2019 tentang standar nasional rehabilitasi sosial”, (2019), pasal 43 ayat 1. hal 25.

<sup>5</sup> Petugas rehabilitasi KP, ”Tugas pegawai rehabilitasi dan pelayanan”, UPT RSBL Pasuruan 26 Agustus 2024.

(*impairment*) dalam satu atau lebih fungsi yang penting dari manusia, yaitu fungsi psikologis, perilaku, dan biologis, gangguan tersebut tidak hanya terletak dalam hubungan antara orang itu tetapi juga dengan masyarakat.<sup>6</sup> Orang Dengan Gangguan Jiwa adalah seseorang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan gejala dan perubahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi sebagai manusia. Kondisi ini bukan suatu hal yang dapat dengan mudah untuk ditentukan penyebabnya dan ditangani dengan mudah, banyak sekali faktor yang saling berkaitan yang dapat menimbulkan gangguan jiwa pada seseorang.<sup>7</sup> Mereka yang menderita gangguan jiwa mengalami kondisi yang mempengaruhi pikiran, emosi, dan perilaku seseorang. Kondisi ini dapat mengganggu fungsi sehari-hari dan kualitas hidup penderitanya.<sup>8</sup>

Orang yang menderita gangguan jiwa mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi, menggambarkan, memahami, dan mengelola emosinya dimana sangat mempengaruhi perilaku sehari-hari. Mengingat terdapat dampak yang disebabkan oleh kurangnya peran lingkungan sosial dan keluarga dalam mengelola fungsi sosial pada penderita gangguan jiwa. Dukungan sosial sangatlah penting dalam menunjang proses pemulihan ODGJ. Maka dari itu, Bekerja sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial

<sup>6</sup> Dewi Norma Palupi et al, "Karakteristik Keluarga ODGJ dan Kepesertaan JKN Hubungannya dengan Tindakan Pencarian Pengobatan bagi ODGJ", Jurnal Kesehatan, Vol 7. (Agustus 2019), hal 1.

<sup>7</sup> Rahayu dkk, "Pengalaman Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Paska Pasung Dalam Melakukan Rehabilitasi Psikososial", hal 3185.

<sup>8</sup> Kevin Vitoasmaraetal, "Gangguan Mental (Mental Disorders)", StudentResearchJournal, Vol 2, (2024), hal 2.

rehabilitasi yang selalu berinteraksi secara langsung dengan Penerima Manfaat (PM) sangatlah tidak mudah. Tenaga Kesejahteraan Sosial bukanlah pekerjaan yang dapat dilakukan oleh sembarang orang, melainkan orang tersebut harus memiliki pengelolaan emosi yang baik dalam menjalankan tugasnya sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial rehabilitasi.<sup>9</sup>

Tenaga Kesejahteraan Sosial yang dapat mengekspresikan emosinya dengan baik dan kemampuan untuk mengatur emosi dalam diri sendiri maupun orang lain maka dapat dikatakan bahwa orang tersebut memiliki kecerdasan dalam mengelola emosi lebih positif. Walaupun pada dasarnya manusia tidak akan terlepas dari emosi dasar manusia seperti marah, sedih, takut, cinta, jijik, malu, terkejut, dan perasaan nyaman. Individu akan menunjukkan emosi tersebut melalui perilaku dan tindakan mereka, contohnya terbuka, antusias, ramah, apatis, tidak percaya, bermusuhan, bersahabat dan lain sebagainya. Maka dari itu, seseorang yang bekerja sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial di bidang rehabilitasi seharusnya memiliki kecerdasan emosi yang tinggi agar dapat bertindak dan berfikir secara positif.<sup>10</sup>

Terdapat beberapa aspek yang menunjukkan bahwa seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mengenali diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri, menunjukkan empati, menjalin hubungan yang positif, dan memiliki kesadaran emosi. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengatur emosi secara

<sup>9</sup> Kartika Cahyaningrum dkk, "Emotion Introduction Program "Senia" (Non-Verbal Expression and Interaction Art for Activities) for ODGJ Patients at Raskd Dadi in the City of Makassar" Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari (JPMB) Vol. 2, (Oktober 2023), hal 4.

<sup>10</sup> Sani Susanti, "Kontribusi Kestabilan Emosi Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Panti Sosial Pamardi Putra "Insyaf" Medan", *school education journal*, (2013), hal 32.

efektif di berbagai situasi. Kecerdasan emosi juga meliputi kemampuan untuk mengendalikan impuls, mengatasi stres, memotivasi diri, dan membangun hubungan sosial yang positif. Individu yang memiliki kestabilan emosional yang baik akan mengerti dengan jelas kapan saatnya marah, bersedih, kecewa, menangis, dan tertawa, serta menyadari sebab dan akibat dari munculnya emosi tersebut. Kecerdasan emosional seseorang juga sangat dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri individu, yang dipengaruhi oleh kondisi otak emosional mereka, serta faktor eksternal yang datang dari luar individu dan mempengaruhi atau mengubah perilaku mereka, faktor psikologis, pelatihan emosi, dan pendidikan.<sup>11</sup>

Kecerdasan emosi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam berbagai kehidupan di masyarakat, berkeluarga, ataupun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Kondisi utama dalam menjalankan sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial harus dapat mengelola emosi dengan baik agar dapat bertindak secara profesional. Tingginya tekanan emosional yang didapatkan melalui lingkungan kerja, dimana Tenaga Kesejahteraan Sosial dituntut untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta emosi Penerima Manfaat (PM) menjadi persyaratan penting untuk keberhasilan proses rehabilitasi. Tenaga Kesejahteraan Sosial rehabilitasi terutama yang berada pada lingkup Orang Dengan Gangguan Jiwa, dimana orang yang telah mengalami gangguan pada jiwanya memiliki kesusahan

---

<sup>11</sup> Putri Mukhlisa dkk, “Kecerdasan Emosional/*Emotional Intelligence* (EQ)”, *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, dan Sosial Humaniora* Vol.2, Februari 2024, hal 2.

untuk mengontrol emosi yang akan diperlihatkan. Oleh karena itu Tenaga Kesejahteraan Sosial dituntut memiliki kecerdasan emosi yang tinggi.<sup>12</sup>

Tentu hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muftihaturrahmah Mukhlis dkk bahwasannya seseorang yang bekerja dalam lingkup ODGJ. Pada dasarnya akan dituntut memberikan pelayanan kesehatan mental terbaik bagi klien ODGJ yang mana memberikan tekanan kerja semakin berat, banyaknya permasalahan yang muncul mulai dari kecemasan dan *stress* karena ODGJ yang sering agresif kepada petugas atau dengan ODGJ lainnya, merusak fasilitas, mencoba untuk kabur, kurang mematuhi perintah, dll. Tenaga Kesejahteraan Sosial diharuskan menanamkan dalam pikirannya bahwasannya memiliki tanggung jawab untuk merawat dan menjaga serta mengurus klien dengan baik dan sabar. Klien ODGJ tidak bisa jika dimarahi, dikasari ataupun tindakan-tindakan yang keras mereka sudah cukup menderita dengan gangguan kejiwaan yang dialami sehingga perlu adanya rangkulan serta perlakuan secara baik dari Tenaga Kesejahteraan Sosial. Oleh sebab itu, Tenaga Kesejahteraan Sosial harus dapat memaklumi segala perilaku yang dilakukan pasien dan tidak membuat emosi marah sehingga Tenaga Kesejahteraan Sosial bisa tetap bekerja dengan profesional.<sup>13</sup>

Fenomena yang terjadi Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Laras (UPT RSBL) yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan merupakan tempat

<sup>12</sup>Sani Susanti, “ Kontribusi Kestabilan Emosi Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Panti Sosial Pamardi Putra “Insyaf” Medan”, *schooleducationjournal*, (2013), hal 32.

<sup>13</sup>Muftihaturrahmah Muhlis dkk, “Regulasi Emosi Perawat Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Dadi Makassar”, *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* Vol.1, (April 2022).



rehabilitasi sosial bagi eks ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Memiliki tujuan mewujudkan taraf hidup dan pengembalian fungsi sosial dengan sasaran Eks Psikotik. Hasil *survey* yang dilakukan selama 2 bulan dan wawancara pada pegawai rehabilitasi dalam melakukan tugasnya terlihat pegawai yang mana seharusnya menjadi pelindung dan bersikap mengayomi para Penerima Manfaat (PM), namun pada pengamatan di lokasi berbanding terbalik, karena masih terdapat kekerasan verbal maupun fisik yang terjadi selama menjalankan pelayanan UPT. Pada wawancara yang dilakukan kepada dua pegawai rehabilitasi, pegawai tersebut menganggap perilaku yang mereka lakukan membuat para Penerima Manfaat (PM) menjadi menurut dan takut kepada pegawai.<sup>14</sup> Namun, pada wawancara kedua yang dilakukan kepada pegawai lainnya sempat terdapat Penerima Manfaat (PM) yang makin melawan dan memukul para pegawai yang memukul mereka.<sup>15</sup>

Oleh karena itu, peneliti akan meneliti aspek kebaruan sebuah penelitian mengenai kecerdasan emosi seseorang yang bekerja memberikan pendampingan kepada Penerima Manfaat (PM). Sehingga penelitian ini penting dan diharapkan dapat bermanfaat terutama kepada pegawai rehabilitasi dan pelayanan, dengan memberikan pemahaman mengenai kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Penerima Manfaat (PM). Berdasarkan penjelasan diatas. Maka penelitian ini

---

<sup>14</sup> Wawancara pegawai rehabilitasi TS, “alasan pegawai melakukan kekerasan”, UPT RSBL Pasuruan, 1 September 2024.

<sup>15</sup> Wawancara pegawai rehabilitasi KP, “Tindakan penyerangan PM kepada pegawai”, UPT RSBL Pasuruan, 10 september 2024.



meneliti terkait “Kecerdasan Emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial Dalam Pendampingan ODGJ di UPT Rehabilitasi Sosial Pasuruan”

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)?
2. Apa saja faktor hambatan Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dialami oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan pada ilmu psikologi terutama di bidang klinis dan menambah sumber referensi terkait kecerdasan emosi.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Manfaat praktis bagi pengelola UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras dapat dijadikan sebagai saran dan masukan terkait kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).
- b) Manfaat praktis bagi Tenaga Kesejahteraan Sosial yaitu sebagai masukan untuk meningkatkan dan memahami kecerdasan emosi dalam pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).
- c) Manfaat praktis bagi peneliti sebagai penambah wawasan dan pengembangan pada penelitian dalam bidang kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial.

## E. Definisi Istilah

### 1. Tenaga Kesejahteraan Sosial

Tenaga Kesejahteraan Sosial merupakan individu yang telah memperoleh pendidikan dan pelatihan profesional untuk menjalankan layanan serta menangani berbagai permasalahan sosial yang berada di lingkungan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan terutama pada bidang rehabilitasi dan pelayanan.<sup>16</sup>

### 2. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi adalah kemampuan individu dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, dalam menjalankan pendampingan kepada Penerima Manfaat (PM). Terdapat

---

<sup>16</sup> Kementerian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia nomor 16 tahun 2019 tentang standar nasional rehabilitasi sosial”, (2019), pasal 1 ayat 19, hal 6.

lima aspek yang harus dipenuhi dalam kecerdasan emosi yaitu aspek kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, keterampilan sosial.<sup>17</sup>

### 3. Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) adalah individu yang mengalami gangguan pada aspek kognitif, emosional, dan perilakunya, yang ditunjukkan melalui serangkaian gejala serta perubahan perilaku yang signifikan. Kondisi ini dapat menimbulkan penderitaan maupun hambatan dalam menjalankan fungsi sosial dan ekonomi secara optimal.<sup>18</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yaitu penggambaran mengenai struktur serta alur dari penelitian ini yang dimulai dari bab I hingga bab V yang berisi kesimpulan dan saran. Sistematika pembahasan pada penelitian ini akan dijelaskan menggunakan naratif sehingga dalam penjelasannya membutuhkan penjabaran yang lebih rinci. Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN membahas terkait konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

<sup>17</sup> Olivier Serrat, *“Understanding and Developing Emotional Intelligence”*, DigitalCollections@ILR, Juli 2009, hal 2.

<sup>18</sup> Restu, Efri, dan Iwan, “Sikap Masyarakat Terhadap Orang dengan Gangguan Jiwa di Desa Kersamanah Kabupaten Garut”, *Jurnal Keperawatan BSI*, Vol. VI No. 2 September 2018 , Hal 197.

BAB II KAJIAN PUSTAKA membahas terkait penelitian-penelitian terdahulu. Bab ini juga membahas mengenai landasan teori yang sesuai dengan variabel yang diangkat pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahapan-tahapan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data lapangan.

BAB IV PENYAJIAN DATA Pada bab ini temuan yang penelitian temukan selama pengambilan data akan disajikan dan dianalisis. Dimulai dengan deskripsi objek penelitian, penyajian dan analisis data. Terakhir pada Bab ini membahas mengenai temuan-temuan yang didapatkan ketika penelitian berlangsung.

BAB V PENUTUP merupakan bab terakhir pada penelitian ini yang berisikan ringkasan kesimpulan dari keseluruhan penelitian, serta saran kepada berbagai pihak yang bersangkutan pada penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Metode Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Naila Rihhadatul ‘Aisy dan Muhammad Rifa’i Subhi dari UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan (2024) yang berjudul “Peran Petugas TKSK dalam Membangkitkan Dukungan Sosial Terhadap Penerimaan Diri Eks. Pasien ODGJ Di Dinas Sosial P2KB Kota Pekalongan”	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada pembahasan mengenai Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan tempat penelitian yaitu rehabilitasi yang dinaungi oleh Dinas Sosial	Perbedaan yang ada pada penelitian ini yaitu peneliti Naila Rihhadatul ‘Aisy dan Muhammad Rifa’i Subhi berfokus pada Petugas Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) sedangkan pada penelitian ini memiliki fokus Tenaga Kesejahteraan Sosial (STKS)
2.	Herdina Feby Syafitri dkk dari Universitas Siliwangi Tasikmalaya (2021) yang berjudul “ <i>Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar di Yayasan Mentari Hati Kota Tasikmalaya</i> ”	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada pembahasan mengenai pelayanan dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)	Perbedaan yang ada pada penelitian ini yaitu peneliti Herdina Feby Syafitri dkk hanya berfokus pada peran pekerja sosial sedangkan pada penelitian ini memiliki fokus Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS).

3.	Raden Surahma dkk dari STIK Bina Husada Palembang dan Universitas ‘Aisyiyah Palembang (2025) yang berjudul “Pendampingan ODGJ dalam Meningkatkan Kesehatan Jiwa Melalui Penerapan Aktivitas Terjadwal di Yayasan Mitra Mulia Husada Palembang”	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada fokus penelitian yakni mengenai pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)	Perbedaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Raden Surahma dkk membahas mengenai penerapan pendampingan sedangkan penelitian yang saya lakukan membahas mengenai kecerdasan emosi dalam menjalankan pendampingan
4.	Mari D Herland dari Specialized University (2021) yang berjudul “ <i>Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research</i> ”	Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi longitudinal kualitatif.	Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada pembahasan mengenai kecerdasan emosi.	Perbedaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Mari D Herland dimana penelitian tersebut membahas mengenai pekerja sosial sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

5.	Gibranamar Giandatenaya dan Rudangta Arianti Sembiring dari Universitas Kristen Satya Wacana (2021) yang berjudul “Regulasi Emosi Pada Caregiver Orang Dengan Gangguan Jiwa”	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif	Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan metode penelitian yang digunakan.	Perbedaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Gibranamar Giandatenaya dan Rudangta Arianti Sembiring dimana penelitian tersebut membahas mengenai regulasi emosi sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai kecerdasan emosi.
----	--	--	---	---

penelitian terdahulu, berikut hasil beserta penjelasannya :

1. Naila Rihhadatul ‘Aisy dan Muhammad Rifa’i Subhi Pekalongan pada tahun 2024 yang berjudul “Peran Petugas TKSK dalam Membangkitkan Dukungan Sosial Terhadap Penerimaan Diri Eks. Pasien ODGJ Di Dinas Sosial P2KB Kota Pekalongan”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa TKSK memiliki kemampuan untuk membantu eks pasien dalam memulihkan hubungan sosial serta meningkatkan penerimaan mereka di masyarakat. Eks pasien skizofrenia paranoid dapat mengalami pemulihan melalui proses pengobatan yang didukung oleh keluarga, dukungan spiritual, dan perlakuan baik dari masyarakat. Upayah selanjutnya adalah eks pasien bisa memaksimalkan fungsi sosial mereka untuk menjauh dari stigma dengan pendekatan spiritual. Dengan demikian, sosialisasi dan dukungan dari

berbagai aspek masyarakat dapat membantu mantan pasien untuk menerima diri dan berusaha untuk sembuh. Peran TKSK dalam mendampingi orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) adalah memberikan bimbingan yang intensif. TKSK juga berfungsi sebagai fasilitator bagi ODGJ dan keluarga mereka untuk memulihkan dukungan sosial bagi mantan pasien ODGJ. Alasan utama mengapa TKSK berperan sebagai fasilitator adalah karena mantan pasien ODGJ sangat bergantung pada dukungan keluarga. Selain itu, dukungan dari orang lain juga sangat berpengaruh bagi mantan pasien ODGJ untuk memulai kehidupan baru dan diterima di masyarakat, meskipun mereka pernah mengalami gangguan mental. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada pembahasan mengenai Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan tempat penelitian yaitu rehabilitasi yang dinaungi oleh Dinas Sosial. Perbedaan yang ada pada penelitian ini yaitu peneliti Naila Rihhadatul 'Aisy dan Muhammad Rifa'i Subhi berfokus pada Petugas Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) sedangkan pada penelitian ini memiliki fokus Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS).<sup>19</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Herdina Feby Syafitri dkk 2021 yang berjudul Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar di Yayasan Mentari Hati Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa para pekerja sosial di yayasan

---

<sup>19</sup>Naila Rihhadatul 'Aisy dan Muhammad Rifa'i Subhi, Peran Petugas TKSK dalam Membangkitkan Dukungan Sosial Terhadap Penerimaan Diri Eks. Pasien ODGJ Di Dinas Sosial P2KB Kota Pekalongan, Bersatu: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika, Pekalongan, 2024, Vol 2.



Mentari Hati telah melaksanakan tugasnya dengan baik, yaitu sebagai fasilitator, broker, mediator, pembela, dan pelindung di yayasan tersebut. Terdapat 15 fasilitator di yayasan Mentari Hati yang siap menyediakan layanan kepada sekitar 235 klien. Angka tersebut tentu saja masih jauh dari ideal jika dibandingkan dengan jumlah klien yang ada, namun semua fasilitator di yayasan Mentari Hati belum memiliki kompetensi yang cukup dalam menjalankan peran sebagai pekerja sosial. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada pembahasan mengenai pelayanan dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Herdina Feby Syafitri dkk yaitu peneliti Herdina Feby Syafitri dkk hanya berfokus pada peran pekerja sosial sedangkan pada penelitian ini memiliki fokus Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS).<sup>20</sup>

3. Raden Surahma dkk pada tahun 2025 yang berjudul “Pendampingan ODGJ dalam Meningkatkan Kesehatan Jiwa Melalui Penerapan Aktivitas Terjadwal di Yayasan Mitra Mulia Husada Palembang”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Penerapan aktivitas yang teratur dapat membantu dalam mengurangi kemunculan halusinasi dengan memperpendek waktu yang dihabiskan klien untuk berbagai kegiatan yang telah direncanakan, sehingga klien bisa lebih mandiri dan mengurangi kekuatan halusinasi. Terutama, hal ini dapat membantu dalam mengendalikan halusinasi dengan melaksanakan aktivitas

---

<sup>20</sup> Herdina Feby Syafitri dkk , ”Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar Di Yayasan Mentari Hati Kota Tasikmalaya”, Jurnal Pendidikan Untuk Semua, Vol 05, 2021.

yang telah dijadwalkan secara teratur dan mampu mengikuti instruksi yang diberikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa melaksanakan aktivitas yang terjadwal sangat bermanfaat, terutama jika dilakukan secara kelompok pada pasien yang mengalami halusinasi, agar mereka dapat terhindar dari suara-suara yang muncul. Temuan ini menunjukkan bahwa orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) bisa mengatasi halusinasi mereka dengan terlibat dalam kegiatan sehingga tidak lagi mendengar hal tersebut dan fokus pada aktivitas yang mereka jalani. Keluarga juga perlu berperan aktif untuk terlibat, mendukung, dan memastikan bahwa apa yang telah dilakukan dapat diteruskan ketika mereka kembali ke lingkungan masyarakat. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada fokus penelitian yakni mengenai pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Perbedaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Raden Surahma dkk membahas mengenai penerapan pendampingan sedangkan penelitian yang saya lakukan membahas mengenai kecerdasan emosi dalam menjalankan pendampingan.<sup>21</sup>

4. Mari D Herland 2021 yang berjudul *“Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research”*. Peneliti menggunakan metode studi longitudinal kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, pekerja sosial membutuhkan kecerdasan emosional yang merupakan kemampuan untuk mengelola perasaan diri sendiri dan orang lain dengan bijak. Mengingat dilema yang harus dihadapi oleh pekerja sosial dimana hal tersebut harus

---

<sup>21</sup> Raden Surahmat, “Pendampingan ODGJ dalam Meningkatkan Kesehatan Jiwa Melalui Penerapan Aktivitas Terjadwal di Yayasan Mitra Mulia Husada Palembang”, Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK), Palembang, 2025, Vol 7.

diselesaikan dengan cara yang teratur membuat emosi menjadi lebih kompleks, hal ini sangat penting terutama dalam layanan kesejahteraan sosial. Pekerjaan yang rumit dan sering kali memicu emosi baik dari klien maupun profesional memerlukan sikap rendah hati serta pemahaman tentang tanggung jawab dan posisi pekerja sosial. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada pembahasan mengenai kecerdasan emosi. Perbedaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Mari D Herland dimana penelitian tersebut membahas mengenai pekerja sosial sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS).<sup>22</sup>

5. Gibranamar Giandatenaya dan Rudangta Arianti Sembiring pada tahun 2021 yang berjudul “Regulasi Emosi Pada *Caregiver* Orang Dengan Gangguan Jiwa”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa, individu dalam meregulasi emosi kedua partisipan terdapat gambaran proses pembangkit emosi sebagai respon terhadap situasi tertentu yang sekiranya memicu munculnya emosi yang tidak dikehendaki. Faktor latar belakang pola asuh dari keluarga mengantarkan kedua partisipan memunculkan perilaku agresivitas verbal, hal itu menjadikan kedua partisipan melakukan serangkaian proses regulasi emosi dengan tujuan agar terciptanya respon emosi baru yang lebih sesuai dengan situasi yang sedang dihadapi. Distraksi pada kedua partisipan dapat mengantarkan mereka memperoleh emosi positif yang nantinya akan membantu diperolehnya penilaian serta respon emosi yang

---

<sup>22</sup> Mari D Herland, “Emotional *intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research*”, Qualitative Social Work, Juni 2021.

dianggap lebih efektif. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Gibranamar Giandatenaya dan Rudangta Arianti Sembiring dimana penelitian tersebut membahas mengenai regulasi emosi sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai kecerdasan emosi.<sup>23</sup>

## **B. Kajian Teori**

### **1. Kecerdasan Emosi**

#### **a) Pengertian Kecerdasan Emosi**

Daniel Goleman menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosi juga memiliki kaitannya dengan kemampuan individu dalam memotivasi diri dan mengatur emosi dengan baik pada diri sendiri maupun di lingkungan sekitar. Memiliki kecerdasan emosional bukan hanya tentang bersikap baik. Kecerdasan emosi ini memungkinkan seseorang untuk tetap tegar saat menghadapi masalah. Selain itu, kecerdasan emosi juga dapat mengontrol perasaan agar tidak berlebihan, mengelola emosi sehingga stres tidak mempengaruhi pola pikir, serta menunjukkan rasa empati.<sup>24</sup>

Menurut Salovey dan Mayer, kecerdasan emosi adalah bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, serta memanfaatkan emosi tersebut

<sup>23</sup> Gibranamar Giandatenaya dan Rudangta Arianti Sembiring, "Regulasi Emosi Pada Caregiver Orang Dengan Gangguan Jiwa", *Psycho Idea*, Februari 2024, Vol.19.

<sup>24</sup> Daniel Goleman, "*Emotional Intelligence*", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 52.

untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang. Kecerdasan emosi lebih menekankan pada pengenalan dan penerapan keadaan emosional, baik milik sendiri maupun orang lain, untuk menyelesaikan tantangan dan mengelola perilaku. Mengendalikan emosi adalah salah satu cara untuk meningkatkan kecerdasan emosional.<sup>25</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasanya seorang tenaga Kesejahteraan Sosial rehabilitas yang bertugas dalam pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa bukan merupakan orang sembarangan. Seseorang yang bekerja sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial terutama yang berada di bidang rehabilitasi harus memiliki kemampuan memberikan motivasi dan mengelola emosi secara sempurna pada diri sendiri serta lingkungannya. Tenaga Kesejahteraan Sosial yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan lebih bijak dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah dan mengatur perilaku ketika menjalankan tugas pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa.

#### b) **Ciri-ciri Kecerdasan Emosi**

Seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengatur emosinya dengan efektif. Menurut

---

<sup>25</sup> P. Salovy and J. D. mayer, “*Emotional Intelligence*”, Baywood Publishing, Maret 1990, Vol 9, hal 5

Daniel Goleman, ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh individu dengan kecerdasan emosional, yaitu:<sup>26</sup>

- 1) Mengenali diri sendiri, yaitu kesadaran untuk memahami perasaan saat perasaan itu muncul. Kemampuan untuk mengamati perasaan dari waktu ke waktu, tetapi jika seseorang tidak bisa memperhatikan emosinya, maka orang itu akan terpengaruh oleh perasaannya.
- 2) Mengelola emosi, mengatur perasaan agar sesuai dengan situasi yang ada adalah kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan rasa cemas, sedih, tersinggung, dan konsekuensi yang muncul dari kegagalan dalam pengelolaan emosi. Individu yang kurang terampil dalam menangani emosi akan terus-menerus merasakan kesedihan, sementara mereka yang memiliki keterampilan emosi dapat bangkit dari kesulitan dengan lebih cepat dan lebih mudah menunjukkan sikap positif.
- 3) Motivasi diri sendiri, yaitu mengatur emosi sebagai untuk mencapai tujuan merupakan aspek yang sangat penting untuk memberikan perhatian, memotivasi, dan menguasai diri. Mengatur emosi guna menahan diri dari kepuasan instan dan mengelola keinginan hati merupakan indikator keberhasilan dalam banyak bidang, saat seseorang bisa beradaptasi dalam *flow*, maka

<sup>26</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 51.

memungkinkan terwujudnya kinerja yang optimal dapat tercapai. Individu yang memiliki kompetensi cenderung lebih efisien dan efektif dalam tugas yang mereka lakukan.

- 4) Mengenali emosi orang lain, mencakup kemampuan individu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, memahami bagaimana sudut pandang dari orang lain, serta membangun hubungan yang positif dengan orang sekitar. Selain itu, kemampuan ini juga menuntut seseorang untuk dapat menyesuaikan diri dengan berbagai karakter dan latar belakang individu. Aspek-aspeknya meliputi kemampuan memahami orang lain, memberikan pelayanan, membantu mengembangkan potensi orang lain, menghargai keragaman, serta memiliki kepekaan terhadap dinamika sosial di lingkungan sekitar.
- 5) Membina hubungan, merujuk pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Individu yang memiliki keterampilan sosial baik umumnya mampu membangun hubungan yang positif, menyelesaikan persoalan atau konflik dengan lebih bijak, serta bekerja sama secara produktif dalam berbagai situasi.<sup>27</sup>

c) **Aspek-aspek kecerdasan emosi**

Menurut Daniel Goleman, kecerdasan emosional terdiri atas lima aspek utama. Tiga diantaranya termasuk dalam kompetensi

---

<sup>27</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 58.



emosional, yaitu kemampuan mengenali diri, pengendalian diri, dan motivasi diri. Sementara dua aspek lainnya masuk dalam kompetensi sosial, yaitu kemampuan berempati dan membangun hubungan sosial. Kelima komponen kecerdasan emosional tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>28</sup>

1) Kesadaran diri

Kemampuan ini merujuk pada kesadaran seseorang dalam mengenali serta memahami emosi yang ia rasakan, termasuk mengetahui sisi kuat dan lemahnya dalam mengelola emosi. Melibatkan kemampuan untuk mengidentifikasi emosi yang sedang muncul dan memahami bagaimana emosi tersebut memengaruhi cara berpikir dan bertindak.

2) Pengendalian diri

Kemampuan mengendalikan dan mengatur emosi diri mencakup kesanggupan untuk menunda keinginan sesaat, menghadapi tekanan, serta mempertimbangkan tindakan sebelum mengambil keputusan. Aspek ini juga berkaitan dengan kemampuan mengelola emosi yang kurang tepat dan menyesuaikan perilaku agar tetap sesuai dengan situasi yang dihadapi.

3) Motivasi diri

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan mencapai tujuan dengan semangat dan ketekunan. Melibatkan kemampuan untuk

---

<sup>28</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 331



tetap bersemangat. Hal ini juga mencakup kemampuan untuk mempertahankan semangat serta tetap bertahan meskipun menghadapi berbagai tantangan.

#### 4) Empati

Kemampuan ini merujuk pada kemampuan memahami serta merasakan apa yang dirasakan orang lain. Di dalamnya termasuk kemampuan melihat suatu keadaan dari perspektif mereka dan memberikan respons yang penuh perhatian serta pemahaman.

#### 5) Keterampilan sosial

Kemampuan ini berkaitan dengan upaya membangun serta menjaga hubungan yang baik dengan orang lain. Di dalamnya termasuk keterampilan berkomunikasi secara efektif, melakukan negosiasi, serta menyelesaikan konflik.<sup>29</sup>

## 2. Tenaga Kesejahteraan Sosial

### a) Pengertian Tenaga Kesejahteraan Sosial

Tenaga Kesejahteraan Sosial merupakan individu yang bertugas memberikan bantuan, dukungan, serta melakukan pemantauan kepada seseorang yang mengalami disabilitas sosial. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial (SNRS), Tenaga Kesejahteraan Sosial adalah seseorang yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan profesional untuk menjalankan layanan serta penanganan masalah sosial, baik bekerja di

<sup>29</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 332.

lembaga pemerintah maupun swasta yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial. Dalam praktiknya, Tenaga Kesejahteraan Sosial berperan sebagai pelaksana rehabilitasi sosial yang mendampingi individu, keluarga, maupun kelompok rentan agar mampu menjalankan fungsi sosialnya secara lebih optimal melalui berbagai bentuk layanan dan program rehabilitasi sosial.<sup>30</sup>

#### b) **Tujuan Tenaga Kesejahteraan Sosial**

Tenaga Kesejahteraan Sosial bertanggung jawab untuk membantu mengembangkan serta memperbaiki hubungan antarindividu dalam lingkungan sosialnya, sehingga seseorang dapat memiliki kemampuan menjalankan tugas-tugas kehidupannya dan mampu menghadapi berbagai kesulitan yang muncul. Oleh karena itu, Tenaga Kesejahteraan Sosial memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesejahteraan, mutu hidup, dan keberlangsungan kehidupan individu, keluarga, maupun kelompok yang sedang menghadapi disabilitas sosial.
2. Mengembalikan kemampuan fungsi sosial penerima layanan yang sedang menghadapi masalah sosial, sehingga mereka dapat kembali berperan secara optimal dalam kehidupan bermasyarakat dan menuju pada tercapainya kemandirian.
3. Meningkatkan kemampuan ketahanan sosial pada individu, keluarga, atau kelompok yang menghadapi masalah sosial,

<sup>30</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Mentri Sosial Republik Indonesia nomor 16 tahun 2019 tentang standar nasional rehabilitasi sosial”, (2019), pasal 1 ayat 19, hal 6.

sehingga mereka mampu mencegah maupun mengatasi berbagai persoalan kesejahteraan sosial.

4. Mendorong peningkatan kemampuan, kepedulian, serta tanggung jawab sosial dari dunia usaha dalam mendukung penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bersifat kelembagaan dan berkelanjutan.
5. Meningkatkan kapasitas dan kepedulian masyarakat yang menghadapi persoalan sosial agar mampu terlibat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara terstruktur dan berkesinambungan.
6. menjamin bahwa seluruh proses pelayanan sosial berlangsung dengan efektif, efisien, dapat dievaluasi, serta terus berlanjut secara berkesinambungan.<sup>31</sup>

c) **Tugas Tenaga Kesejahteraan Sosial**

Tenaga Kesejahteraan Sosial memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan rehabilitasi, sebagaimana diatur dalam PERMENSOS Nomor 16 Tahun 2019, yang mewajibkan setiap lembaga rehabilitasi atau panti sosial memiliki tenaga profesional di bidang ini. Kehadiran mereka menjadi kunci dalam melaksanakan berbagai layanan kesejahteraan sosial bagi individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat yang menghadapi permasalahan sosial. Adapun tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya meliputi:

---

<sup>31</sup> Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2009, tentang kesejahteraan sosial, pasal 3, hal 5.

1. Motivasi dan diagnosis psikososial merupakan langkah yang dilakukan untuk memahami berbagai masalah psikososial dengan tujuan memulihkan, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan individu dalam menjalankan fungsi sosialnya.
2. Perawatan dan pengasuhan merupakan bentuk upaya untuk menjaga, melindungi, serta memberikan pendampingan agar individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang menghadapi masalah sosial dapat kembali menjalankan fungsi sosialnya.
3. Pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan bertujuan memberikan keterampilan kepada penerima layanan sehingga mereka dapat berkembang menjadi individu yang mandiri dan produktif.
4. Bimbingan mental spiritual adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan meningkatkan pemahaman serta membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan ajaran agama.
5. Bimbingan fisik adalah bentuk kegiatan yang ditujukan untuk menjaga serta meningkatkan kondisi kesehatan jasmani para penerima layanan.
6. Bimbingan sosial dan konseling psikososial merupakan layanan yang diarahkan untuk memberikan dukungan psikologis kepada individu, keluarga, maupun kelompok yang menghadapi masalah sosial dan emosional. Kegiatan ini bertujuan membantu penerima manfaat dalam mengenali, memahami, dan mengatasi hambatan

psikososial yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka menjalankan peran sosial secara lebih efektif.

7. Pelayanan aksesibilitas merupakan upaya untuk menyediakan berbagai bentuk kemudahan bagi penerima manfaat agar hak serta kesempatan mereka dapat terpenuhi secara setara di berbagai aspek kehidupan. Layanan ini berfokus pada pengurangan dan penghapusan berbagai hambatan, baik yang bersifat fisik, sosial, maupun lingkungan, yang berpotensi membatasi partisipasi penerima manfaat—terutama kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan orang dengan gangguan jiwa—dalam aktivitas sosial, ekonomi, maupun kemasyarakatan.
8. Bantuan sosial dan asistensi sosial merupakan bentuk intervensi yang diberikan untuk mendukung individu, keluarga, atau kelompok yang menghadapi guncangan maupun kerentanan sosial, baik karena masalah ekonomi, bencana, konflik, atau kondisi sosial lainnya. Layanan ini bertujuan membantu penerima manfaat memenuhi kebutuhan dasar sehingga mereka dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas hidup secara layak.
9. Bimbingan resosialisasi adalah kegiatan yang bertujuan mempersiapkan penerima layanan agar mampu kembali diterima dan berfungsi dalam keluarga maupun lingkungan masyarakat.

10. Bimbingan lanjut merupakan tahap penting dalam proses rehabilitasi sosial yang berfokus pada penguatan kemandirian penerima layanan setelah mereka menyelesaikan program rehabilitasi. Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa hasil rehabilitasi dapat terus dipertahankan dan benar-benar diterapkan dalam kehidupan sehari-hari oleh penerima manfaat..
11. Rujukan adalah proses mengalihkan layanan kepada pihak lain agar penerima manfaat dapat memperoleh layanan lanjutan atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.<sup>32</sup>

### 3. Orang Dengan Gangguan Jiwa

#### a) Pengertian Gangguan Jiwa

Menurut Nih Emila Gangguan jiwa adalah suatu bentuk keadaan yang mempengaruhi pemikiran, perilaku, suasana hati, dan perasaan individu. Hal ini dapat terjadi sesekali maupun bertahan lama atau kronis dan tentu saja dapat berpengaruh terhadap kemampuan individu ketika berinteraksi dengan orang lain serta dapat mempengaruhi fungsi dalam kehidupan sehari-harinya. Pemahaman lain tentang gangguan jiwa ini merupakan suatu kondisi atau bentuk perilaku yang memiliki makna secara klinis, hal tersebut berkaitan dengan satu atau lebih fungsi penting dalam manusia yang dapat mempengaruhi aktivitas keseharian individu tersebut.<sup>33</sup>

<sup>32</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Mentri Sosial Republik Indonesia nomor 22 tahun 2014 tentang standar rehabilitasi sosial Republik Indonesia”, (2014), pasal 7, hal 7.

<sup>33</sup> H. Tukatman dkk, Keperawatan Jiwa, Pustaka Aksara, 2023, hal 54.

Undang-undang nomor 18 tahun 2014 yang membahas mengenai kesehatan jiwa, terdapat dua istilah yang dapat pemahaman mengenai Orang Dengan Gangguan Jiwa. Pertama, Orang Dengan Masalah Kejiwaan (ODMK) merupakan individu yang memiliki permasalahan dalam perkembangan mental, sosial, kualitas hidup, dan fisik dimana seseorang yang mengalami permasalahan tersebut berisiko mengalami gangguan jiwa. Selanjutnya, Orang Dengan Gangguan Jiwa atau sering disingkat sebagai ODGJ merupakan orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang termanifestasikan dalam bentuk suatu kumpulan gejala-gejala atau suatu bentuk perubahan dalam perilaku yang bermakna yang dapat memunculkan penderitaan dan dapat memberikan hambatan kepada fungsi sosial individu sebagai manusia.<sup>34</sup>

#### b) **Faktor Penyebab Gangguan Jiwa**

Penyebab gangguan jiwa dapat dilihat melalui unsur somatik, unsur psikologis, dan unsur sosial budaya. Faktor utama pada orang yang mengalami gangguan jiwa yaitu pada faktor psikisnya, akan tetapi yang merasakan sakit bukan hanya psikisnya namun tetap sebagai manusia seutuhnya. Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi gangguan jiwa pada individu menurut Tukatman dkk:

---

<sup>34</sup> Undang-undang No 18 tahun 2014. Kesehatan Jiwa. Jakarta ;2014

- 1) Faktor somatik (*somatogenik*), merupakan bentuk gangguan yang diakibatkan oleh gangguan pada neuroanatomi, neurofisiologi, dan neurokimia, termasuk tingkat kematangan dan termasuk tingkat kemajuan dan perkembangan alami, serta aspek-aspek prenatal dan perinatal.
- 2) Faktor psikologis (*psikogenik*) yang berhubungan dengan hubungan antara ibu dan anak, peran ayah, kompetisi di antara saudara, ikatan dalam keluarga, pekerjaan, serta tuntutan dari masyarakat. Selain itu, faktor kecerdasan, tahap perkembangan emosi, persepsi diri, dan metode penyesuaian juga akan berpengaruh pada kemampuan menghadapi tantangan. Jika situasi ini tidak baik, maka bisa menyebabkan kecemasan, depresi, rasa malu, dan rasa bersalah yang berlebihan.
- 3) Faktor budaya sosial mencakup kestabilan dalam keluarga, cara mendidik anak, status ekonomi, tempat tinggal, serta isu-isu yang dihadapi oleh kelompok minoritas, yang meliputi diskriminasi, akses terhadap layanan kesehatan, serta kondisi kesejahteraan yang kurang memadai, serta dampak dari ras dan agama.<sup>35</sup>

### c) **Gejala-gejala Gangguan Jiwa**

Gejala-gejala gangguan jiwa sangat berhubungan erat antara unsur somatik, psikologis dan sosial budaya. seseorang yang mengalami

---

<sup>35</sup> H. Tukatman dkk, Keperawatan Jiwa, Pustaka Aksara, 2023, hal 9.



gangguan jiwa dapat mengalami gangguan pada emosi, pola pikir, dan perilaku. Berikut beberapa gejala gangguan jiwa antara lain:

- 1) Gangguan mood: mood yang tidak menyenangkan, hipersensitif terhadap kejadian yang tidak menyenangkan, ketidakpekaan terhadap kejadian yang tidak menyenangkan, ketidakpekaan terhadap kejadian yang menyenangkan, tumpulnya afektif, apatis.<sup>36</sup>
- 2) Gangguan cemas, gangguan yang memiliki kaitannya dengan rasa takut yang berlebihan. Ditandai dengan pesatnya detakan jantung yang berdebar dan sering mengeluarkan berkeringat. Gangguan ini dapat diketahui jika respons seseorang tidak sesuai dan terlihat tidak dapat mengendalikan respons yang ingin dikeluarkan.<sup>37</sup>
- 3) Gangguan kepribadian, gangguan ini lebih mempunyai memiliki suatu pola pikir, perasaan, dan perilaku yang berbeda dari orang pada umumnya.<sup>38</sup>
- 4) Gangguan psikotik, gangguan jiwa serius yang disebabkan oleh pikiran dan persepsi yang tidak normal.<sup>39</sup>

<sup>36</sup> Kaplan & Sadock, *Comprehensive Text Book Of Psychiatry*, Lippincott Williams & Wilkins, , vol 1, 2005, hal 1615.

<sup>37</sup> Kaplan & Sadock, *Comprehensive Text Book Of Psychiatry*, Lippincott Williams & Wilkins, , vol 1, 2005, hal 1769.

<sup>38</sup> Kaplan & Sadock, *Comprehensive Text Book Of Psychiatry*, Lippincott Williams & Wilkins, , vol 1, 2005, hal 2068.

<sup>39</sup> Kaplan & Sadock, *Comprehensive Text Book Of Psychiatry*, Lippincott Williams & Wilkins, , vol 1, 2005, hal 1502.

- 5) Gangguan pengendalian impuls dan kecanduan, gangguan tersebut membuat seseorang yang mengalaminya ingin melakukan suatu tindakan yang merugikan diri sendiri dan orang lain.<sup>40</sup>
- 6) Gangguan obsesif kompulsif (OCD), gangguan ini ditandai dengan pemikiran yang tidak dapat terkontrol dan ketertarikan berlebih terhadap sesuatu yang secara berulang mendorong penderita untuk melakukan sesuatu.<sup>41</sup>



---

<sup>40</sup> Kaplan & Sadock, Comprehensive Text Book Of Psychiatry, Lippincott Williams & Wilkins, , vol 1, 2005, hal 2037.

<sup>41</sup> Kaplan & Sadock, Comprehensive Text Book Of Psychiatry, Lippincott Williams & Wilkins, , vol 1, 2005, hal 2042.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti subjek secara alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan berbentuk triangulasi, bentuk analisis data bersifat induktif, dan hasil dalam penelitian kualitatif lebih memfokuskan makna daripada generalisasi itu sendiri.<sup>42</sup> Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis.<sup>43</sup> Metode penelitian ini dipilih dengan tujuan untuk menggali secara terperinci dan bermakna mengenai gambaran kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan ODGJ di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kabupaten Pasuruan

##### **A. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian yang ditentukan peneliti yakni UPT RSBL atau UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras yang saat ini berlokasi di 7XMF+4XH, Jl. PG.Kedawung, Dusun Buntalan, Kedawung Wetan, Kec. Grati, Pasuruan, Jawa Timur 67184. UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan adalah Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Laras yang berada di bawah

---

<sup>42</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 9.

<sup>43</sup> Feny Rita Fiantika dkk., “Metodologi Penelitian Kualitatif”, PT Global Eksekutif Teknologi, (Padang 2022), hal 88.

naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan memberikan layanan rehabilitasi sosial bagi eks Psikotik.

Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan melihat adanya permasalahan pada Tenaga Kesejahteraan Sosial yang bersinggungan langsung dengan para ODGJ dalam pemberian pelayanan, pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan selama 2 bulan. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai permasalahan yang ada.

## **B. Subjek Penelitian**

Sumber data yang dipilih dalam penelitian kualitatif menggunakan Teknik *Purposive sampling* merupakan teknik dimana cara dalam penentuan sampel diambil melalui beberapa pertimbangan yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti agar dapat menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian.<sup>44</sup> Peneliti mewawancarai pegawai rehabilitasi dan pelayanan sebanyak 5 orang dengan kriteria

1. pegawai yang bekerja di bidang rehabilitasi dan pelayanan, dimana bidang tersebutlah memiliki tugas yang langsung bersinggungan dengan para Penerima Manfaat (PM) dalam pendampingan Penerima Manfaat (PM) dalam kegiatan seperti pendampingan mandi, makan, pendidikan, kesehatan jasmani, spiritual, pengecekan kesehatan rutin, kebersihan lingkungan UPT, kebersihan asrama, dan rujukan. Kriteria ini ditentukan

---

<sup>44</sup> Sugisyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabet, (Oktober 2013), hal 218.

untuk memastikan bahwa subjek penelitian memiliki pengalaman dalam berinteraksi secara langsung dengan para Penerima Manfaat (PM).

2. Pegawai yang mendampingi Penerima Manfaat (PM) di klaster berat, kriteria ini ditetapkan karena dalam pendampingan klaster tersebut lah yang membutuhkan pendampingan yang sangat ekstra dibandingkan klaster sedang dan ringan dimana kedua klaster tersebut dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri.
3. Pegawai yang telah bekerja minimal lebih dari 4 tahun, kriteria ini ditetapkan untuk memastikan subjek penelitian benar-benar memiliki pengalaman dalam pendampingan kepada Penerima Manfaat (PM), dan lebih leluasa dalam bertindak.

Adapun kelima subjek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yang berada di bidang rehabilitasi dan pelayanan yang terdiri dari dua petugas rehabilitasi yaitu subjek 2 dan subjek 4. Terdapat juga tiga petugas pelayanan yang terdiri dari subjek 1, subjek 3, dan subjek 5. Kelima subjek tersebut dipilih karena sangat sesuai dengan kriteria yang dicantumkan oleh peneliti.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data, diantaranya :

#### **a. Observasi**

Observasi adalah suatu proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung kepada subjek, situasi, atau perilaku agar dapat memperoleh informasi yang akurat dan faktual. Proses

ini tidak hanya sekedar melihat, tetapi juga melibatkan pengamatan, pencatatan yang sistematis, serta penafsiran terhadap apa yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data melalui teknik observasi, peneliti dapat memahami kondisi nyata, mengidentifikasi pola, serta menilai fenomena yang nyata tanpa manipulasi.<sup>45</sup> Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi yang mana dilakukan karena pada penelitian ini berkaitan dengan perilaku dalam menjalankan pendampingan. Peneliti menggunakan jenis observasi non-partisipan karena dalam hal ini peneliti hanya mengamati tanpa terlibat secara langsung dengan kegiatan sehari-hari subjek yang sedang diamati.

#### b. Wawancara

wawancara adalah teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggali lebih dalam responden untuk mendapatkan informasi sebanyak banyaknya dan mendalam. Peneliti dengan tujuan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden.<sup>46</sup> Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara semi terstruktur dimana teks wawancara sebelumnya telah terstruktur, kemudian ketika ada perolehan informasi tambahan yang diberikan informan dan dirasa perlu dikulik maka dapat bertambah pertanyaan untuk memperdalam informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

#### c. Dokumentasi

<sup>45</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 145.

<sup>46</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 137

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang menyajikan gambaran kejadian saat peneliti melakukan penelitiannya, dimana mencakup transkrip, jurnal, buku-buku, surat kabar, dll. Dalam penelitian ini dipaparkan sebagai bukti penelitian. Peneliti menyertakan berbagai dokumen baik dalam bentuk sketsa, catatan ataupun potret foto untuk memperoleh pandangan tentang penelitian terkait.

#### **D. Analisis Data**

Prosedur penelitian analisis data digunakan agar memastikan bahwasannya data yang telah didapatkan di lapangan selaras dengan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Data yang telah diperoleh akan dikumpulkan dan diatur kembali agar tidak terjadi kekurangan data sehingga data tersebut dapat dipercaya. Proses analisis data merupakan kegiatan dalam kajian data kualitatif yang dilaksanakan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sehingga data yang ada menjadi lengkap.<sup>47</sup> Analisis data pada penelitian ini memiliki beberapa langkah yaitu:

##### **a. Reduksi data**

Reduksi data merupakan tindakan analisis data untuk memilih, menyederhanakan, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari pola dan temanya. Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan.<sup>48</sup>

<sup>47</sup> Sugisyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 246.

<sup>48</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 247

b. Penyajian data

Setelah data direduksi selanjutnya peneliti melakukan penyajian data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif berbentuk sebuah uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart*. Menurut Miles dan Huberman dalam bukunya Sugiyono menyatakan penyajian data penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan bentuk teks berupa naratif <sup>49</sup> Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami masalah dan menarik kesimpulan dalam suatu permasalahan yang diteliti.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Tahapan yang terakhir adalah pengambilan kesimpulan atau pengecekan data yaitu suatu kesimpulan awal yang diambil, namun data tersebut bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukung data tersebut, akan tetapi jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten. maka data yang diperoleh akan bersifat kredibel.<sup>50</sup>

**E. Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah tahapan untuk memastikan bahwasannya data yang telah diperoleh selama menjalankan penelitian benar-benar valid dan dapat dibuktikan. agar dapat memastikan bahwa data tersebut valid dapat menggunakan triangulasi. Triangulasi ini dapat dikatakan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara, maupun waktu. Oleh karena itu, dalam teknik triangulasi terdapat tiga jenis triangulasi

<sup>49</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 248

<sup>50</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 253.



yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.<sup>51</sup>

Penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dalam memastikan dimana data yang diperoleh dan disajikan telah valid. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencocokkan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber agar data tersebut dapat dipercaya.<sup>52</sup> Triangulasi sumber digunakan oleh peneliti untuk mencocokkan data yang telah diperoleh dengan mendeskripsikan dan mengkategorikan sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dan kesepakatan dari beberapa sumber yang telah didapatkan selama penelitian terlaksana. Dengan begitu, data yang disajikan dalam penelitian ini valid dan aktual.

## **F. Tahap-tahap Penelitian**

### **a. Tahap Pra Penelitian Lapangan**

Tahap pra penelitian merupakan tahap pertama dalam menjalankan penelitian. Tahap ini meliputi penentuan masalah yang akan dijadikan sebagai topik penelitian dan penentuan lokasi penelitian yang akan dilakukan. Kemudian, dilanjutkan dengan menyusun rancangan penelitian yang mana peneliti mulai menggali informasi yang relevan mengenai permasalahan yang telah ditemukan melalui beberapa informan. Selanjutnya menyusun konsep penelitian seperti penjelasan konteks penelitian, fokus masalah, manfaat penelitian, kajian teoritis, dan metode penelitian yang akan digunakan.

<sup>51</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 273.

<sup>52</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabet, (Oktober 2013), hal 274

b. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahap pelaksanaan pelaksanaan adalah tahap dimana peneliti mulai terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Tahap ini meliputi pengumpulan data dengan metode yang digunakan dan instrumen yang telah disiapkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam tahap ini peneliti melakukan wawancara secara mendalam pada subjek yang telah ditentukan. Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dan pengambilan dokumentasi kepada subjek untuk memperkaya data yang didapatkan. Data yang telah didapatkan akan dicatat dan dikumpulkan untuk dijadikan hasil dalam penelitian.

c. Tahap analisis data

Tahap terakhir yaitu analisis data yang mana pada tahap ini peneliti melakukan pengkajian data yang telah didapatkan selama melakukan penelitian langsung di lapangan. Informasi data yang terkumpul akan diidentifikasi sesuai polanya, lalu data tersebut akan disajikan dalam bentuk narasi sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Terakhir peneliti menarik kesimpulan mengenai hasil dari penelitian serta memasukan kritik dan saran.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

Penjelasan singkat terkait UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan

UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan merupakan salah satu unit pelaksanaan teknik yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Jawa Timur (DINSOS JATIM) yang mana terdapat UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan UPT lainnya seperti di Kediri dan Madiun. Di pasuruan tidak hanya berdiri satu UPT rehabilitasi sosial melainkan terdapat empat UPT rehabilitasi lainnya memiliki tugas yang berbeda-beda yaitu UPT Rehabilitas Bina Karya, UPT Rehabilitasi Sosial Bina Daksa, UPT Rehabilitasi Sosial Tuna Rungu dan Wicara, dan terakhir UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras sebagai tempat dalam penelitian ini yang memiliki tugas untuk memberikan layanan rehabilitasi dan pelayanan sosial bagi para penyandang disabilitas mental dan psikotik. Tugas tersebut mencakup melaksanakan pelayanan rehabilitasi sosial dalam bentuk bimbingan fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan, resosialisasi serta bimbingan lanjut kepada orang dengan kecacatan mental eks psikotik agar mampu mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat serta pengkajian dan penyiapan standar pelayanan serta pemberian informasi dan rujukan.

UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan terletak di Jalan PG. Kedawung, Dusun Buntalan, Kedawung Wetan, Kec. Grati, Pasuruan, Jawa Timur 67184. Pada tahun 1992 UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras

diresmikan oleh Menteri Sosial Republik Indonesia yaitu Prof. Dr. Haryati Subadio dengan nama Panti Rehabilitasi Sosial Atmo Waluyo. Yang kemudian pada tahun 2016 berganti nama menjadi UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan.

## 1. Visi dan Misi.

### Visi

“Mengentaskan Permasalahan eks psikotik guna terwujudnya peningkatan taraf hidup dan pengembalian fungsi sosial”

### Misi

- a. Menyelenggarakan pelayanan dan rehabilitasi sosial eks psikotik dalam pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, sosial untuk meningkatkan taraf hidup dan mengembalikan fungsi sosial.
- b. Mengembangkan potensi eks psikotik untuk pemberdayaan dalam upaya mempersiapkan kemandirian.
- c. Meningkatkan peran serta keluarga dan masyarakat dalam penanganan eks psikotik, agar dapat diterima kembali di lingkungannya.

## 2. Tugas dan Fungsi.

- a. Tugas UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Laras sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam rehabilitasi sosial bagi klien yaitu eks psikotik yang dinyatakan sembuh dalam medis, ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.

- b. Fungsi UPT Rehabilitasi Bina Laras mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan program kerja UPT

2. Pembinaan dan pengendalian pengelolaan ketatausahaan, penyelenggaraan kegiatan pelayanan sosial, rehabilitasi dan pembinaan lanjut.
3. Pemberian bimbingan umum kepada klien di lingkungan UPT
4. Penyelenggaraan Kerjasama dengan instansi/Lembaga lain/perorangan dalam rangka pengembangan program UPT.
5. Pengembangan metodologi pelayanan kesejahteraan sosial dalam rehabilitasi sosial penyandang eks psikotik.
6. Penyelenggaraan penyebaran informasi tentang pelayanan kesejahteraan sosial.
7. Penyelenggaraan konsultasi bagi keluarga atau masyarakat yang menyelenggarakan usaha kesejahteraan sosial.
8. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan
9. Pelaksanaan pelayanan masyarakat.

c. Struktur Organisasi

No.	Nama	Jabatan
1.	Fivtian Windarta. S. H., MM	Kepala UPT RSBL Pasuruan
2.	Ekowati. A. Ks, M.Si	Kasi Bagian Tata Usaha
3.	Drajat Suhartono, S.Sos	Kasi Pelayanan Sosial
4.	Ainun Jariyah, S. Kep	Pengelola Pelayanan Kesehatan
5.	Vincentius Andhi Purnama, S.Tr.Sos	Pengelola Rehabilitasi Sosial
6.	Didin Siswoyo, S.Pd	Pekerja Sosial Mahir

7.	Ahmad Rizqi Andi S.Sos	Pekerja Sosial Ahli Pertama
8.	Titis Rahlianda Noviandari. S.Sos	Pekerja Sosial Ahli Pertama
9.	Muhammad Nur Fadillah.S. Tr. Sos	Pekerja Sosial Ahli Pertama
10.	Sugiono	Administrasi Umum
11.	Gunawan Wibisono	Petugas Keamanan
12.	A. Khoirul Anam	Petugas Keamanan
13.	Subari	Pengolah Makanan
14.	Wilujeng Prihatin	Pengelola Keuangan
15.	Kartikahadi Mangestiniingsih	Pengelola Rehabilitasi dan Pelayanan Sosial
16.	Juariyah	Pengadministrasi Umum
17.	Riduwan	Pramubakti
18.	Kukuh Atmanur Rahmat	Petugas Keamanan
19.	Jaenul Arifin	Pramubakti
20.	Kukuh Pranadi, S. Psi	Penyuluh Bimbingan/Konseling bagi Eks Penyandang penyakit sosial
21.	Anna Lutfiyati, Amd. Kep	Pengelola Layanan Kesehatan
22.	Moch. Sutan Agung	Pengelola Sarana dan Prasarana
23.	Akhmad Yusuf	Pengelola Sarana dan Prasarana

24.	Damiati	Petugas Asrama
25.	Netin Wirasari	Petugas Asrama
26.	Yenni Indriyani	Petugas Asrama
27.	Karisma Agung R. Amd. Kep	Pengelola Pelayanan Kesehatan
28.	Ajeng Annisa Putri, Amd. Kep	Pengelola Keuangan
29.	Mutazakiya Qurotul Wardah, Amd. Kep	Pengelola Pelayanan Kesehatan
30.	Jonpredi Limbong, SE	Petugas Asrama
31.	Muhammad Misbahul Anwar	Tukang Cuci
32.	GandaIs wahyudi A	Tukang Kebun
33.	Risqi Riyono Putra	Tenaga Kebersihan
34.	Maghfiroh, A.H.I. S.Sos	Pengelola Bimbingan dan Konseling

## B. Penyajian Data dan Analisis

### 1. Gambaran Kecerdasan Emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial Dalam Pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan.

Tenaga Kesejahteraan Sosial yang bertugas dalam pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa bukan merupakan orang sembarangan. Pendamping ODGJ harus memiliki kecerdasan emosi yang baik pada diri sendiri serta lingkungannya. Tenaga Kesejahteraan Sosial yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan lebih bijak dalam

pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah dan mengatur perilaku ketika menjalankan tugas pendampingan kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa. Terdapat beberapa aspek yang dapat menggambarkan kecerdasan emosi yang dimiliki oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan yaitu:

a. Kesadaran diri

Kemampuan ini merujuk pada kesadaran seseorang dalam mengenali serta memahami emosi yang ia rasakan, termasuk mengetahui sisi kuat dan lemahnya dalam mengelola emosi. Melibatkan kemampuan untuk mengidentifikasi emosi yang sedang muncul dan memahami bagaimana emosi tersebut memengaruhi cara berpikir dan bertindak. Dalam hal ini sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial harus dapat memahami dan mengerti setiap emosi yang muncul dalam melakukan tugasnya agar dapat bertindak dengan tepat.<sup>53</sup>

Beberapa Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pelaksanaan tugasnya sering terdengar menggunakan nada tinggi dalam pendampingan kepada PM, temuan ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan yang diutarakan oleh subjek 1 subjek, subjek 2, subjek 3, subjek 4, dan subjek 5 mengakui bahwa dalam menjalankan tugasnya terkadang muncul emosi negatif seperti marah, kesal, dan sedih. Subjek 1 menyatakan dalam menjalankan tugasnya mendampingi PM dalam kegiatan sehari-hari harus memiliki hati yang

<sup>53</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 332.



ikhlas karena dengan banyaknya segala tantangan yang terjadi selama pendampingan seperti kotoran manusia dimana-mana, namun dalam menjalankan tugasnya subjek 1 juga merasakan marah tetapi hanya untuk mendisiplinkan PM bukan yang benar-benar marah karena benci. ketika menjalankan pendampingan sehari-hari terutama ketika pendampingan mandi subjek selalu bercanda dengan Penerima Manfaat (PM) di klaster berat seperti saling ejek yang membuat kedua pihak tertawa bersama.

*“Satu ikhlas paling utama, kita harus ikhlas dulu karena liku-likunya banyak kalau jadi pengasuh. Kalau kita tidak ikhlas pastilah kita akan grundle karna berat apalagi saya memegang asram klaster berat pasti akan lebih berat kalau tidak ikhlas, karena jika memasuki asrama berat pasti kita kan melihat kotoran manusia dimana-mana lalu bau-bau kotoran itu, mau tidak mau kita harus membersihkan kotoran itu. Lain lagi kalau kita merasa ikhlas makanya setiap sebelum berangkat saya selalu mengawali dengan bismillah niatnya mau kerja dan menganggap semua PM itu sebagai anak saya. Jadi marah saya bukan karena benci kepada mereka tetapi untuk mengarahkan kepada mereka supaya disiplin, agar mereka bisa disiplin kadang mereka itu harus dibentak-bentak dimarahin dulu tapi ya nggak setiap hari juga mbak cuma melihat situasinya bagaimana. Jadi nggak asal bentak ya kalau asal bentak yang PMnya akan marah juga.”<sup>54</sup>*

Subjek 1 juga mengakui bahwa dalam menjalankan tugas pendampingan kepada Penerima Manfaat (PM) bukan hanya emosi marah yang muncul melainkan emosi sedih juga muncul, namun subjek tidak pernah merasa benci dengan PM. Subjek merasa bahwa suatu kebanggaan ketika PM yang subjek tangani sembuh dan dapat kembali ke keluarganya.

<sup>54</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025.

*“Kalau marah iya terus terang saya nggak sempurna tapi kalau benci nggak kalau sedih iya marah iya tapi kalo diluar itu enggak saya benci atau putus asa itu enggak tetep saya bejuang, kebanggaan saya kalau saya menangani orang sakit lalu dia berhasil sembuh ada kebahagiaan sendiri di hati saya bukan dihadapan orang hati saya itu seneng itulah nilai dari gaji saya untuk hati kayak berarti aku bisa. Kalau benci enggak atau dendam pun enggak ada tapi kalau marah saya akuin iya.”<sup>55</sup>*

Subjek 3 juga menyatakan bahwa subjek 3 dan subjek 1 mendapatkan *shift* yang sama yaitu dihari minggu. Melalui pengalamannya selama mendampingi PM bersama subjek 1, subjek 3 mengatakan bahwa subjek 1 merupakan orang yang lemah lembut membuat PM lama menjalankan tugasnya. Maka dari itu subjek 3 merasa harus dirinya yang menaikkan suaranya agar PM dapat cepat mengikuti instruksi.

*“ooo subjek 1 juga ya mbak, ya sama udah mbak jawaban saya dengan subjek 1 soalnya kita juga satu shift di hari minggu pagi, tapi kalau saya satu shift dengan subjek 1 pasti saya yang teriakin PM itu soalnya subjek satu itu terlalu lemah lembut mbak kalo menangani PM jadi PM itu jadi lama mandinya ada yang masih males-malesan ya jadinya saya yang neriakin mereka”<sup>56</sup>*

Subjek 2 merasa senang selama menjalankan tugasnya dalam mendampingi PM, karena subjek dapat menonton film melalui cerita-cerita PM dan tingkah lucu PM ketika bercerita. Namun subjek terkadang merasa jengkel jika PM sedang kambuh. Terlihat juga ketika subjek 2 sedang membuat minuman seperti kopi atau teh subjek 2 selalu menawarkan teh atau kopi kepada PM yang ada di sekitar subjek

<sup>55</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025.

<sup>56</sup> Wawancara ibu subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bin Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

2 dan meminumnya bersama di cafe konseling, namun subjek 2 menyuruh PM untuk menyeduh sendiri. subjek 2 juga selalu mengajak PM melinting rokok bersama yang akan dijadikan *reward* kepada PM yang telah menyelesaikan tugas dari pegawai terlihat subjek 2 melinting rokok bersama sembari mengobrol.

*“Senang, senang nya itu ya bisa belajar dari pengalaman mereka lalu bisa nonton film kehidupan nyata dari cerita-cerita mereka lalu karena lucu soalnya kadang-kadang kan mereka memang menjengkelkan kalo pas lagi kambuh tapi kalo pas nggak lagi kambuh tingkah mereka itu lucu apalagi kalo lagi curhat-curhat gitu. Rasa sedih juga ada kalau mereka ada peristiwa-peristiwa yang sangat dalam gitu sampai saya heran kok ada yang seperti itu.”<sup>57</sup>*

Subjek 3 juga merasa tidak suka ketika selama menjalankan pendampingan terdapat PM yang sedang kambuh, namun subjek 3 tetap merasa *enjoy* ketika bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras.

*“Ya enjoy aja sih, kalau saya enak-enak aja tapi ya gitu sih emang ya ada resikonya kadang kalau PMnya lagi nggak kambuh kita enak tapi kalau PMnya kambuh ya nggak enak gitu.”<sup>58</sup>*

Selain subjek 2 dan subjek 3, subjek 5 juga merasa kesal dalam menjalankan pendampingan kepada PM yang sedang kambuh dan juga kabur yang mana harus mencari PM tersebut sampai ketemu. Ketika sudah ketemu maka kesal tersebut dilampiaskan dengan cara memukul PM. Namun dalam hal ini di akhir bicaranya subjek menolak bahwa ia sedang memunculkan emosi negatif. Subjek terlihat membentak PM

<sup>57</sup> Wawancara bapak subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>58</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

laki-laki ketika makan siang berlangsung dikarenakan PM tersebut mengambil lauk teman di sebelah kanannya dan hampir membuat keributan.

*“Ya kalau PM itu kambuh atau kabur itu mbak kita mencari kesalnya itu kan mbak. Dicariin nggak ketemu-ketemu kan capek ya terus sekalinya ketemu langsung dipukul lalu dimasukin ke isolasi, Nggak ada mbak.”<sup>59</sup>*

Subjek 2 mengaku bahwa emosi marah yang ia buat hanyalah berpura-pura untuk memperlihatkan ekspresi marah dalam menjalankan pendampingan kepada penerima manfaat.

*“Kalau emosi beneran nggak pernah, tapi kalau berperan emosi iya. Maksudnya kaya pura pura emosi. Tapi kalau kesal, marah dan jengkel ke teman pernah karena kita beda perlakuan.”<sup>60</sup>*

Subjek 1 juga menyatakan bahwa dalam menjalankan tugasnya tidak semua pendamping melakukan kekerasan namun ada juga pendamping yang menggunakan kekerasan. Terdapat juga pendamping yang meninggikan suaranya hanya untuk membuat PM takut tetapi setelah melihat kondisi PM dan setelah mengajak bicara.

*“Tidak tapi ada yang menggunakan kekerasan tapi nggak semua mbak. Terkadang kita menggunakan kekerasan hanya untuk agar PM nurut sama kita jadi kalau masih bisa dibilangin ya nggak perlu menggunakan kekerasan. Seperti tadi yang saya bilang, kita lihat dulu seberapa kekuatan PM. Kalau PM itu masih bisa dikendalikan nggak perlu dengan kekerasan tetapi dengan kita menghadapi dia atau menggandeng tangan dia merangkul dia dulu, kecuali jika dia memberontak biasanya petugas laki-laki akan memegang untuk di masukan ke isolasi lalu diberikan obat baru setelah itu sambil diedukasi dan di ajak ngobrol di dalam sel. Kalau memang seperti salah satu PM yang keluar ke kampung*

<sup>59</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>60</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

*akhirnya pegawainya memakai kekerasan, karena dia ngelawan sudah tidak terkendali.”<sup>61</sup>*

Namun subjek 2 lebih merasa kesal, marah, dan jengkel kepada rekan kerja karena, perbedaan perilaku yang mana dalam menjalankan pendampingan kepada PM, beberapa rekan kerja lainnya langsung menggunakan kekerasan tanpa memperdulikan bagaimana kondisi PM tersebut yang mengakibatkan PM yang telah kondisinya mulai membaik menjadi menurun kembali.

*“Ya kan kita anak psikologi ya diajarin gimana menangani orang dengan gangguan harus mengayomi memahami, tapi berapa rekan kerja itu yang menangani PM langsung dengan kekerasan tanpa memahami terlebih dahulu. Kita juga nggak bisa kayak memperlihatkan perbedaan perlakuan ke PM lalu jika diberi edukasi diluar mereka merasa kalau selevel jadi mereka nggak mau dengar karena bukan atasan. Misalkan PM itu kognitifnya masih bagus masih bisa diajak konseling, tapi pasti ada pendamping yang tidak memahami banyak tentang psikologis dan kejiwaan tapi langsung dengan kekerasan atau dengan sarkasme jadi kita yang udah membangun pelan-pelan dengan edukasi jadi runtuh lagi.”<sup>62</sup>*

subjek 1 juga menyatakan hal yang sama bahwa dalam menjalankan tugasnya terkadang terdapat pendamping yang tidak sesuai dengan kita dimana ada pegawai yang memperlakukan PM yang sakit untuk memaksa PM tetap harus berjalan ke kamar mandi dan memaksa untuk ke ruang makan subjek merasa hal tersebut berlebihan.

*“Saya itu kadang-kadang kalau melihat mereka sakit terus dipaksa untuk berdiri, dipaksa untuk ke ruangan, atau dipaksa apapun saya itu kadang-kadang tidak tega. Menurut saya ya mbak itu*

<sup>61</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>62</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

*berlebihan terus melihat PM yang habis jatuh terus dioyong-oyong kemana-mana itukan pasti sakit ya mbak, jadi kalau saya yang memandikan PM yang sakit apalagi yang nggak bisa jalan saya bawa air ke kamarnya dan dimandikan di kamarnya nggak papa udang mau basah semua atau becek semua yang penting PM tersebut nggak kesakitan toh kalau basah semua bisa dipel pel mbak”*

Subjek 3 terkadang merasa emosi dalam menjalankan tugasnya dan merasa mudah terpancing emosi selama menjalankan tugasnya yaitu mendampingi PM dalam kegiatan sehari-hari sehingga membuat subjek membentak PM. Subjek juga selalu meneriaki PM ketika jadwal minum obat, dimana PM tersebut tidak datang ke perawat ketika namanya dipanggil karena berada di dalam asrama.

*“Kadang ada saya merasa emosi tapi kadang tidak.”*

*“Seperti kita membentak kadang kita itu gampang terpancing emosi. Tapi PM yang sekarang itu lebih bagus daripada yang dulu.”*

Subjek 3 merasa bahwa amarahnya dalam menjalankan tugas sebagai pendamping PM tersebut tidak berlarut-larut dan tentu saja subjek memiliki alasan ketika marah dengan PM.

*“Pernah mbak marah tapi ya nggak terusan marahnya kan ada sebabnya juga mbak kalo saya marah.”<sup>63</sup>*

Amarah tersebut terpicu karena subjek 3 merasa bahwa PM susah diatur dan diajak bicara ketika pendampingan mandi pagi serta pemberian obat pagi, sehingga subjek harus membentak agar PM dapat menuruti perintah yang telah diberikan subjek. dalam menjalankan pendampingan selalu menggunakan kekerasan verbal yaitu

---

<sup>63</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025



membentak. Terlihat subjek 3 ketika pendampingan PM terutama ketika mandi subjek 3 selalu menyuruh PM mandi dengan meneriaki PM dan terkadang terlihat subjek 3 menarik PM sesudah diteriaki dan dibentak tetapi PM tetap tidak mau menuju kamar mandi.

*“Ya itu karena PM yang susah banget diatur diajak ngomong susah diajak gini kalau nggak dimarahin dulu nggak mau ya itu. Apalagi kalau waktu kita mandi pagi sama pemberian obat kadang kan kalo habis makan langsung tidur nggak langsung baris minum obat dulu jadi ya kita marahin yang nggak mau antri minum obat”<sup>64</sup>*

Hal tersebut sejalan dengan yang dinyatakan oleh subjek 1 bahwa dalam pendampingannya subjek 3 lah yang selalu memarahi PM ketika melakukan *shift* bersama subjek 1 merasa tidak perlu repot-repot marah karena sudah ada subjek 3 yang memarahi PM.

*“Kadang itu PM yang bikin kita jengkel itu ketika mereka nggak mau diarahkan nah jadi timbul lah marah atau jengkel, apalagi ketika mereka membuang kotoran dia seenaknya terus membuang kunci ruangan. Kalau sudah begitu ya saya berusaha buat cari-cari terlebih dahulu tetapi saya tetap dengan nada keras, tetapi alhamdulillahnya PM itu ikut membantu jadi marah saya itu ya membentak jarang sih saya memukul yang paling sering ya membentak. Lalu saya biasanya kayak ngomong sendiri “anak-anak ini kalo dibilang kok nggak ngerti-ngerti”. Kan ditempat itu banyak banget PM yang pastinya mendengar suara saya jadi si PM itu menjawab “iya bu emang gila” ya saya jadi ketawa hilang marah saya dan kesal saya. Tapi lain dengan pegawai lain contohnya mbak neti kalo udah marah-marah itu PM langsung pada diem. Kanya saya seneng kalo satu waktu jaga sama mbak netin soalnya saya nggak perlu marah-marah udah mbak netin yang marahin.”<sup>65</sup>*

<sup>64</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>65</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

Subjek 4 mengakui bahwa dalam menjalankan tugasnya merasakan jengkel ketika pihak keluarga PM menolak membawa pulang tanpa mau melihat kondisi PM tersebut terlebih dahulu dan ketika PM lama menjalankan perintah yang diberikan subjek atau memberikan perlawanan kepada subjek ketika diberikan perintah. Subjek juga merasakan senang ketika berhasil dalam pemberian bimbingan kepada PM. Menurut subjek dalam bekerja sebagai pekerja sosial ketika menjalankan tugasnya tidak perlu menggunakan perasaan simpati cukup menggunakan perasaan empati untuk memahami cerita PM.

*“Jadi gini saya sebagai pekerja sosial kalau secara etik tidak boleh terlalu jauh perasaan kita dalam artian kita terbawa itu nggak boleh ya. Jadi perasaan saya ketika kita tau ceritanya cukup menggunakan empati nggak sampe simpati yang berlebih nggak. Kadang juga ada perasaan jengkel itu ketika rehabilitasi itu sudah kita lakukan kemudian keluarga menolak nah itu kadang saya jengkel, Karena usaha yang kita lakukan itu nggak sembarangan dan semaksimal mungkin untuk mengembalikan keberfungsian PM tapi mereka nggak mau lihat dulu kondisinya seperti apa. Kemudian kalau misal secara bimbingan dia berhasil ya saya ikut senang karena apa yang saya lakukan berhasil berarti nggak sia-sia gitu. Cuma kadang kalau misalkan ke beberapa PM yang di klaster berat karena kita punya tiga klaster ya pasti yang susah itu klaster berat itu ada lah rasa jengkel ketika nyuruh tapi lama banget gitu tapi kalau misalkan masih lama itu masih oke lah nggak papa kita dorong itu nggak masalah tapi kalau sudah yang kadang melawan itu dah jengkel banget.”*

Tidak hanya merasa jengkel atau senang, selama menjalankan tugas pendampingan kepada Penerima Manfaat (PM) subjek 4 juga merasakan kesal ketika pengarahan PM untuk mandi dan juga ketika subjek telah memberikan pengarahan namun PM tetap tidak mau menurut pengarahan tersebut.



*“Ooo pernah sering, emosi itu ketika nggak bisa diarahkan kayak pas waktunya mandi udah pada selesai nih tiba-tiba ada yang baru keluar dari kamar mandi kayak gitu ya emosi lah. Misal udah dikasih tau ternyata dia tetep aja nggak mau ikuti aturan nah itu jadi kesel ya.”<sup>66</sup>*

Subjek 5 juga mengakui bahwa dirinya merasa kesal ketika mendampingi PM yang berada di klaster berat dimana subjek merasa kesal ketika subjek harus mengarahkan setiap kegiatan PM yang berada di klaster berat. Terlihat juga subjek 5 memukul PM di bagian punggung karena ketika pengarahannya masuk ke dalam ruang makan terdapat satu PM yang tidak jalan disitu subjek menghampiri PM lalu memukul punggungnya agar PM tersebut jalan ke ruang makan.

*“Pernah apalagi saat mendampingi mandi PM yang ada di klaster berat kesulitannya kan disana kita kan masih harus selalu mengarahkan semuanya kayak ganti baju maupun mandi itu yang bikin kesel beda dengan klaster sedang dan ringan.”<sup>67</sup>*

Namun dengan berbagai tantangan tersebut subjek 4 mulai mampu untuk mengendalikan emosi agar tidak memukul PM yang selalu membantah jika diberikan arahan.

*“Tantangan terbesarnya adalah ketika saya emosi tapi mereka malah ketawa wah itu sampe saya nyebut ya allah gitu. Terus ya itu waktu dikasih tau terus ngejawab terus nah itu tantangan terbesar untuk mencoba nggak mukul, kalau kayak gitu kana greget ya rasanya, tapi sekarang saya sudah mulai bisa mengontrol soalnya saya mikir kalo percuma aja marah ke mereka soalnya yang kita hadapi ODMK ya.”<sup>68</sup>*

<sup>66</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>67</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>68</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

Namun dalam penyampaianya subjek 5 tidak dapat menjelaskan senang seperti apa yang ia rasakan selama menjalankan tugas dalam pendampingan PM. Subjek hanya menjawab senang saja.

*“Ya senang gitu lah mbak”<sup>69</sup>*

Berdasarkan data diatas, dimana subjek 1, subjek 2, dan subjek 4 dapat memahami perasaan yang mereka rasakan dalam menjalankan tugas pendampingan kepada Penerima Manfaat seperti perasaan marah, sedih dan kesal. Subjek juga memahami apa pemicu dari emosi yang mereka rasakan seperti karena rekan kerja dan perilaku PM. Sedangkan sublek 3 dan subjek 5 belum dapat menjelaskan secara mendalam emosi yang muncul selama menjalankan pendampingan serta menormalisasikan kekerasan dalam mendampingi kegiatan sehari-hari PM. Hal tersebut dapat dilihat melalui intonasi nada yang tinggi dan pukulan kepada PM yang menandakan marah dan juga kesal.

b. Pengendalian diri

Kemampuan mengendalikan dan mengatur emosi diri mencakup kesanggupan untuk menunda keinginan sesaat, menghadapi tekanan, serta mempertimbangkan tindakan sebelum mengambil keputusan. Aspek ini juga berkaitan dengan kemampuan mengelola emosi yang kurang tepat dan menyesuaikan perilaku agar tetap sesuai dengan situasi yang dihadapi. Sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial harus

---

<sup>69</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

dapat mengontrol diri dalam menjalankan tugasnya agar dapat bertindak secara profesional dalam menjalankan pendampingan.<sup>70</sup>

Pegawai yang bekerja mendampingi Orang Dengan Gangguan Jiwa dalam menjalankan tugasnya terlihat terkadang membentak dan memukul Penerima Manfaat (PM). Temuan ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan yang diutarakan oleh subjek 1 subjek 3, subjek 4, dan subjek 5 mengakui bahwa dalam menjalankan tugasnya terkadang menggunakan kekerasan seperti bentakan dan pukulan. Subjek 1 dalam menjalankan tugasnya sebagai pendamping PM yang berada di klaster berat selalu merasa bahwa keikhlasan merupakan suatu hal penting untuk mampu mengelola segala tantangan terutama ketika menghadapi kondisi yang berat, seperti harus membersihkan kotoran manusia yang berserakan dimana-mana dan segala bau yang tidak menyenangkan. Subjek juga dalam pendampinga terkadang juga membentak namun tidak asal membentak PM tentu saja melihat kondisi dan situasi. ketika menjalankan pendampingan sehari-hari terutama ketika pendampingan mandi subjek selalu bercanda dengan Penerima Manfaat (PM) di klaster berat seperti saling ejek yang membuat kedua pihak tertawa bersama.

*“Satu ikhlas paling utama, kita harus ikhlas dulu karena liku-likunya banyak kalau jadi pengasuh. Kalau kita tidak ikhlas pastilah kita akan grundel karna berat apalagi saya memegang asram klaster berat pasti akan lebih berat kalau tidak ikhlas, karena jika memasuki asrama berat pasti kita kan melihat kotoran manusia dimana-mana lalu bau-bau kotoran itu dimana mau tidak*

---

<sup>70</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 332.

*mau kita harus membersihkan kotoran itu. Lain lagi kalau kita merasa ikhlas makanya setiap sebelum berangkat saya selalu mengawali dengan bismillah niatnya mau kerja dan menganggap semua PM itu sebagai anak saya. Jadi marah saya bukan karena benci kepada mereka tetapi untuk mengarahkan kepada mereka supaya disiplin, agar mereka bisa disiplin kadang mereka itu harus dibentak-bentak dimarahin dulu tapi ya nggak setiap hari juga mbak cuma melihat situasinya bagaimana. Jadi nggak asal bentak ya kalau asal bentak yang PMnya akan marah juga.”<sup>71</sup>*

Selama menjalankan tugas sebagai pendamping PM klaster berat subjek 1 berusaha untuk memahami kondisi PM, karena subjek menyadari bahwa jika PM sedang kambuh maka subjek tidak boleh berada diatas PM atau membalas dengan emosi yang lebih tinggi melainkan menggunakan pendekatan seperti mengajak bicara untuk memahami penyebabnya. Ketika subjek dihadapkan dengan PM yang kambuh dimana PM tersebut melempar kotorannya ke PM lain dan mahasiswa PPL subjek langsung sigap mengatasinya pertama subjek mendekat dan mengajak PM tersebut kekamar mandi untuk cuci tangan lalu merangkul PM tersebut untuk dibawa ke isolasi.

*“Selama saya disini Alhamdulillah karena saya bisa tau karakter para PM yang saya pegang. Alhamdulillah tidak ada PM yang marah ke saya malah sebaliknya kalau PM yang salah saya yang marah ke dia, karena saya tau kalau PM itu kambuh kita lihat kita tidak boleh ada diatasnya dia kita harus tau faktor mengapa PM tersebut marah karena apa kalau dia marah saya marah marah dia akan memukul kita, tetapi kalo kita melihat dulu kenapa dan apa penyebabnya dia marah baru kita tanyakan kenapa dan apa sebabnya kepada PM tersebut dia akan menyadari. Kita harus ajak ngobrol karena kasian disini itu mereka jauh dari keluarga dan perlu perhatian. Kalau kita tidak menyadari, memahami, dan menganggap mereka sebagai keluarga repot kita bersatu dengan mereka. Kalau saya itu tidak memikirkan saya digaji mulai dulu*

---

<sup>71</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

*berapa tapi gimana saya itu bermanfaat bagi mereka. Jadi ya biasalah disini tuh kalau PM kan memang bermacam-macam ada yang pegawai dipukul sama PM baik itu laki-laki maupun perempuan, karena dia keras terus pegawai juga keras tentunya mereka akan melawan. Karena si pegawai ini tidak tau apa penyebabnya dia marah apa karna halunya, apa karna wahamnya, apa karna dia kambuh, apa karna penyebabnya kan pasti ada penyebabnya nggak mungkin dia tiba-tiba mukul paling karena penyakit murninya tapi kalau mukul itu jarang, karena pegawai itu kalo nggak tau watak dia ya pasti mukul karna dibentak tadi kita nggak tau sebabnya apa tapi tiba-tiba di bentak sama karyawan jadi mereka merasa terancam. Makanya itu kita harus tanya itu sebabnya kenapa dia seperti itu diajak ngobrol dulu.”<sup>72</sup>*

Subjek 3 juga menyatakan bahwa subjek 3 dan subjek 1 mendapatkan *shift* yang sama yaitu dihari minggu. Melalui pengalamannya selama mendampingi PM bersama subjek 1, subjek 3 mengatakan bahwa subjek 1 merupakan orang yang lemah lembut membuat PM lama menjalankan tugasnya. Maka dari itu subjek 3 merasa harus dirinya yang menaikan suaranya agar PM dapat cepat mengikuti instruksi.

*“ooo subjek 1 juga ya mbak, ya sama udah mbak jawaban saya dengan subjek 1 soalnya kita juga satu shift di hari minggu pagi, tapi kalau saya satu shift dengan subjek 1 pasti saya yang teriakin PM itu soalnya subjek satu itu terlalu lemah lembut mbak kalo menangan PM jadi PM itu jadi lama mandinya ada yang masih males-malesan ya jadinya saya yang neriakin mereka”<sup>73</sup>*

Namun Subjek 1 juga mengakui bahawa jika PM susah diajak bicara setelah diberitahu dengan baik-baik maka subjek akan membentak PM tersebut namun jika masih susah diajak bicara maka subjek akan memukul PM tersebut sebagai langkah terakhir. Namun

<sup>72</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras, 30 Agustus 2025.

<sup>73</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

sempat terlihat subjek meneriaki PM wanita yang berada di klaster berat dikarenakan PM tersebut kabur dari asrama subjek 1 meneriaki karena jarak subjek 1 dengan PM tersebut terlalu jauh dimana subjek 1 sedang berada di asrama pria sedang.

*“Bisanya PM yang lain akan memanggil petugas untuk meminta bantuan. Petugas pun biasanya lihat dulu siapa yang kambuh, selagi petugasnya masih kuat dengan sendirinya akan dijalani sendiri. Kan kita tahu wataknya PM itu seperti apa jika si A kambuh dan wataknya susah dikendalikan maka kita harus membawa teman untuk memegang PM yang kumat itu. Biasanya kalo saya sementara saya masukan sel dulu lalu saya lihat setelah itu saya bilang ke perawat jika si A ini kambuh untuk meminta obat. Sebelum tindakan pengasuh dijalankan saya harus laporan dulu ke petugas-petugas yang lain tidak bisa dengan berjalan sendiri, kecuali kalau memang sudah gawat darurat nggak bisa diwaktu itu ada saya sendirian ya harus saya tangani sendiri terlebih dahulu setelah selesai baru saya laporan ke petugas lain. Alhamdulillah kalau PM perempuan saya masih bisa menangani sendiri, tetapi kalo PM cowok saya lihat dulu seperti apa jika dia bisa ditangani dengan kehalusan ya kita halusi dulu dia, kalau dia sudah nggak bisa dihalusi baru kira memanggil petugas yang laki-laki. PM tu kan kadang ada yang gampang luluh sama wanita ya kalau wanita yang ngomong biasanya dia akan berhenti akan nurut seperti PM ini yang saya pegang dia itu suka sekali mukul tapi kalo ada saya dia nggak pernah mukul kalo mau mukul terus saya larang dia bakal nurut berhenti. Tapi kalo si PM ini nggak bisa diajak omong dengan baik-baik barulah kita membentak dia begitu kalo saya, baru kalo udah saya bentak dan dimarahi tetep nggak bisa biasanya saya pukul supaya dia tidak mengulangi perbuatannya”<sup>74</sup>*

Subjek 2 menyatakan bahwa dalam menangani PM kambuh hanya butuh disergap saja sudah cukup tidak perlu dengan kekerasan dalam menanganinya.

<sup>74</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025



*“Kalau PM sudah marah-marah itu karena kognisinya nggak jalan ndak bisa diajak komunikasi, tapi nggak semua tergantung seumpama kayak mental organic ya nggak bisa sudah nanti ujung-ujungnya dia akan epilepsi tapi kalau yang memang perilaku kekerasannya dominan orangnya agresif apalagi full halusinasi kita langsung sergap langsung tangkap kita masukan isolasi kita kunci. Nah kemudian kita terus kasih obat sesuai konsultasi dengan psikiater kan pasti ada arahan obat kita beri terus sampai jadwal rujukan ke RSJ.”<sup>75</sup>*

Subjek 1 juga menyatakan bahwa dalam penanganan PM dapat dilakukan dengan cara yang halus seperti mengajak ngobrol terlebih dahulu, karena PM sebenarnya PM menganggap bahwa pendamping merupakan orang yang dianggap berkuasa maka dari itu PM akan menurut ketika diberitahu oleh pendamping.

*“kalau saya ya mbak, kalau saya menangani PM itu dengan cara mengajak ngobrol dulu pastinya buat dilihat kondisi dia bagaimana. Seperti saya bilang tadi kita nggak boleh diatas PM kalau PM tersebut lagi kambuh, jadi saya tanya kenapa masalahnya apa kan nggak mungkin ya mbak kalau PM itu marah tanpa sebabnya yang halu aja ada sebabnya. Tapi kalau susah di bilangin saya sudah berusaha memahami PM tersebut namun PM tersebut masih marah-marah atau masih berulah, seperti waktu itu ada PM yang bertengkar terus saya beritahu berkali-kali tapi tetep aja nggak mau dengerkan ya mau nggak mau saya pukul mbak biar mereka fokus ke saya, tapi PM itu diajak ngobrol itu bisa mbak nggak perlu menggunakan kekerasan soalnya mereka menganggap kita para pegawai ini tingkatnya diatas mereka jadi kalau pegawai ngomong mereka akan nurut”<sup>76</sup>*

Jika masalahnya itu seperti susah diberitahu subjek 2 akan memberi pengarahan dulu, jika tidak bisa maka subjek akan memanggil pendamping terdekat dengan PM, namun jika makin

<sup>75</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>76</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

melawan maka PM tersebut akan dimasukan ke isolasi dan selanjutnya akan dirujuk ke RSJ.

*“kalau ada PM yang nggak susah diberitahu biasanya saya bilangin dulu baik baik lalu kalau nggak bisa saya panggilkan pendamping yang lain seperti pendamping yang memegang PM tersebut atau pendamping yang dekat dengan PM tersebut yang jika masih nggak bisa atau malah melawan langsung saya masukan isolasi dan dirujuk ke RSJ”*

Namun ketika subjek 2 sudah merasakan lelah subjek akan membentak PM untuk mengagetkan namun subjek tetap mengamati bagaimana respon atau anarkisnya PM.

*“Iya malah lebih cepat, kalau dibentak sih tergantung responnya dia ya tergantung kumatnya gimana kalau kumatnya membahayakan itu ya tetep disergap cuma ya nada kita keras dibentak langsung masuk isolasi untuk mengagetkan dia. Soalnya kalau dia nggak dikagetkan atau kita nggak lebih tinggi itu dia malah lebih membahayakan, tapi memang nggak bisa sendirian tetep harus ada temennya dan biasanya kalau pas saya lagi sendirian pasti dibantu dengan PM yang lain.”<sup>77</sup>*

Subjek 1 juga melakukan hal yang sama ketika PM sudah diberitahu namun masih tidak mau mendengar mau tidak mau subjek akan memukul PM agar PM dapat fokus kepada subjek.

*“saya menanganin PM itu dengan cara mengajak ngobrol dulu pastinya buat dilihat kondisi dia bagaimana. Seperti saya bilang tadi kita nggak boleh diatas PM kalau PM tersebut lagi kambuh, jadi saya tanya kenapa masalahnya apa kan nggak mungkin ya mbak kalau PM itu marah tanpa sebabnya yang halu aja ada sebabnya. Tapi kalau susah di bilangin saya sudah berusaha memahami PM tersebut namun PM tersebut masih marah-marah atau masih berulah, seperti waktu itu ada PM yang bertengkar terus saya beritahu berkali-kali tapi tetep aja nggak mau mendengarkan ya mau nggak mau saya pukul mbak biar mereka fokus ke saya, tapi PM itu diajak ngobrol itu bisa mbak nggak perlu*

<sup>77</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025



*menggunakan kekerasan soalnya mereka menganggap kita para pegawai ini tingkatnya diatas mereka jadi kalau pegawai ngomong mereka akan nurut”<sup>78</sup>*

Subjek 3 memiliki tugas untuk mendampingi PM kegiatan sehari-hari seperti mandi, makan, minum obat, senam, bimbingan, dan keterampilan. ketika menjalankan pendampingan subjek terkadang menyuruh PM untuk mengikuti perintah yang telah diberikan dengan cara berteriak-teriak.

*“Tugas-tugasnya ya kalau pagi kayak mandikan, mendampingi bersih-bersih lingkungan asrama kalau selesai bersih-bersih asrama ya makan lalu minum obat kalau habis minum obat ya kita senam kalau semua itu sudah ya kita selesai tapi ini khusus klaster berat, kalau klaster sedang ringan sih lebih banyak ya kegiatannya seperti ada bimbingan dan lain lain. Karena saya menganggapnya yang berat ya jadi kegiatannya ya cuma itu selebihnya masuk di asrama. Selama bekerja Kadang itu kita kerja ada yang iri ada yang gimana, tapi ya sudah kita biarkan saja. Terkadang kita bekerja itu juga ada rasa lelah rasa capek juga, kadang-kadang kita itu juga ada teriak-teriak juga ada ya tapi gimana ya memang seperti ini.”<sup>79</sup>*

Hal tersebut sejalan dengan yang dinyatakan oleh subjek 1 bahwa dalam pendampingannya subjek 3 lah yang selalu memarahi PM ketika melakukan *shift* bersama subjek 1 merasa tidak perlu repot-repot marah karena sudah ada subjek 3 yang memarahi PM.

*“Kadang itu PM yang bikin kita jengkel itu ketika mereka nggak mau diarahkan nah jadi timbul lah marah atau jengkel, apalagi ketika mereka membuang kotoran dia seenaknya terus membuang kunci ruangan. Kalo sudah begitu ya saya berusaha buat cari-cari terlebih dahulu tetapi saya tetap dengan nada keras, tetapi alhamdulillahnya PM itu ikut membantu jadi marah saya itu ya membentak jarang sih saya memukul yang paling sering ya*

<sup>78</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>79</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

*membentak. Lalu saya biasanya kayak ngomong sendiri “anak-anak ini kalo dibilang kok nggak ngerti-ngerti”. Kan ditempat itu banyak banget PM yang pastinya mendengar suara saya jadi si PM itu menjawab “iya bu emang gila” ya saya jadi ketawa hilang marah saya dan kesal saya. Tapi lain dengan pegawai lain contohnya mbak neti kalo udah marah-marah itu PM langsung pada diem. Kanya saya seneng kalo satu waktu jaga sama mbak netin soalnya saya nggak perlu marah-marah udah mbak netin yang marahin.”<sup>80</sup>*

Teriak yang dimaksud oleh subjek 3 yaitu marah-marah, terkadang subjek memarahi PM terutama ketika pendampingan mandi agar PM mau disuruh untuk mandi.

*“Iya mbak, ya kayak waktunya mandi kadang PM nggak mau mandi masih tidur ya kita marahin biar mau mandi.”*

Subjek 3 mengungkapkan bahwa marahan tersebut merupakan bentakan. Subjek merasa PM harus dibentak terlebih dahulu agar mereka mau jalan untuk mengikuti instruksi yang diberikan dan juga dalam menjalankan tugasnya subjek juga terkadang menggunakan cara membiarkan PM yang menurut subjek susah untuk diarahkan.

*“Nah iya membentak, kalo nggak gituin nggak mau jalan lo mbak jadi ya saya bentak gitu biar pada jalan, kadang juga saya diemin saya biarkan mau gimana tapi biasanya ada pegawai yang ngomong kalau saya ngebiarin yang nggak mau mandi makanya saya marahin biar mau mandi.”*

Menurut subjek 3 dalam menangani PM dengan cara kekerasan yang paling tepat terutama pada PM yang sedang kambuh.

*“Ya iya mbak kalau nggak gitu gimana cara nanganinnya. Kan mereka gampang banget kambuh. Samape kalau ada pegawai baru itu pada heran kok penanganannya gini pake kekerasan, saya*

---

<sup>80</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

*suruh coba sebulan kerja disini gimana rasanya pasti bakal sama penanganannya.”<sup>81</sup>*

Subjek 5 juga merasa bahwasannya dalam menjalankan tugasnya seringkali membentak PM agar PM tersebut dapat fokus dengan perintah yang diberikan subjek. Subjek merasa jika tidak dibentak PM susah fokus kepada subjek.

*“Ya biasa nya saya bentak mbak biar mereka bisa fokus sama perintah saya kan mereka susah banget ya mbak kalau cuma dikasih tau jadi kita harus naikin nada kita.”<sup>82</sup>*

Selain subjek 3 dan subjek 5, subjek 4 dalam menangani PM yang susah untuk diberitahu biasanya juga dengan cara kekerasan verbal maupun fisik seperti meneriaki, membentak, dan menendang PM di bagian punggungnya namun subjek mengaku bahwa tendangan tersebut tidak membuat sakit PM.

*“Kalau saya teriak sih, sebenarnya diteriaki jadi merintahnya itu sudah dengan bentakan kemudian kalau beberapa PM yang memang susah itu memang saya pukul dibagian punggung, tapi memang ada cara mukul yang tidak sakit hanya membuat kaget. Jadi gini mbak karna basic saya itu kan taekwondo ya jadi memang saya itu pernah diajarkan cara mukul yang tidak sakit hanya kaget aja. Dari saya pribadi ada cara lain untuk membuat mereka nurut ketika makan ya mbak tidak perlu saya kenakan ke PMnya tapi mereka takut ada kayu panjang itu biasanya saya pukulkan kemeja.”<sup>83</sup>*

<sup>81</sup> Wawancara subjek 3 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>82</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>83</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

Ketika PM mulai kambuh maupun terdapat PM yang kabur subjek 5 juga akan meluapkan emosinya dengan cara memukul PM tersebut dikarenakan telah capek mencari PM tersebut.

*“Ya kalau PM itu kambuh atau kabur itu mbak kita mencari kesalnya itu kan mbak. Dicariin nggak ketemu-ketemu kan capek ya terus sekalinya ketemu langsung dipukul lalu dimasukin ke isolasi, Nggak ada mbak.”<sup>84</sup>*

Selama subjek 4 melakukan kekerasan fisik kepada PM, beberapa kali PM yang subjek tendang dan marahi menyerang kembali subjek, dikarenakan PM tersebut sedang kambuh dan subjek tidak menyadari hal tersebut menyebabkan subjek kena cakar dan tendangan balik.

*“Malah mbak saya itu pernah dibanting PM tapi posisinya saya tidak menyerang, saya hanya menyuruh baris tapi memang konteksnya dia sedang kambuh tiba-tiba. Pernah juga saat saya marahin tiba-tiba nyakar. Ada lagi memang saya tendang di punggungnya cuma saya kurang sadar kalau dia kambuh akhirnya dia nendang saya.”<sup>85</sup>*

Penyerangan balik PM memang terjadi subjek 2 juga menyatakan bahwasannya pendamping terkadang cara penanganannya langsung dengan kekerasan tanpa melihat terlebih dahulu kondisi PM sedang stabil atau tidaknya membuat PM menyerang balik pegawai.

*“Iya ada, saya liat itu ada petugas yang ketika ada PM yang ngamuk gitu ya itu langsung pakai kekerasan itu mau melawan tapi dipegangi lalu nggak bisa melawan nah terus sesama PM dia dijotos akhirnya nggak bisa wes dia diem langsung masuk isolasi.”<sup>86</sup>*

<sup>84</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>85</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>86</sup> Wawancara subjek 2 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

Berdasarkan data diatas, dimana subjek 1 dan subjek 2 dapat mengelola emosi di situasi yang berat seperti kotoran manusia, bau, dan ketika terdapat PM yang sedang tidak stabil atau kambuh, lalu subjek dapat menahan reaksi impulsif seperti membentak maupun memukul tanpa mencari tau atau mengamati perilaku PM. Namun subjek 3, subjek 4, dan subjek 5 dimana subjek kurang mampuan untuk berpikir sebelum bertindak dimana subjek menganggap kekerasan adalah satu-satunya cara yang efektif untuk menangani PM, terutama pada klaster berat atau PM kambuh, dan kurang mampu menahan emosi ketika terjadi lelah kerja yang ditandai dengan perilaku kekerasan muncul ketika subjek merasa lelah dan kewalahan dalam pendampingan PM klaster berat. Kelelahan tersebut memicu pelampiasan emosi secara impulsif.

c. Motivasi diri

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan mencapai tujuan dengan semangat dan ketekunan. Melibatkan kemampuan untuk tetap bersemangat. Hal ini juga mencakup kemampuan untuk mempertahankan semangat serta tetap bertahan meskipun menghadapi berbagai tantangan. Dalam menjalankan tugas sebagai pemberi pendampingan kepada PM yang mana notabennya merupakan Orang Dengan Gangguan Jiwa tentu saja memerlukan motivasi yang besar

agar dapat mencapai tujuannya yaitu mengembalikan PM ke lingkungan sosialnya.<sup>87</sup>

Cara subjek 1 menjaga semangat dalam menghadapi masalah dalam pendampingan dengan cara ikhlas walaupun dalam menjalankan pendampingan sangat banyak kendala yang harus dilewati namun dengan ikhlas subjek merasa ringan saat menjalankannya yang mana hal tersebut membuat subjek bersemangat. Ketika pendampingan subjek 1 benar-benar menjalankan tugasnya dengan serius terutama ketika pendampingan mandi dimana subjek 1 akan mengecek PM satu persatu di kamar mandi apakah PM sudah mandi dengan benar menggunakan sabun, sampo, dan sikat gigi atau tidak, jika ada PM yang kesusahan untuk mandi atau tidak mau mandi subjek tanpa ragu membantu memandikan PM tersebut Subjek.

*“Semangat untuk diri saya, ya kembali lagi ke ikhlas gitu kalau hati kita ikhlas bekerja seberat dan apapun kendala seberat apapun akan terselesaikan dengan ringan. Walaupun disini kendalanya terlalu banyak kalau hati ikhlas semua itu akan tetap ringan, ya itu yang buat saya selalu semangat. Seumpama ketika salah satu pm berbuat sesuatu lalu kita mengingatkan dengan ikhlas maka masalah itu akan selesai ya selesai nggak bakal teringat ingat lagi. Mau menasehati, mengarahkan, ataupun memarahi kalau udah selesai ya udah tutup nggak bakal dibawa di batin saya jadi enteng nggak ada beban.”<sup>88</sup>*

Dengan hati yang ikhlas dan semangat membuat Subjek 1 memiliki motivasi untuk bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras yang mana notabennya merupakan tempat rehabilitasi bagi Orang Dengan

<sup>87</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 332.

<sup>88</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025



Gangguan Jiwa, namun karna subjek merasa bahwa hatinya berada di PM maka walaupun pekerjaannya berat subjek dapat melewatinya dengan mudah, serta senang ketika melihat PM dapat pulang dan bertemu dengan keluarganya. setelah selesai pendampingan mandi PM akan diarahkan keluar asrama untuk berjemur di depan asrama sembari menunggu jam makan pagi disini subjek selalu mengecek PM yang memiliki penyakit kulit sambil mengoleskan obat, tidak hanya kepada PM klaster berat ketika terdapat PM yang menghampiri subjek 1 dan PM tersebut memiliki penyakit kulit subjek 1 akan langsung bertanya luka atau penyakit yang dimiliki PM tersebut sudah diobati atau belum jika belum maka subjek 1 segera mengambil obat untuk mengobati PM

*“Saya itu senang disini walaupun itu pekerjaan yang berat dan rintangannya yang berliku-liku, karena hati saya itu ada disini ada di mereka-mereka. Makanya kalau mereka itu pulang bertemu dengan keluarganya senang banget saya. Senangnya saya tuh merasa akhirnya mereka menemukan keluarga dan berkumpul dengan keluarganya biar nggak disini terus menerus. Saya itu senang banget pokoknya mbak disini itu senang jadi nggak membosankan ya biasa kalo ada rasa kesal atau menjengkelkan. Tetapi hatiku itu ada disini ada di mereka-mereka ini jadi saat saya dari rumah susah terus melihat mereka-mereka itu jadi langsung senang lagi.”*

Subjek 1 merasa termotivasi ketika dapat memulangkan PM kepada keluarganya yang mana subjek merasa bahwa apa yang ia lakukan itu telah berhasil membuat PM dapat dipulangkan.

*“Kayak yang saya bilang tadi mbak, kalau mereka itu pulang bertemu dengan keluarganya senang banget saya. Senangnya saya tuh merasa akhirnya mereka menemukan keluarga dan berkumpul dengan keluarganya biar nggak disini terus menerus. Saya merasa*

*berhasil dengan apa yang saya lakukan untuk mereka itu senengnya luar biasa mbak yang bikin saya semangat kerja bekerja disini, ngeliat PM pulang ke rumahnya itu mbak”<sup>89</sup>*

Subjek 5 juga menyatakan bahwa subjek merasa termotivasi ketika dapat memulangkan PM kepada keluarganya.

*“Ya itu sih mbak kalau kita memulangkan PM ke keluarganya itu kan senang mbak, jadi kita merasa lebih berhasil mbak.”<sup>90</sup>*

Agar bersemangat dalam menjalankan pendampingan kepada PM, subjek 2 menyatakan pada waktu senggang biasanya melakukan karaoke, ngopi bareng, dan bercanda bareng. Subjek juga sering mencari permainan baru untuk dilakukan pada saat bimbingan kepada PM. Terlihat juga ketika subjek 2 sedang membuat minuman seperti kopi atau teh subjek 2 selalu menawarkan teh atau kopi kepada PM yang ada di sekitar subjek 2 dan meminumnya bersama di cafe konseling, namun subjek 2 menyuruh PM untuk menyeduh sendiri. subjek 2 juga selalu mengajak PM melinting rokok bersama yang akan dijadikan reward kepada PM yang telah menyelesaikan tugas dari pegawai terlihat subjek 2 melinting rokok bersama sembari mengobrol.

*“Bersenang-senang bersama PM kayak karaoke, ngopi bareng, bercanda bareng biar nggak bosan. Bikin game juga atau model bimbingan yang berbeda supaya nggak bosan soalnya bisa jadi PMnya berbeda tapi kalo bimbingannya sama dan modelnya sama kan kita yang bosan nah akhirnya kita rubah biar nggak gitu-gitu aja.”<sup>91</sup>*

<sup>89</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>90</sup> Wawancara subjek 5 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>91</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025



Selama menjalankan tugasnya subjek 4 juga merasakan semangat karena dalam pandangan subjek bahwa PM sangat memerlukan bantuan subjek untuk didengar dan juga bercanda dengan PM di waktu senggang hal tersebut yang membuat subjek senang dan bersemangat disetiap harinya.

*“Gimana ya mbak saya itu semangat setiap hari, kalo saya biar semangat terus itu kayak liat mereka itu butuh dibantu jadi mereka itu butuh didengar saya itu lebih suka kalo ada PM kita yang mau ngajak cerita ke saya. Ketika kita antusias ke mereka mereka seneng. Tidak memungkiri ya dimana di fase saya kelelahan saya akan menunda hal tersebut di keesokan harinya jadi saya tidak akan memaksakan diri saat itu tapi besoknya akan saya usahakan, sama ketika bercanda dengan PM di cafe konseling mbak kita kumpul bareng sama PM sama pegawai juga ngobrol sambil bercanda.”<sup>92</sup>*

Subjek 3 juga menyatakan hal yang sama subjek merasa memiliki semangat menjalankan tugasnya dalam pendampingan kepada PM, dengan menyemangati satu sama lain, tidak hanya itu gotong-royong dan bercanda bersama dapat membuat subjek terus merasa bersemangat.

*“Ya disemangatin gitu kayak PM nyemangatin kita dan kita juga nyemangatin PM kayak kadang itu PM bilang “bu jangan emosi aja emosi itu ditahan” ya saya bilangin juga kalo dia juga harus begitu jadi ayo semangat. Kadang juga gotong royong sama PM dan canda tawa sama PM jadi makin semangat.”*

Selain itu Subjek 3 merasa termotivasi bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras, dikarenakan telah lama bekerja dan subjek merasa

---

<sup>92</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

senang karena dapat bercanda dengan PM dimana hal tersebut membuat subjek merasa nyaman berada disana.

*“Karna saya sudah kerja dari dulu ya jadi senang gitu kerja disini apalagi bisa ketemu PM-PM disini ya senang gitu banyak bercandanya lucu-lucu rasanya hati saya itu ada disini nyaman juga soalnya ini itu udah saya anggap sebagai keluarga kedua.”<sup>93</sup>*

Subjek 2 menyatakan merasa bersemangat dan termotivasi ketika melihat ekspresi PM yang awalnya datar lalu dapat tersenyum dan juga ketika dapat memperjuangkan keinginan PM hingga sempat dikatai sebagai staf liar.

*“Moment sangat termotivasi ada dua yang pertama, ketika aku melihat PM yang wajahnya datar terus nggak ada ekspresi atupun nyapa nggak mau tiba-tiba tersenyum dan manggil aku nah disitu rasanya jadi bener-bener termotivasi. Kedua ketika aku berupaya bener-bener memperjuangkan keinginan PM lalu wasiatnya dia sampai aku dibilang staf liar itu aku jadi sangat termotivasi.”<sup>94</sup>*

Subjek 4 juga dalam menjalankan tugasnya merasa sangat termotivasi ketika merasa direndahkan disaat menjalankan pekerjaannya dan berhasil membuat keluarga PM menerima PM kembali ke keluarganya lalu ketika subjek merasa direndahkan disaat menjalankan pekerjaannya.

*“Salah satu nya yang bikin saya termotivasi adalah bisa memulangkan salah satu PM saya yang kasusnya membunuh sampai dia bisa diterima oleh keluarganya sampai dia bisa jadi tulang punggung keluarganya nah itu yang bikin saya kayak wah berhasil nih kayak gitu. Terus disini lain gini ada salah satu kasus PM kita itu statusnya dibuat sebagai terlantar kemudian PM ini kabur dihubungi lah sama salah satu warga. Sebenarnya ini itu*

<sup>93</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>94</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

*pengalaman yang pusing banget soalnya saat itu ya atasan saya yang dulu itu sampai telfon saya sambil katain saya goblok sama atasan saya, nah itu tuh yang bikin saya termotivasi karena dikatain nggak bisa kerja dari situ saya ada timbul curiga pastinya ada sesuatu yang disembunyikan dari pihak pembawa PM ini ternyata benar dia punya keluarga disitu saya buktikan bahwa dia punya keluarga lalu yang menjadikan dia distatuskan terlantar itu dari pihak dinas sosial itu yang jadi masalah. Dari situ ketika semua sudah saya telusuri da ternyata si PM ini ada keluarga saya lapor lah ke atasan saya bahwa si PM ini ternyata memang punya keluarga dan status terlantar dia dimanipulasi disitu saya kayak merasa saya nggak goblok kok saya bisa kerja kok.”<sup>95</sup>*

Ketika subjek 2 mulai merasa sulit dalam menjalankan tugasnya sebagai pendamping PM, subjek akan memotivasi diri dengan cara berdoa, menarik nafas, olahraga, berkuliner, dan melakukan belanja online.

*“Berdoa, aku kalau memotivasi diri, karena saya ada feminimnya ya yang pertama pasti berdoan lalu habis itu menarik nafas lalu olahraga biasanya itu berenang lalu kulineran gitu cari makanan yang enak yang terakhir biasanya saya belanja online.”<sup>96</sup>*

Subjek 3 merasa sangat termotivasi ketika PM yang awalnya susah untuk diatur menjadi untuk dapat memahami perintah yang diberikan dan ketika terdapat PM baru susah untuk diajak berbicara menjadi dapat diajak untuk berbicara.

*“Disaat ada PM yang susah banget diatur jadinya sayakan harus bekerja lebih ya gimana caranya si PM ini bisa diajak ngobrol biar paham sama perintah yang udah dikasikan terutama pada PM baru itu mbak kan dia susah banget ya mbak diajak ngobrolnya. Ya itu disaat saya termotivasi harus membuat PM itu paham sama*

<sup>95</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>96</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

*yang kita maksud gitu kalau mereka sudah bisa diajak ngobrol senangnya saya itu nggak bisa dijelaskan mbak seneng banget.”<sup>97</sup>*

Subjek 4 selama bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras merasa tempat tersebut merupakan tempat yang sesuai itu subjek, dimana latar belakang pendidikan subjek merupakan S1 kesejahteraan sosial, serta yang memotivasi subjek untuk tetap bekerja disana yaitu saudara subjek yang juga mengalami disabilitas mental dimana subjek dapat menerapkan ilmu yang ia diperoleh melalui UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras.

*“Yang memotivasi saya itu lebih kepada akhirnya bekerja dengan basic pendidikan saya jadi saya paham dengan yang harus saya lakukan bisa nerapin, terus yang jadi motivasi lagi itu orang tua dan suami tapi disisi lain itu juga bingung saya punya keluarga adik dari bapak saya itu kondisinya sama ODGJ juga selama ini keluarga kita itu tidak bisa menghadapi lebih ke nggak tau caranya. Akhirnya ketika saya bekerja di tempat ini saya jadi tau bagaimana cara menghadapinya ketika saya belajar disini saya terapkan ke keluarga saya juga nah itu yang memotivasi saya untuk belajar terus disini saya kan basicnya S1 ilmu kesejahteraan sosial tapi disini saya juga harus memahami ilmu keperawatan dan psikologi juga meskipun hanya dasar itu juga yang memotivasi saya. Kemudian hal lainnya itu ketemu orang terus saya itu paling seneng ketemu orang meskipun pada awalnya saya akan judes. Lalu saya senang memahami permasalahan orang lain.”<sup>98</sup>*

Motivasi subjek 5 untuk tetap bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras yang notabennya tempat orang memiliki disabilitas mental karena subjek merasa pekerjaannya santai karena setelah pendampingan selesai subjek dapat beristirahat.

<sup>97</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>98</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

*“Motivasinya ya itu soalnya disini itu kerjaannya santai soalnya disini kerjanya Cuma mendampingi ya kalo selesai ya selesai kita bisa istirahat.”<sup>99</sup>*

Menurut subjek 5 daripada bekerja di rumah sakit yang mana harus diburu-buru oleh waktu bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras lebih santai.

*“ya gitu deh mbak seneng-seneng aja daripada kerja di ruma sakit kalau kerjakan buru-buru waktu jadikan nggak bisa agak nyantai dikit tapi kalau disini kendalanya cuman ilmunya kurang kalau di rumah sakit itukan lebih luas.”<sup>100</sup>*

Berdasarkan data diatas, subjek 1 dan subjek 5 memiliki motivasi dalam hal pemulangan PM kepada keluarga PM, subjek 2, dan subjek 4 memiliki motivasi diri dalam hal pemulangan PM kepada keluarga PM, lalu dalam hal mengusahakan semua yang diinginkan oleh PM, setra ketika merasa bahwa dirinya dianggap rendah oleh orang lain. Sedangkan sedang subjek 3 memiliki motivasi karena senang bercanda dengan PM dan telah bekerja lama di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan Namun melalui observasi terlihat subjek 5 sering kali menunda-nunda dalam menjalankan pendampingan dan subjek 3 juga cuek kepada PM dan hanya berteriak-teriak tanpa membantu PM yang kesusahan.

#### d. Empati

Kemampuan ini merujuk pada kemampuan memahami serta merasakan apa yang dirasakan orang lain. Di dalamnya termasuk

<sup>99</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>100</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

kemampuan melihat suatu keadaan dari perspektif mereka dan memberikan respons yang penuh perhatian serta pemahaman. Sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial yang bekerja langsung mendampingi PM dimana merupakan ODGJ maka harus dapat memahami apa yang dirasakan PM selama berada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras agar dapat bertindak sesuai dengan permasalahan PM. Terlihat PM sangat nyaman mengobrol dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial dimana sering kali terlihat PM berkumpul dan bercanda ketika pegawai sedang santai lalu dalam candaannya terkadang PM mulai mengutarakan keluhan yang dirasakan selama berada di tempat rehabilitasi.<sup>101</sup>

Subjek 1 selama menjalankan tugasnya selalu menggunakan hati yang ikhlas dimana subjek menganggap bahwa semua PM yang ada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras merupakan anak subjek sendiri, dengan subjek memarahi PM bukan karena benci melainkan subjek merasa bahwa PM tersebut harus didisiplinkan.

*“Satu ikhlas paling utama, kita harus ikhlas dulu karena liku-likunya banyak kalau jadi pengasuh. Kalau kita tidak ikhlas pastilah kita akan grundle karna berat apalagi saya memegang asram klaster berat pasti akan lebih berat kalau tidak ikhlas, karena jika memasuki asrama berat pasti kita kan melihat kotoran manusia dimana-mana lalu bau-bau kotoran itu dimana mau tidak mau kita harus membersihkan kotoran itu. Lain lagi kalau kita merasa ikhlas makanya setiap sebelum berangkat saya selalu mengawali dengan bismillah niatnya mau kerja dan menganggap semua PM itu sebagai anak saya. Jadi marah saya bukan karena benci kepada mereka tetapi untuk mengarahkan kepada mereka supaya disiplin, agar mereka bisa disiplin kadang mereka itu*

<sup>101</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 332.



*harus dibentak-bentak dimarahin dulu tapi ya nggak setiap hari juga mbak cuma melihat situasinya bagaimana. Jadi nggak asal bentak ya kalau asal bentak yang PMnya akan marah juga.”<sup>102</sup>*

Subjek 1 subjek juga merasa tidak tega jika melihat terdapat PM yang sedang sakit dipaksa untuk berjalan karena subjek memposisikan dirinya sebagai PM yang sedang sakit, karena ketika subjek merasa sakit sedikit saja subjek merasa malas.

*“Penting banget mbak kalau kita nggak punya empati bagaimana kita bisa memahami apa yang sedang dirasakan sama PM. Saya itu kadang-kadang kalau melihat mereka sakit terus dipaksa untuk berdiri, dipaksa untuk ke ruangan, atau dipaksa apapun saya itu kadang-kadang tidak tega. Jadi gini mbak, karena kita tidak seperti dia jadi saya tidak merasakan sakitnya hanya bisanya membentak, seandainya saya diposisi dia kalau sakit sedikit aja terkadang kita sudah malas. Nah dari situ terkadang saya itu tidak tega sama perlakuan seperti itu.”<sup>103</sup>*

Subjek 3 juga menyatakan bahwa subjek 3 dan subjek 1 mendapatkan shift yang sama yaitu dihari minggu. Melalui pengalamannya selama mendampingi PM bersama subjek 1, subjek 3 mengatakan bahwa subjek 1 merupakan orang yang lemah lembut membuat PM lama menjalankan tugasnya. Maka dari itu subjek 3 merasa harus dirinya yang menaikkan suaranya agar PM dapat cepat mengikuti instruksi.

*“ooo subjek 1 juga ya mbak, ya sama udah mbak jawaban saya dengan subjek 1 soalnya kita juga satu shift di hari minggu pagi, tapi kalau saya satu shift dengan subjek 1 pasti saya yang teriak PM itu soalnya subjek satu itu terlalu lemah lembut mbak kalo menangan PM jadi PM itu jadi lama mandinya ada yang masih males-malesan ya jadinya saya yang neriakin mereka”<sup>104</sup>*

<sup>102</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>103</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>104</sup> Wawancara ibu subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

Biasanya subjek 1 untuk memahami PM selalu menggunakan bahasa sehari-hari mereka seperti ketika PM dalam kesehariannya menggunakan bahasa Madura maka subjek juga akan menggunakan bahasa Madura, karena jika subjek menggunakan bahasa lain maka PM tersebut belum tentu paham dengan apa yang disampaikan oleh subjek.

*“Saya biasanya itu ya mbak kalau ngobrol dengan PM itu mengikuti bahasa mereka kalau berasal dari Madura ya saya memakai bahasa Madura, kalau dari Jawa ya saya memakai bahasa Jawa, kalau mereka pakai bahasa Indonesia ya saya pakai bahasa Indonesia. Soalnya mereka itu kalau diajak ngomong pakai bahasa yang bukan dari bahasa mereka itu mereka hanya iya iya aja tapi nggak ngerti apanya di omongin jadi kalau saya ngobrol dengan PM ya harus menggunakan bahasa mereka biar mereka paham dengan yang saya sampaikan dan mereka merasa nyaman berbicara dengan kita. Kalau mereka nyaman dengan kita maka mereka akan menceritakan semua yang mereka alami ke kita, nah dari situlah kita bisa memahami bagaimana yang dirasakan oleh PM ini.”<sup>105</sup>*

Subjek 5 menyatakan bahwa subjek 1 dalam pendampingannya untuk berkomunikasi dengan PM dapat menggunakan bahasa Jawa, bahasa Madura, dan bahasa Indonesia karena subjek 1 fasih dalam keempat bahasa tersebut. Sedangkan subjek hanya fasih dalam 2 bahasa yaitu Jawa dan Indonesia namun dalam menjalankan pendampingan subjek merasa harus menggunakan nada tinggi agar PM cepat dalam merespon

*“kalau saya nggak bisa mbak saya nggak paham bahasa Madura nggak kayak subjek 1 yang fasih semua bahasa, Kalau saya biasanya berbicaranya pakai bahasa Indonesia atau bahasa Jawa. Lalu kalau selama pendampingan, karena saya memegang klaster berat ya mbak jadi saya harus pakai nada tinggi kalau*

<sup>105</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025



*mengarahkan PM biar cepet mbak. Soalnya kalau nggak pake nada tinggi PM itu lama responnya.”<sup>106</sup>*

Dengan cara menggunakan bahasa asli PM subjek 1 yakin bahwa PM benar benar merasa dimengerti dan didengarkan, karena subjek melihat respon PM jika PM tersebut datang lagi untuk bercerita tentunya PM tersebut merasa nyaman bercerita kepada subjek 1.

*“Saya ajak ngobrol gitu mbak kayak awalnya saya tanya kabarnya gimana nah dari situ kita lihat mereka nyaman nggak sama saya, kalau memang nggak nyaman saya berhenti tapi kalau nyaman ya saya lanjutkan. Darimana saya tau dia nyaman atau tidak, kalau mereka nyaman dengan kita maka mereka akan menceritakan semua yang mereka alami ke kita, nah dari situlah kita bisa memahami bagaimana yang dirasakan oleh PM ini.”<sup>107</sup>*

Terkadang subjek 5 mengajak subjek 1 untuk membantu berkomunikasi dengan PM yang tidak paham menggunakan bahasa Indonesia yang membuat pendampingan terhambat, karena subjek tidak dapat berbicara dan tidak paham bahasa Madura.

*“karna saya nggak bisa bahasa Madura ya jadi saya biasanya mengajak subjek 1 ketika pendampingan kepada PM yang hanya tau bahasa Madura. Sempat saat itu saya sedang memberikan pengarahan kepada PM klaster sedang menggunakan bahasa Jawa terus saya tinggal kedepan pas saya balik ternyata perintah saya nggak dilakukan, ya saya marahin ternyata dia ngertinya bahasa Madura. Ya jadi saya bawa subjek 1 untuk menyuruh PM tersebut.”<sup>108</sup>*

Menurut subjek 2 empati dalam menjalankan tugas sebagai pendamping Orang Dengan Gangguan Jiwa sangatlah penting, ketika seorang pendamping tidak memiliki empati maka tidak akan bisa

<sup>106</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>107</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>108</sup> Wawancara subjek 5 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

memahami PM dengan benar, karena pekerjaan sebagai pendamping yaitu mendengarkan apa yang dirasakan oleh PM.

*“Sangat penting, kalo empati sangat penting tapi kalo simpati enggak takutnya kita bersimpati ke tempat yang salah dan malah merusak PM. Menurutku yang penting itu empati kita sebagai pegawai rehabilitasi yang mana bekerja langsung menangani orang yang mengalami gangguan jiwa jadi empati itu sangatlah penting karena kalo tanpa empati kita tidak akan bisa memahami dia dengan benar. Maka perlakuan apapun yang kita berikan ke PM tidak akan bermanfaat. Karena kunci awal mereka itu kan kita harus mendengar kalau kita nggak mau mendengar minimal kita harus bisa memahami dan merasakan ekspresi mereka .”*<sup>109</sup>

subjek 4 juga menyatakan hal yang sama dimana empati itu penting untuk memahami masalah yang sedang dihadapi oleh PM dan mencari jalan keluarnya, dimana subjek memposisikan dirinya sebagai PM yang ditolak oleh keluarganya

*“Penting untuk memahami masalah, ketika saya memposisikan diri sebagai mereka misal tidak diterima oleh keluarga. Ya itu penting untuk memahami masalah mereka dan mencari jalan keluarnya.”*<sup>110</sup>

Cara subjek 2 untuk memahami PM dalam mengutarakan apa yang dirasakan oleh PM dengan cara mendengarkan cerita PM tersebut dan melihat ekspresi PM tersebut.

*“Dengan cara mendengarkan dia, cerita mendengarkan keluh kesahnya, melihat ekspresinya.”*<sup>111</sup>

Dimana subjek 3 juga menggunakan cara mengobrol bersama PM untuk memahami perasaan PM, dengan begitu subjek merasa dapat

<sup>109</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>110</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>111</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

memahami PM dan juga karena subjek juga mengurus kesehariannya PM maka dapat lebih memahami PM.

*“ya ngobrol sih mbak, kan kalo ngobrol kan bisa tau PMnya ini gimana. Terus kayak keseharian sayakan ngurus mereka ya jadi dari situ juga bisa saling memahami.”<sup>112</sup>*

Selain subjek 2 dan subjek 3, Subjek 4 juga menyampaikan cara subjek memahami PM terutama PM yang sedang subjek tangani dengan cara mengulik cerita dari PM agar subjek dapat memahami permasalahan yang dialami PM.

*“Ya secara naluri aja sih mbak, tapi kadang lebih saya kulik ceritanya. Misal nih ada salah satu PM sampai melukai ibunya ya saya kulik sampe dalem kayak alasannya agar saya bisa paham ada apa di balik tindakan dia, jadi lebih kesitu sih mbak cara memahami PM kalau saya.”<sup>113</sup>*

Subjek 2 juga menggunakan cara memposisikan dirinya ketika memahami PM. Subjek berusaha masuk kedalam PM dengan cara bermain peran sesuai kategori usia PM dan catatan medis PM agar dapat memahami PM dan bertindak dengan tepat.

*“Saya melihat jenis PMnya dulu kan di laporan pasti ada nih ini paranoid atau tidak terus usia dan sebagainya nah kalau saya biasanya kalau usianya remaja gitu saya mencoba masuk sebagai orang tua tapi kalau usianya sebaya saya masuk sebagai teman untuk saling bercerita mengenai teman-teman yang juga pernah mengalami peristiwa yang tidak menyenangkan dalam hidup. Saya berpaku pada catatan medisnya kalau disitu tercantum ada paranoid lalu harga diri rendah itu saya lebih memotivasi.”*

Dengan cara tersebut subjek 2 yakin bahwa PM akan merasa mereka dipahami dan didengar ketika PM tersebut kembali menemui subjek dan mulai menceritakan lebih banyak lagi mengenai apa yang

<sup>112</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>113</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

PM tersebut rasakan ataupun hanya sekedar menampilkan diri untuk memberitahu kesehariannya.

*“Dari responnya, kalau responnya dia datang kembali kemudian menceritakan lebih banyak, kemudian besoknya minta lagi untuk ngomong berdua atau curhat jadi dia paham bahwa saya mengerti tentang dia dan dia pun membutuhkan bantuan ke saya karena setiap awal saya ngomong akan saya kontrak terlebih dahulu. Kalau setelah saya kontrak dia mau menghampiri saya walaupun hanya sekedar menampilkan diri untuk memberitahu kesehariannya menurut saya disitu berarti saya sudah merasa diterima dan memahami.”<sup>114</sup>*

Menurut subjek 3 empati penting karena selama subjek bekerja di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras subjek yang awalnya akut kepada PM dan yang akhirnya berani kepada PM setelah memahami hal tersebut subjek merasa bahwa PM itu lebih berat dibandingkan subjek sendiri.

*“Ya penting sih menurut saya itu karena apa, kitakan kerja dari lama kita susah senang sama PM dari dulu gimana rasanya kerja sama PM kita dulunya itu takut sama PM dan akhirnya kita nggak takut lagi sama PM. Terus karna saya melihat PM kayak gitu jadi saya mikir lebih capek PM ya daripada kita kadang saya kepikiran gitu.”*

Dengan cara mengobrol dengan PM tersebut subjek 3 yakin bahwa dengan komunikasi yang lancar PM akan merasa bahwa ada subjek yang mendengarkan cerita dan mereka dapat merasakan bahwa mereka dipahami dan dimengerti.

*“Ya ketika komunikasi kita lancar berarti PM merasa bahwa kalau ada saya yang mau mendengarkan mereka. Kalau PM mau ngobrol sama saya berartikan dia merasa nyaman sama saya dan tentunya dia merasa bahwa dia sedang didengar.”<sup>115</sup>*

<sup>114</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>115</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

Namun subjek 4 masih ragu apakah cara tersebut dapat benar-benar memahami PM dan apakah PM benar-benar merasa dipahami dan dimengerti oleh subjek. Karena PM yang berada di sana merupakan orang yang mengalami gangguan jadi subjek merasa mereka belum tentu paham dengan yang subjek katakan.

*“Nggak selalu bisa juga sih mbak untuk memahami mereka itu kalo mereka itu mengerti, cuman kadang kan ketika kita ngobrol lalu saya mengisyaratkan empati disitu kadang ada mereka itu berbeda. Kemudian cara pandang mereka itu berbeda atau besoknya mendekat lagi menceritakan cerita yang sama. Kadang ada beberapa PM kita itu ketika merasa dikasihani beberapa kali itu mereka kayak yang merasa kalau mereka dipahami, kadang juga ada saya yang nggak paham dia ngena nggak sama omongan saya. Karena mereka itu gangguan juga ya, nggak selalu mereka juga paham dengan apa yang kita sampaikan secara mental aja mereka tidak baik-baik saja jadi ketika kita ngomong itu kadang mereka ngeh kadang juga enggak kalau gitu ya udah yang penting kita sampaikan semisal dianya nggak ngerti yaudah aja.”<sup>116</sup>*

Menurut subjek 5 empati itu penting dalam menjalankan tugas pendampingan PM’

*“Ya penting mbak.”*

Namun menurut subjek 5 empati tersebut memang dibutuhkan tetapi karena subjek mencari nafkah di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras, menjadikan harus memiliki empati kepada PM.

*“Kalau kita nggak empati sama PMkan kita mencari nafkah juga disini mbak.”*

Subjek 5 juga menambahkan cara subjek memahami perasaan PM dengan cara menjaga omongan agar PM tidak merasa sakit hati selama berbicara dengan subjek.

<sup>116</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

*“ya menjaga omongan mbak biar nggak sakit hati”*

Menurut subjek 5 dengan cara menjaga bicara dapat memahami PM, karena dalam memberikan arahan subjek akan bertanya mengenai perasaan PM tersebut senang atau tidak.

*“Seperti saat sedang arahan lalu saya tanya perasaan dia senang atau tidak gitu mbak.”<sup>117</sup>*

Berdasarkan data diatas, dimana subjek 1 subjek 4 dapat merasakan apa yang dirasakan oleh PM, subjek 2 dapat memahami perasaan orang lain seperti memahami pikiran, perasaan, atau kondisi PM dengan cara memposisikan diri subjek sesuai umur PM, subjek 4 dapat merasakan apa yang dirasakan oleh PM dan dapat memahami perasaan orang lain seperti memahami pikiran, perasaan, atau kondisi PM, subjek 3 memahami perasaan orang lain seperti memahami pikiran, perasaan, atau kondisi PM dengan cara mengobrol dengan PM, dan subjek 5 kurang dapat memahami PM karena dalam memahami PM subjek hanya menjaga omongan tanpa mengulik PM dan subjek 5 memaknai empati hanya untuk mencari nafkah. Namun dalam observasi yang telah dilakukan subjek 3 terlihat menarik PM wanita tua yang berada di klaster berat. Dimana PM tersebut mengalami kesusahan dalam berjalan.

e. Keterampilan sosial

Kemampuan ini berkaitan dengan upaya membangun serta menjaga hubungan yang baik dengan orang lain. Di dalamnya

---

<sup>117</sup> Wawancara subjek 5 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025



termasuk keterampilan berkomunikasi secara efektif, melakukan negosiasi, serta menyelesaikan konflik.<sup>118</sup> Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, terlihat beberapa Tenaga Kesejahteraan sosial merasa memiliki keterbatasan bahasa dengan PM terutama bahasa Madura dimana petugas ketika berkomunikasi kepada PM yang berasal dari Madura selalu mengajak teman yang dapat berbahasa Madura.<sup>119</sup>

Subjek 1 dalam berkomunikasi dengan Penerima Manfaat (PM) selalu menggunakan bahasa yang biasa PM gunakan karena subjek fasih dalam 3 bahasa yaitu bahasa Indonesia, bahasa Jawa, dan bahasa Madura.

*“Ya itu saya menggunakan bahasa mereka agar mudah mereka mengerti lalu saya melakukan pendekatan PM menggunakan bahasa mereka kalau mereka bisanya bahasa madura ya saya pake bahasa Madura, kalau bisanya bahasa jawa atau indonesia ya saya ikutin bahasa mereka mbak biar mereka paham maksud dari apa yang saya maksud, lalu saya tanyakan hal hal ringan kayak sudah mandi belum udah makan belum gimana perasaannya ada disini. Baru kalau kita sudah mulai dekat udah enak ini ngobrolnya baru saya bertanya lebih dalam lagi jadi mereka akan menceritakan masalah mereka dengan senang hati.”<sup>120</sup>*

Subjek 5 menyatakan bahwa subjek 1 dalam pendampingannya untuk berkomunikasi dengan PM dapat menggunakan bahasa jawa, bahasa Madura, dan bahasa indonesia karena subjek 1 fasih dalam keempat bahasa tersebut. sedangkan subjek hanya fasih dalam 2 bahasa yaitu jawa dan indonesia namun dalam menjalankan

<sup>118</sup> Daniel Goleman, “*Emotional Intelligence*”, Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 332.

<sup>119</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

<sup>120</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025

pendampingan subjek merasa harus menggunakan nada tinggi agar PM cepat dalam merespon

*“kalau saya nggak bisa mbak saya nggak paham bahasa Madura nggak kayak subjek 1 yang fasih semua bahasa, Kalau saya biasanya berbicaranya pakai bahasa indonesia atau bahasa jawa. Lalu kalau selama pendampingan, karena saya memegang klaster berat ya mbak jadi saya harus pakai nada tinggi kalau mengarahkan PM biar cepet mbak. Soalnya kalau nggak pake nada tinggi PM itu lama responnya.”<sup>121</sup>*

Ketika berkomunikasi dengan rekan kerja subjek 1 akan menyampaikan fokus dengan kebutuhan PM, namun jika rekan tersebut tidak mau menerima pendapat subjek 1 maka subjek akan membiarkan dan melihat hasil dari yang dilakukan oleh rekan kerja tersebut.

*“Seperti kasusnya MS ya dia kan nggak bisa jalan nah disitu saya berkomunikasi dengan rehabilitasi pak Kuku dan mas Fadil , disitu saya mengungkapkan keinginan saya bagaimana seumpama ada asrama walaupun tidak bagus namun asrama tersebut dikhususkan untuk PM yang sedang sakit. Tapi kalau ada rekan kerja yang kalau sudah saya bilangin tapi masih ngeyel yaudah saya biarkan, saya lihat hasilnya bakal bagaimana.”<sup>122</sup>*

Dalam berkomunikasi dengan rekan kerja subjek 2 juga lebih memfokuskan kepada kepentingan PM yang mana subjek 2 akan menjelaskan bagaimana dampak dan kepentingan untuk PM, namun jika hal tersebut tidak terpenuhi maka subjek memilih untuk diam dan membiarkan rekan kerja menyampaikan idenya.

*“Kalo saya ngobrol ke teman saya fokuskan ke kepentingan PM yang pertama saya kan menjelaskan sesuatu itu yang berdampak dengan kepentingan PM yang kedua berdampak pada kenyamanan kita dalam memberikan layanan terus yang ketiga aturan yang*

<sup>121</sup> Wawancara subjek 5 Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>122</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025



*berlaku kalau misalkan dari ketiga ini aja masih kurang biasanya saya tidak akan banyak menyampaikan saya akan lebih ke diem dan membiarkan yang lain mencoba untuk memberitahu atau ide yang lain. Kalau dasar tiga saya ini kuat, apa yang kita rencanakan atau permasalahan ini dengan solusi seperti ini yang pertama dampak ke PM sangat bagus yang kedua dampak untuk kinerja layanan kita efektif yang ketiga ada aturan yang jelas maka itu akan saya sampaikan jika dari ketiga ini ada satu yang kurang saya lebih cenderung ndak seberapa banyak menyampaikan saya biarkan yang lain member ide.”*

Cara subjek 2 berkomunikasi dengan PM dengan menempatkan diri sesuai dengan usia PM yang mana jika usia PM dibawah usia subjek maka subjek akan menempatkan diri sebagai orang tua namun jika PM berusia setara atau bahkan lebih dari subjek maka subjek akan menempatkan diri sebagai tempat saling bertukar cerita.

*“Saya melihat jenis PMnya dulu kan di laporan pasti ada nih ini paranoid atau tidak terus usia dan sebagainya nah kalau saya biasanya kalau usianya remaja gitu saya mencoba masuk sebagai orang tua tapi kalau usianya sebaya saya masuk sebagai teman untuk saling bercerita mengenai teman-teman yang juga pernah mengalami peristiwa yang tidak menyenangkan dalam hidup. Saya berpaku pada catatan medisnya kalau disitu tercantum ada paranoid lalu harga diri rendah itu saya lebih memotivasi.”<sup>123</sup>*

Jika dalam perbincangan tersebut terdapat beberapa perbedaan maka subjek 2 akan mengajak rekan kerja yang pahan untuk mengedukasi rekan kerja yang kurang paham karena tidak semua rekan kerja memiliki *basic* yang sama.

*“Yang pertama mengajak teman-teman yang paham untuk mengedukasi temen-temen yang nggak paham, karena temen-temen yang nggak paham ada dua yang pertama memang mereka basicnya masih SMA terus yang kedua mereka basicnya tenaga profesional tapi mereka terkendala dengan mentalitas yang memang nggak mau sulit yang penting cepet gitu ya. Kalau*

---

<sup>123</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

*diedukasi tetep nggak bisa kita biasanya kita ngomong langsung ke atasan supaya ada pelatihan.”<sup>124</sup>*

Subjek 3 menggunakan cara menasehati PM dengan nada tinggi agar dapat cepat paham dengan apa yang subjek katakan, dalam berkomunikasi dengan PM disaat menjalankan tugas sebagai pendamping ODGJ.

*“Cara saya komunikasi itu kaya saya beri nasehat ke PM tapi kadang ya saya menggunakan nada tinggi biar PM cepat nangkapnya soalnya PM kalo nggak digituin tu susah banget mereka nangkepnya.”<sup>125</sup>*

Hal tersebut juga dilakukan oleh subjek 5 dimana subjek berkomunikasi menggunakan bahasa Jawa atau bahasa Indonesia karena subjek tidak fasih dalam menggunakan bahasa Madura. Namun subjek juga menggunakan nada tinggi untuk mengarahkan PM selama pendampingan.

*“Kalau saya biasanya berbicaranya pakai bahasa indonesia atau bahasa jawa. Lalu kalau selama pendampingan, karena saya memegang klaster berat ya mbak jadi saya harus pakai nada tinggi kalau mengarahkan PM biar cepet mbak. Soalnya kalau nggak pake nada tinggi PM itu kadang responnya.”<sup>126</sup>*

Dalam menghadapi masalah dengan rekan kerja subjek 3 memilih untuk menyendiri agar tidak membuat masalah semakin besar menurut subjek lebih baik mengalah daripada bertengkar.

*“Kalo saya lebih ke menyendiri mengalah daripada kita itu sama temen terus bentrok cecok lebih baik kita mengalah lalu*

<sup>124</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>125</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>126</sup> Wawancara subjek 5 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

*menyendiri dari pada kita terus bertengkar kan efeknya percuma lebih baik kita saling mengalah.”<sup>127</sup>*

Hal ini dikonfirmasi oleh subjek 4 ketika wawancara subjek 4

berlangsung dan subjek 3 menyela pembicaraan untuk memberikan jawaban yang ia katakan tadi bahwa subjek 3 lebih memilih menyendiri jika ada masalah dan subjek 4 mengatakan iya kalau subjek 3 melakukan hal tersebut jika mengalami masalah

*“iya, kalau sampean emang gitu mbak langsung mojok mesti”*

Subjek 4 lebih suka berkomunikasi secara santai dengan PM seperti berbincang di cafe konseling ataupun subjek mendatangi PM secara langsung untuk mengobrol mengenai PM karena jika berbincang secara santai merasa lebih menyatu dengan PM.

*“Kalau saya lebih senang ngobrol di cafe konseling meskipun rame rame, semisal ada salah-satu dampingan saya yang kayak perlu diajak ngobrol lagi langsung saya ajak ketemu dibesok harinya, jadi saya itu sukanya ngobrolnya berdua sama PM biar apa yang saya sampaikan masuk ke si PM itu dan kalau dianya nggak paham saya bisa menjelaskan lebih intens lagi. Saya itu tidak terlalu formal karena kalau saya terlalu formal itu nggak menyatu gitu sama mereka jadi saya ngajak ngobrolnya saat kita sama-sama santai biar enak ngobrolnya kayak bisa waktu si PM lagi makan saya berdiri di sampingnya gitu sambil sedikit sedikit tanya ke dia.”*

Subjek 4 dalam menyampaikan berkomunikasi dengan tim kerja agar pesan tersampaikan dengan jelas ketika terjadi masalah dalam pemberian manfaat kepada PM menggunakan media *case conference* agar subjek dapat mendapatkan masukan dari rekan kerja lainnya.

*“Jadi gini kalau memang ada masalah kita itu ada satu kegiatan yang namanya case conference jadi apa yang jadi masalah disampaikan*

<sup>127</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

*disitu, jadi kalau ada masalah dengan PM saya sampaikan disitu soalnya saya kan juga butuh masukan dari berbagai sisi mbak.*<sup>128</sup>

subjek 2 juga mengkonfirmasi bahwasannya dalam penanganan

PM kami selalu menggunakan *case conference* untuk berdiskusi mengenai masalah PM.

*“iya mbak kita ada case conference dalam bentuk grup wa, disitu isinya kita saling bertukar pikiran dan menyelesaikan masalah PM dengan berdiskusi”*<sup>129</sup>

Ketika subjek 5 mengalami masalah dengan rekan kerja, maka subjek akan berusaha menanyakan keinginan rekan kerja tersebut dan juga mencari jalan tengah agar tidak terjadi cekcok.

*“Ya kalau saya kasih kata-kata lalu dia nggak setuju saya akan menanyakan bagaimana yang dia mau kalau sudah saling paham sama yang diinginkan saya akan berusaha mengambil jalan tengahnya biar keduanya sama-sama enak.”*<sup>130</sup>

Hal tersebut dikonfirmasi langsung dengan subjek 2 dimana dalam menjalankan wawancara subjek 2 berada di lokasi dari awal sampai akhir dan ketika subjek 2 ditanya ulang oleh peneliti disaat wawancara dengan subjek 5 selesai dan subjek 5 buru buru pergi karena anaknya menangis subjek 2 mengatakan bahwa hal tersebut benar.

*“iya, memang gitu orangnya nggak mau ribet”*<sup>131</sup>

Berdasarkan data diatas, dimana subjek 1 memudahkan PM dalam memahami informasi yang diberikan dengan cara menggunakan bahasa asli mereka dan Subjek juga dapat menyelesaikan konflik

<sup>128</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>129</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>130</sup> Wawancara subjek 5 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>131</sup> Wawancara subjek 2 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

dengan baik dengan cara menyampaikan dengan fokus yang jelas mengenai permasalahan PM, subjek 2 memudahkan PM dalam memahami informasi yang diberikan dengan cara menempatkan diri sesuai usia PM dan dapat menyelesaikan konflik dengan baik dengan cara memberikan edukasi kepada rekan kerja yang tidak paham, subjek 4 memudahkan PM dalam memahami informasi yang diberikan dengan cara berbincang santai agar tidak tegang di antara subjek dengan PM dan dapat menyelesaikan konflik dengan baik dengan cara menampung pendapat jika menghadapi masalah. Namun subjek 3 dalam berkomunikasi dengan PM menggunakan cara menasehati menggunakan nada tinggi, subjek 5 juga dalam berkomunikasi dengan PM menggunakan bahasa Indonesia dan menggunakan nada tinggi.

## **2. Faktor Menghambat Dalam Pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)**

Dari serangkaian proses pemberian manfaat yang ada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan ini tidak terlepas dari adanya faktor penghambat yang dirasakan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam menjalankan tugasnya pendampingan sehari-hari. Faktor tersebut dapat berasal dari kendala rekan kerja, kendala dalam bahasa, dan terkendala dalam memberikan pengarahan secara langsung ke PM. hal ini selaras dengan wawancara yang dilakukan kepada subjek 3 hambatan yang terjadi dalam penanganan PM seperti ketika berkomunikasi dimana

PM kurang dapat memahami perintah yang diberikan pegawai serta mengatasi *mood* PM.

*“Hambatannya itu ya PM yang diajak ngomong itu susah kadang mereka belum tentu mau kalo disuruh ngelakuin perintah gitu dan juga menangani moodnya PM, kadang kalo santai kayak gini enak diajak bicaranya itu tapi kalau dianya nggak mood terus kayak mau emosi udah kita langsung menghindar dari dia daripada dia emosi kita juga emosi bentrok lah kita sama mereka.”<sup>132</sup>*

Subjek 5 juga merasakan hal yang sama. Subjek merasa hambatan dalam menjalankan tugasnya yaitu ketika subjek harus mengeluarkan tenaga lebih untuk mengarahkan PM agar PM dapat memahami perintah yang diberikan oleh subjek.

*“Ya saat PM susah diatur mbak jadinya sayakan harus menyuruh dengan ekstra biar si PM ini bisa paham atau mau menuruti perintah yang diberikan.”<sup>133</sup>*

Lalu hambatan yang dimana rekan kerja tidak sesuai dengan harapan yang disampaikan oleh subjek 1 dimana dalam pendampingan PM terkadang mengalami cekcok karena tidak satu pemikiran yang dapat menimbulkan sakit hati.

*“hambatannya ya kadang-kadang teman tidak sesuai dengan keinginan istilanya keinginan ide gitu lah mbak. Saya inginnya seperti ini tetapi teman inginnya nggak seperti itu nah itu hambatannya. Terkadang timbul lah bentrok dan terkadang juga menimbulkan sakit hati. Ya itu mabak hambatan saya.”<sup>134</sup>*

Subjek 4 juga merasakan hambatan yang sama dalam pemberian manfaat kepada PM yaitu ketika dalam penanganan intens kepada PM yang mana terdapat rekan kerja yang terkadang mengalihkan PM yang ia

<sup>132</sup> Wawancara subjek 3 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025

<sup>133</sup> Wawancara subjek 5 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 2 September 2025

<sup>134</sup> Wawancara subjek 1 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 30 Agustus 2025



tangani kepada rekan kerja lainnya dan juga keterbatasan bahasa dimana membuat pemberian manfaat kepada PM menjadi kurang maksimal.

*“Kadang ketika sudah saya damping lalu dioper ke orang lain memang yang sering melakukan take over itu hanya 1 orang cuman itu yang bikin jengkel sih biasanya jadi ngebuat penguatan emosionalnya itu berbeda. keterbatasan bahasa juga sih mbak kayak seumpama ada PM yang dari Madura, saya ngerti bahasa Madura tapi kalau mereka ngomongnya cepet nggak ngerti terus kadang adakan yang ketika diajak ngomong bahasa indonesia mereka itu kurang paham nah kalau kayak gitu jadi susah.”<sup>135</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat pegawai dalam pendampingan kepada PM yaitu dari faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai yang mana hal tersebut dapat menghambat proses pemberian manfaat, faktor komunikasi dimana terdapat beberapa pegawai yang kurang fasih pada beberapa bahasa yang membuat PM tidak dapat memahami apa yang sedang disampaikan pegawai, dan terakhir faktor internal struktur organisasi dimana rekan kerja yang kurang bisa menjalankan tugasnya akan mempengaruhi proses rehabilitasi setiap PM.

### C. Pembahasan Temuan

#### 1. Gambaran Kecerdasan Emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial Dalam Pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)

Goleman mendefinisikan kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan untuk mendalami perasaan pribadi dan orang lain. Kecerdasan emosi juga berkaitan dengan kemampuan memberikan

<sup>135</sup> Wawancara subjek 4 Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, 31 Agustus 2025



motivasi dan mengelola emosi secara sempurna pada diri sendiri serta lingkungan. Memiliki kecerdasan emosional tidak hanya tentang mampu bersikap ramah. Kecerdasan emosi ini mampu membuat individu tetap bertahan ketika dihadapkan dengan masalah. Kecerdasan emosi juga bisa mengendalikan perasaan agar tidak berlebihan, mengatur perasaan agar stres tidak mempengaruhi proses berpikir, dan berempati.<sup>136</sup>

Berdasarkan hasil data yang telah didapatkan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL) ditemukan dari kelima subjek dapat disimpulkan bahwa dalam pendampingan terhadap PM Tenaga Kesejahteraan Sosial selalu dihadapkan kepada situasi-situasi berat dan menekan tidak dapat diprediksi kapan hal tersebut terjadi seperti kestabilan PM, PM yang susah untuk diatur dan diajak bicara, menghadapi berbagai bau dan kotoran manusia. Dimana Tenaga Kesejahteraan Sosial harus dapat menangani situasi-situasi yang berat tersebut dalam pendampingan PM. Setiap subjek menunjukkan cara mereka masing-masing dalam menghadapi situasi yang berat tersebut seperti dengan kekerasan baik verbal maupun non-verbal, dengan mengajak bicara terlebih dahulu untuk melihat kondisi PM tersebut, dan dengan cara langsung ditangkap atau dipegang agar PM tersebut tidak anarkis ketika tidak stabil. Sesuai dengan tugas dari Tenaga Kesejahteraan Sosial yang dinyatakan dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019, dimana tugas Tenaga Kesejahteraan Sosial yaitu Perawatan dan pengasuhan kepada PM yang

---

<sup>136</sup> Daniel Goleman, "Emotional Intelligence", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 52.

mana Tenaga Kesejahteraan Sosial memiliki tanggung jawab untuk menjaga, melindungi, serta memberikan pendampingan agar Penerima Manfaat (PM) dapat kembali menjalankan fungsi sosialnya<sup>137</sup>

Perbedaan penanganan situasi ini sesuai dengan penjelasan Daniel Daniel Goleman menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri dan orang lain. Memiliki kecerdasan emosional bukan hanya tentang bersikap baik. Kecerdasan emosi ini memungkinkan seseorang untuk tetap tegar saat menghadapi masalah. Selain itu, kecerdasan emosi juga dapat mengontrol perasaan agar tidak berlebihan, mengelola emosi sehingga stres tidak mempengaruhi pola pikir, serta menunjukkan rasa empati.<sup>138</sup>

Subjek 1 yang menghadapi situasi berat dimana harus berhadapan dengan segala bau dan kotoran manusia serta menangani PM yang tidak disiplin. Situasi tersebut tentu membuat subjek akan merasa berat dan tersulut emosi marah. Namun subjek berusaha untuk mengontrol hal tersebut dengan cara menanamkan rasa ikhlas di hatinya agar segala sesuatu yang subjek jalankan terasa ringan dan ketika subjek merasa bahwa ingin marah subjek langsung berpikir bahwa yang sedang ditangani merupakan ODGJ hal tersebut membuat subjek menjadi merasa emosinya lebih terkontrol.

<sup>137</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Mentri Sosial Republik Indonesia nomor 22 tahun 2014 tentang standar rehabilitasi sosial Republik Indonesia”, (2014), pasal 7, hal 7.

<sup>138</sup> Daniel Goleman, “*Emotional Intelligence*”, Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2007, hal 51.

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Riepenhausen dkk menafsirkan kembali situasi yang negatif ataupun tekanan yang didapatkan menjadikan situasi yang lebih positif, sehingga tekanan emosional yang muncul menjadi berkurang. Seseorang yang mampu melakukan *reappraisal* secara efektif cenderung menunjukkan reaktivitas emosi yang lebih rendah, pulih lebih cepat dari stres, serta memiliki kemampuan menghadapi tekanan jangka panjang secara lebih adaptif. Maka dari itu pemaknaan positif pada situasi yang berat akan dapat mengurangi tekanan pada emosional orang tersebut.<sup>139</sup>

Subjek 2 dalam menjalankan pendampingan terhadap PM dimana harus berhadapan dengan PM yang sedang tidak stabil atau kambuh yang mana ketika PM mengalami ketidak stabil atau kambuh terdapat potensi untuk PM tersebut anarkis dan membahayakan pegawai. Dalam situasi tersebut subjek dapat menahan reaksi impulsif biasanya mengamati terlebih dahulu bagaimana kondisi PM terkadang subjek berpura-pura marah agar mengagetkan PM yang sedang kambuh, namun jika terlihat PM mulai anarkis subjek akan menyergap atau memegang PM tersebut agar tidak membahayakan orang sekitar.

Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian Andreja Celofiga dkk., yang menunjukkan bahwa kemampuan tenaga pendamping dalam menerapkan strategi pengendalian diri dan teknik *de-escalation* sangat berpengaruh dalam menghadapi situasi berisiko tinggi. Ketika pendamping

---

<sup>139</sup> Antje Riepenhausen dkk, "Positive Cognitive Reappraisal in Stress Resilience, Mental Health, and Well-Being: A Comprehensive Systematic Review", *emotion review*, October 2022, Vol 14.

mampu menahan reaksi impulsif dan terlebih dahulu melakukan pengamatan terhadap kondisi klien, hal ini dapat mencegah meningkatnya agresivitas serta mengurangi kemungkinan penggunaan tindakan fisik. Namun seperti yang diuraikan dalam penelitian tersebut, ketika tingkat ancaman meningkat dan risiko membahayakan orang sekitar semakin tinggi, tindakan fisik seperti memegang atau menyergap pasien kadang menjadi pilihan terakhir yang tidak dapat dihindari demi menjaga keselamatan.<sup>140</sup>

Subjek 3 dalam menjalankan tugasnya sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial yang mendampingi PM di kegiatan sehari-hari. Namun ketika subjek dihadapkan dengan situasi dimana PM sedang kambuh atau PM susah diatur yang mana situasi berat tersebut memerlukan kesabaran lebih, akan tetapi subjek akan terpancing emosi dan menggunakan kekerasan verbal seperti membentak PM.

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini dkk. Kemampuan individu yang tidak dapat mengelola emosi secara efektif dalam situasi kerja yang menekan dapat menimbulkan stres dan burnout yang kemudian berdampak pada munculnya perilaku negatif terhadap orang yang dilayani. Tekanan yang intens dan berulang-ulang maka akan mengakibatkan kelelahan emosi ketika pengelolaan emosi tidak lagi optimal.<sup>141</sup>

<sup>140</sup> Andreja Celofiga dkk, "Effectiveness of De-Escalation in Reducing Aggression and Coercion in Acute Psychiatric Units. A Cluster Randomized Study", *frontiers*, April 2022, Vol 13.

<sup>141</sup> Sri Hartini, "Hubungan Emotional Labor Dengan Burnout Pada Frontliner Bank Swasta Di Kota Medan", *Cakrawala – Repositori IMWI*, Desember 2022, Vol 5.

Subjek 4 dalam mendampingi PM, subjek seringkali dihadapkan dengan situasi dimana subjek harus menghadapi PM yang kambuh dan susah untuk diatur. Dalam situasi tersebut tentu saja sangat susah untuk mengontrol emosi. Ketika dalam situasi tersebut cara subjek menanganinya terkadang menggunakan kekerasan verbal seperti membentak dan juga kekerasan fisik seperti tendangan. Namun pada dasarnya subjek menyadari menghadapi PM tidak boleh menggunakan kekerasan.

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini dkk, bahwa individu yang bekerja dalam pelayanan dituntut untuk mengelola dan mengekspresikan emosi secara profesional meski merasakan emosi negatif. Namun, ketika tekanan berlangsung berulang dan intens, ketidakmampuan mengelola emosi dapat memicu stres dan burnout, yang pada akhirnya menyebabkan munculnya perilaku negatif terhadap orang yang dilayani. Perilaku negatif tersebut dapat berupa ekspresi marah, kesal, wajah tidak ramah ketika melayani.<sup>142</sup>

Subjek 5 yang menghadapi situasi berat dimana harus berhadapan dengan PM klaster berat yang mana dalam pengarahannya harus menggunakan tenaga ekstra untuk mengulang-ulang mengarahkan setiap PMnya dan berhadapan dengan PM yang sering kabur jika keadaan PM tersebut tidak stabil. Ketika subjek dihadapkan dengan situasi tersebut cara subjek menanganinya dengan cara menggunakan kekerasan verbal seperti

---

<sup>142</sup> Sri Hartini, "Hubungan Emotional Labor Dengan Burnout Pada Frontliner Bank Swasta Di Kota Medan", Cakrawala – Repositori IMWI, Desember 2022, Vol 5.

bentakan dan kekerasan fisik seperti tamparan tanpa mengamati situasi dan kondisi PM.

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini dkk, Kemampuan individu yang tidak dapat mengelola emosi secara efektif dalam situasi kerja yang menekan dapat menimbulkan stres dan burnout yang kemudian berdampak pada munculnya perilaku negatif terhadap orang yang dilayani. Tekanan yang intens dan berulang-ulang maka akan mengakibatkan kelelahan emosi ketika pengelolaan emosi tidak lagi optimal.<sup>143</sup>

## **2. Faktor Hambatan Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam Pendampingan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL)**

Faktor penghambat faktor komunikasi dengan Penerima Manfaat (PM). Tempat rehabilitasi tentu berisikan berbagai macam suku dan budaya tidak dipungkiri akan menemukan berbagai bahasa di sana seperti Indonesia, Osing, Jawa, serta Madura. Pendamping ODGJ akan selalu bersinggungan langsung dengan pada PM, dimana diperlukan komunikasi yang baik agar pendamping dengan PM dapat saling memahami satu sama lain. Selain itu pada dasarnya seseorang yang mengalami gangguan pada jiwanya tentu saja mengalami kemunduran dalam memproses informasi yang didapat tidak heran jika PM perlu pendampingan yang ekstra dalam menjalankan kegiatan sehari-hari seperti

<sup>143</sup> Sri Hartini, "Hubungan Emotional Labor Dengan Burnout Pada Frontliner Bank Swasta Di Kota Medan", Cakrawala – Repositori IMWI, Desember 2022, Vol 5.

makan dan minum, mandi, minum obat, senam, dan berbagai kegiatan lainnya, sebagai pendamping ODGJ tentu harus sabar dalam menjalankan pendampingan kepada PM. Tugas dari Tenaga Kesejahteraan Sosial salah satunya yaitu Motivasi dan diagnosis psikososial, dimana Tugas dari Tenaga Kesejahteraan Sosial harus dapat memberikan motivasi dan diagnosis Psikososial yang mengharuskan memiliki keterampilan komunikasi dengan PM yang baik agar tugas tersebut dapat dijalankan dengan optimal.<sup>144</sup>

Namun pada kenyataannya masih ada pendamping yang menggunakan kekerasan dalam pendampingan dengan alasan gara PM cepat memahaminya. Kekerasan yang terjadi seperti bentakan dan pukulan, subjek merasa hal tersebut sebagai efek jera kepada PM. Namun kenyataannya terdapat beberapa PM yang memukul balik terutama PM yang memiliki riwayat perilaku kekerasan akan melawan dikarenakan tidak terima. Kekerasan tersebut terjadi dikarenakan pendamping memiliki keterbatasan bahasa sehingga PM kurang dapat memahami apa yang diperintahkan pendamping.

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Imam Alfi dan Dedi Riyadin Saputro., dalam kegiatan sehari-hari pendamping sosial akan selalu bersinggungan dengan beragam karakter dan kebutuhan setiap individu yang berbeda-beda. mengakibatkan komunikasi menjadi aspek penting dalam menjalankan tugas

---

<sup>144</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia nomor 22 tahun 2014 tentang standar rehabilitasi sosial Republik Indonesia”, (2014), pasal 7, hal 7.



pendampingan. Komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan pesan program tidak tersampaikan dengan baik, menimbulkan miskonsepsi, bahkan membuat klien menutup diri. Hambatan komunikasi dapat berupa hambatan teknis, misalnya kurangnya sarana dan prasarana pendukung; hambatan semantik seperti penggunaan bahasa atau istilah yang sulit dipahami; hambatan psikologis seperti prasangka, ketakutan, atau sikap defensif.<sup>145</sup>

Faktor penghambat **faktor internal struktur organisasi**, dalam menjalankan tugasnya pendamping ODGJ dibagi menjadi 2 divisi yaitu rehabilitasi yang berisikan pekerja sosial dan pengelola rehabilitasi bimbingan dan konseling lalu selanjutnya divisi pelayanan yang berisikan pengurus asrama dan pelayanan kesehatan. Keempat bagian tersebut memiliki tugasnya masing masing dimana pekerja sosial bertugas sebagai *manager case*, pengelola rehabilitasi bimbingan dan konseling bertugas sebagai membuat rancangan bimbingan yang mana diawali dengan mengakses PM atau eks ODGJ berdasarkan kemampuan dan minat atau pembagian klaster, selanjutnya pengurus asrama bertugas sebagai pendamping PM dalam kegiatan sehari hari seperti makan, mandi, olahraga, dan pemberian obat, dan terakhir pelayanan kesehatan bertugas dalam segala kesehatan PM dan pemberi obat kepada PM.

Pendampingan kegiatan sehari-hari tidak hanya dilakukan oleh pengasuh asrama saja namun berkolaborasi dengan pekerja sosial,

---

<sup>145</sup> Imam Alfi dan Dedi Riyadin Saputro, "Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial" Desember 2020, Vol 3

pengelola rehabilitasi bimbingan dan konseling, dan pelayanan kesehatan. Keempat bagian tersebut ikut andil dalam pendampingan PM selama berada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras. Pendamping ODGJ akan diberikan tanggung jawab PM di setiap pendamping, Walaupun dalam pembagian tugas setiap bagian telah dipecah-pecah sesuai dengan bagiannya, namun secara umum Tenaga Kesejahteraan Sosial memiliki tugas motivasi dan diagnosis psikososial, perawatan dan pengasuhan, pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan, bimbingan mental spiritual, bimbingan fisik, bimbingan sosial dan konseling psikososial, pelayanan aksesibilitas, bantuan sosial dan asistensi sosial, bimbingan resosialisasi, bimbingan lanjut, serta rujukan. Berjalannya tugas-tugas tersebut secara teratur dan runtut dalam menjalankan pelayanan rehabilitasi akan membuat proses pelayanan berjalan dengan lancar dan mampu mengoptimalkan pemberian pelayanan rehabilitasi kepada PM.<sup>146</sup>

Namun terdapat beberapa kendala dikarenakan pendamping yang sering memindahkan tanggung jawab tersebut kepada pendamping lainnya yang menyebabkan kurangnya maksimal dalam pemberian manfaat kepada PM tersebut sehingga peningkatan PM berjalan lebih lambat dari PM yang dipegang oleh pendamping lainnya. Tidak hanya dalam pendampingan intens disetiap PM saja. Pendampingan kegiatan sehari-hari juga terkadang pegawai mengalami cekcok kepada pegawai lainnya karena tidak satu pemikiran, dalam menjalankan pendampingan kegiatan

---

<sup>146</sup>Kementrian Sosial Republik Indonesia, “Peraturan Mentri Sosial Republik Indonesia nomor 22 tahun 2014 tentang standar rehabilitasi sosial Republik Indonesia”, (2014), pasal 7, hal 7.

sehari hari, di setiap klasternya terdapat 2 pegawai yang mendampingi mandi, makan, minum obat, dan senam. Pendamping harus bekerja sama agar PM mengikuti kegiatan sehari-hari tepat pada waktu yang telah dijadwalkan, namun terkadang pegawai tidak mempunyai satu pemikiran karena berbeda pemikiran itulah terjadi cekcok antar pegawai dan merasa sakit hati.

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryam Tabatabaee dkk., bahwa layanan rehabilitasi psikiatri dengan sumber daya terbatas sering mengalami hambatan serius seperti keterbatasan fasilitas, sumber daya, dan dukungan infrastruktur yang tidak memadai. Infrastruktur yang dimaksud mencakup progres pasien yang berbeda-beda sehingga sulit dinilai secara konsisten, koordinasi antar unit yang melemah, serta tidak adanya standar prosedur operasional yang konsisten untuk mengarahkan pelaksanaan layanan. Keberhasilan layanan rehabilitasi psikiatri bergantung bukan hanya pada model klinis yang baik, tetapi juga pada ketersediaan infrastruktur, dukungan administratif, sumber daya manusia terlatih, dan pembiayaan yang memadai. Ketika seluruh faktor tersebut melemah, dapat menyebabkan rendahnya partisipasi, tingginya angka drop-out, dan menurunnya kualitas layanan rehabilitasi.<sup>147</sup>

---

<sup>147</sup> Maryam Tabatabaee dkk, "Challenges of implementing psychiatric rehabilitation services: a low- and middle-income country case example" Agustus 2021, Vol 18.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kelima Tenaga Kesejahteraan Sosial pendampingan ODGJ yang berada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan dimana, subjek 1, subjek 2, dan subjek 4 memiliki kemampuan untuk menyadari perasaan dan memahami apa pemicu dari emosi yang mereka rasakan, subjek dapat mengelola emosi di situasi yang berat dan dapat menahan reaksi impulsif, subjek memiliki motivasi diri terutama dalam hal pemulihan PM, mengusahakan keinginan PM, dan ketika merasa dirinya dianggap rendah oleh orang lain, subjek dapat memahami pikiran, perasaan, atau kondisi PM serta dapat merasakan apa yang dirasakan oleh PM. Terakhir subjek dapat memudahkan PM dalam memahami informasi yang diberikan, menempatkan diri agar dapat masuk dengan PM, dan menampung pendapat jika menghadapi masalah. Namun subjek 4 dalam menjalankan pendampingan kepada PM menggunakan kekerasan fisik yaitu menendang PM. subjek 3 dan subjek 5 kurang menjelaskan secara mendalam emosi yang muncul selama menjalankan pendampingan dan menormalisasika kekerasan dalam menjalankan pendampingan terhadap PM, subjek masih bertindak secara impulsif dalam menghadapi PM dan menganggap kekerasan satu-satunya cara yang efektif untuk menangani PM, subjek dalam berkomunikasi dengan PM masih menggunakan nada tinggi. subjek 3 memahami perasaan orang lain seperti memahami pikiran, perasaan, atau

kondisi PM. namun terdapat inkonsistensi terhadap pernyataan yang subjek berikan dengan hasil observasi yang telah dilakukan. Subjek 5 dalam memahami PM tidak mengulik lebih dalam lagi mengenai perasaan, pikiran, atau kondisi PM dan subjek memaknai empati hanya untuk mencari nafkah

Hal tersebut dapat terjadi disebabkan oleh faktor penghambat yang membuat pendamping ODGJ terhambat sehingga subjek melakukan kekerasan. Faktor penghambat tersebut mencakup faktor komunikasi dengan Penerima Manfaat (PM), dan faktor internal struktur organisasi. Karena itu, pentingnya pemahaman mengenai Orang dengan Gangguan Jiwa agar tepat dalam pengambilan tindakan selama pendampingan berlangsung

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan penelitian, berikut saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait:

### **1. Bagi tenaga kesejahteraan sosial**

Tenaga Kesejahteraan Sosial perlu pemahaman mengenai Orang Dengan Gangguan Jiwa, dimana mengingat latar belakang pendidikan yang berbeda-beda mulai dari SMK, SMA, dan Sarjana dengan berbagai jurusan sebaiknya diadakan pelatihan mengenai pemahaman Orang Dengan Gangguan Jiwa.

### **2. Bagi Pengelola UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan**

UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan perlu memberikan sarana dan prasarana yang lebih memadai agar ketika Tenaga

Kesejahteraan Sosial melakukan pendampingan kepada Penerima Manfaat (PM) dapat berjalan dengan maksimal.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian seperti menambahkan jumlah subjek yang lebih beragam, dimana mencakup pendamping di berbagai klaster atau tingkatan agar gambaran kecerdasan emosi yang diperoleh dapat menggambarkan seluruh Tenaga Kesejahteraan Sosial di lingkungan tersebut. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda, seperti metode kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*), sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu mengukur tingkat kecerdasan emosi serta hubungannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, Imam, and Dedi Riyadin Saputro. (2020) "Hambatan komunikasi pendamping sosial." *Al-Balagh: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol 3.
- Cahyaningrum, K., Az-Zahra, F., Ananda, Z. N., Jumira, N., & Razak, A. M. H. (2023). *Emotion Introduction Program" Senia"(Non-Verbal Expression and Interaction Art for Activities) for ODGJ Patients tt Rskd Dadi in the City of Makassar. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari (JPMB)*, vol 2.
- Celofiga, A., Kores Plesnicar, B., Koprivsek, J., Moskon, M., Benkovic, D., & Gregoric Kumperscak, H. (2022). Effectiveness of de-escalation in reducing aggression and coercion in acute psychiatric units. A cluster randomized study. *Frontiers in psychiatry*, Vol 13.
- Dewi Norma Palupi, Mury Ririanty, dan Iken Nafikadini, (2019) “Karakteristik Keluarga ODGJ dan Kepesertaan JKN Hubungannya dengan Tindakan Pencarian Pengobatan bagi ODGJ”, *Jurnal Kesehatan*, Vol 7.
- Gibranamar Giandatenaya dan Rudangta Arianti Sembiring, (2024), *Regulasi Emosi Pada Caregiver Orang Dengan Gangguan Jiwa, Psycho Idea*, Vol.19.
- Goleman, Daniel. (2007). *Emotional Intelligence*. Terjemahan T. Hermaya. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartini, S., Sherly, G., Thalia, T., Wijaya, V., & Felix, F. (2022). Hubungan Emotional Labor dengan Burnout Pada Frontliner Bank Swasta Di Kota Medan. *Cakrawala Repositori IMWI*, Vol 5.
- Herdina Feby Syafitri. (2021) , ”Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar Di Yayasan Mentari Hati Kota Tasikmalaya”, *Jurnal Pendidikan Untuk Semua*, Vol 05.
- Herland, M. D. (2022). *Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research. Qualitative Social Work*, vol 21
- Indonesia, Republik. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial." Jakarta, RI (2009).
- Ismail, Verawati, Lisnawaty W. Badu, dan Nuvazria Achir. (2024). “Faktor Penghambat Pelaksanaan Rehabilitasi Anak Pengguna Narkoba di Lembaga Pembinaan Khusus Anak.” *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik* Vol 2.
- Kevin Vito Asmara et al. (2024), “Gangguan Mental (Mental Disorders)”, *Student Research Journal*, Vol 2.



- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). *Emotional intelligence*, Baywood Publishing Co
- Muhlis, M., Dewi, E. M. P., & Siswanti, D. N. (2022). Regulasi Emosi Perawat Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Dadi Makassar. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, vol 1
- Mukhlisa, P., Yohenda, S., Yanti, U., & Yarni, L. (2024). Kecerdasan Emosional/*Emotional Intelligence* (EQ). *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, Dan Sosial Humaniora*, vol 2.
- Nomor, Permensos. "Tahun (2014) tentang Standar Rehabilitasi Sosial dengan Pendekatan Profesi Pekerjaan Sosial.." Kementerian Sosial Republik Indonesia (22).
- Nomor, Permensos. "Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial." Kementerian Sosial Republik Indonesia (16).
- Rahayu, A. N., Daulima, N. H., & Wardhani, I. Y. (2019). Pengalaman Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Paska Pasung Dalam Melakukan Rehabilitasi Psikososial. *HealthCare Nursing Journal*, vol 1
- Restu, Efri, dan Iwan. (2018), "Sikap Masyarakat Terhadap Orang dengan Gangguan Jiwa di Desa Kersamanah Kabupaten Garut", *Jurnal Keperawatan BSI*, Vol. VI No. 2.
- Riepenhausen, A., Wackerhagen, C., Reppmann, Z. C., Deter, H. C., Kalisch, R., Veer, I. M., & Walter, H. (2022). *Positive cognitive reappraisal in stress resilience, mental health, and well-being: A comprehensive systematic review. Emotion Review*, Vol 14.
- Rihhadatul'Aisy, N., & Subhi, M. R. I. (2024). Peran Petugas TKSK dalam Membangkitkan Dukungan Sosial Terhadap Penerimaan Diri Eks. Pasien ODGJ Di Dinas Sosial P2KB Kota Pekalongan. *Bersatu: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, Vol 2.
- Rita Fiantika, Feny. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Sadock BJ, Ahmad S, Sadock VA. (2005). *Kaplan & Sadock's Pocket handbook of clinical psychiatry*. 8th ed. Phl adelphia: Wolters.
- Serrat, O., & Serrat, O. (2017). *Understanding and developing emotional intelligence*. Knowledge solutions: Tools, methods, and approaches to drive organizational performance.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfaberta, Bandung : 2013.

- Surahmat, R., Akhriansyah, M., Agustina, N., Amalia, A., & Arisandy, W. (2025). Pendampingan ODGJ dalam Meningkatkan Kesehatan Jiwa Melalui Penerapan Aktivitas Terjadwal di Yayasan Mitra Mulia Husada Palembang. *Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK)*, Vol 7.
- Susanti, S. 2013. Kontribusi Kestabilan Emosi Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Panti Sosial Pamardi Putra “Insyaf” Medan. *School Education Journal*, vol 1.
- Tabatabaee, M., Mirsepassi, Z., Sharifi, V., & Mottaghipour, Y. (2021). Challenges of implementing psychiatric rehabilitation services: a low-and middle-income country case example. *BJPsych International*, Vol 18.
- Tukatman dkk. 2023. *Keperawatan Jiwa*. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Undang-undang No 18 tahun 2014. Kesehatan Jiwa. Jakarta ;2014





LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mita Sensita Putri  
NIM : 212103050025  
Progam Studi : Psikologi Islam  
Fakultas : Dakwah  
Intitut : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 26 November 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDIQ  
JEMBER

Saya yang menyatakan



**Mita Sensita Putri**  
**NIM. 212103050025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
e-mail: fakultasdakwah@uinkhas.ac.id Website: www.uinkhas.ac.id



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nama Penulis : Mita Sensita Putri  
Program Studi : Psikologi Islam  
Nama Pembimbing : Nuzul Ahadiyanto, S.Psi., M.Si  
Batas Maksimum Similarity : 20%  
Judul Penelitian : GAMBARAN KECERDASAN EMOSI TENAGA  
KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM  
PENDAMPINGAN ODGJ DI UPT REHABILITASI  
SOSIAL PASURUAN  
Nilai Similarity : 14%  
Total Halaman : 202 Halaman  
Tanggal Pengecekan : 27 November 2025  
Tempat Pengecekan : Perpustakaan UIN Khas Jember

Mengetahui,

Koordinator Cek Plagiasi

Tandatangan Mahasiswa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

( Mita Sensita Putri)

(Zayyinah Haririn, MPd.I)

**GAMBARAN KECERDASAN EMOSI TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM  
PENDAMPINGAN ODGJ DI UPT REHABILITASI SOSIAL BINA LARAS PASURUAN**

VARIABLE	INDIKATOR	FOKUS PENELITIAN	TUJUAN PENELITIAN	METODOLOGI	SUMBER DATA
1. Kecerdasan Emosi	1. Kesadaran diri 2. Pengendalian diri 3. Motivasi diri 4. Empati 5. Ketrampilam sosial	1. Bagaimana kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL) dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)?  2. Apa saja faktor hambatan Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL) dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)?	1. Untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).  2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).	1. Pendekatan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif  2. Metode pengumpulan data yang digunakan a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi  3. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.	1. Informan: a. Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan. b. Mahasiswa PPL c. Kepustakaan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136  
email : [fakultasdakwah@uinkhas.ac.id](mailto:fakultasdakwah@uinkhas.ac.id) website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B. 450 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ 2025  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

21 Juli 2025

Yth.

UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Mita Sensita Putri  
NIM : 212103050025  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Psikologi Islam  
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama  $\pm$  30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Gambaran Kecerdasan Emosi Pekerja Sosial Dalam Pemberian Manfaat Kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kabupaten Pasuruan"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,







PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS SOSIAL  
UPT REHABILITASI SOSIAL BINA LARAS PASURUAN  
Jl. Raya Kedawung Wetan, Grati Tlp / Fax ( 0343) 482524  
Email : [psikotikpasuruan@yahoo.co.id](mailto:psikotikpasuruan@yahoo.co.id) Kode Pos 67184  
PASURUAN 67153

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 027/ 2120 /107.6.22/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, menerangkan bahwa :

Nama : Mita Sensita Putri  
NIM : 212103050025  
Program Studi : S1 Psikologi  
Universitas/Instansi : UIN KH Achmad Siddiq

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan, terhitung mulai tanggal 28 Agustus – 05 September 2025 guna penulisan skripsi dengan judul “Gambaran Kecerdasan Emosi Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam pendampingan ODGJ di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pasuruan, 17 November 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M  
An. Plt. Kepala  
UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Pasuruan  
Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial  
Drajat Suhartono, S.Sos  
Penata Tk.I  
NIP. 019710911 200701 1 012





## INFORMED CONSENT

Program Studi Psikologi Islam

Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Jember Telp. 0331-487550 Fax 0331-427005, Kode Pos: 68136

Website: <https://fdakwah.uinkhas.ac.id>

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subjek 1  
Alamat : Kampung Baru barat kec. leluk.  
Usia : 49.  
Jenis Kelamin : P

Menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Mita sensita putri program studi Psikologi Islam, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Saya memberikan izin kepada Saudari, mita sensita putri untuk menggunakan data hasil wawancara untuk mendukung penelitian skripsi yang bersangkutan.

Apabila suatu saat dianggap perlu, atas pertimbangan apapun, saya dapat membatalkan/menarik kesediaan dan seluruh informasi/data yang telah saya berikan.

Pasuruan, 30 Agustus 2025

*Subj*

(.....  
Subjek 1

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH. ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## INFORMED CONSENT

Program Studi Psikologi Islam  
Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Jember Telp. 0331-487550 Fax 0331-427005, Kode Pos: 68136  
Website: <https://fdakwah.uinkhas.ac.id>

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subjek 2  
Alamat : Kedawung Wetan - Grati - Pasuruan  
Usia : 45 Th.  
Jenis Kelamin : Laki - Laki.

Menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Mita sensita putri program studi Psikologi Islam, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Saya memberikan izin kepada Saudari, Mita Sensita Putri untuk menggunakan data hasil wawancara untuk mendukung penelitian skripsi yang bersangkutan.

Apabila suatu saat dianggap perlu, atas pertimbangan apapun, saya dapat membatalkan/menarik kesediaan dan seluruh informasi/data yang telah saya berikan.

Pasuruan, 2 Agustus 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## INFORMED CONSENT

Program Studi Psikologi Islam

Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Jember Telp. 0331-487550 Fax 0331-427005, Kode Pos: 68136

Website: <https://fdakwah.uinkhas.ac.id>

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subjek 3

Alamat : Piyaman

Usia : 37

Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Mita Sensita putri program studi Psikologi Islam, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Saya memberikan izin kepada Saudari, Mita Sensita Putri untuk menggunakan data hasil wawancara untuk mendukung penelitian skripsi yang bersangkutan.

Apabila suatu saat dianggap perlu, atas pertimbangan apapun, saya dapat membatalkan/menarik kesediaan dan seluruh informasi/data yang telah saya berikan.

Pasuruan, 30 Agustus 2025

*af*

( Subjek 3 )

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R





## INFORMED CONSENT

Program Studi Psikologi Islam

Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Jember Telp. 0331-487550 Fax 0331-427005, Kode Pos: 68136

Website: <https://dakwah.uinlkhas.ac.id>

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subjek 4  
Alamat : Griya Kedawung, Lestari D.37, Gajah, Pasuruan.  
Usia : 80 th  
Jenis Kelamin : Parenmpuan.

Menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Mita sensita putri program studi Psikologi Islam, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Saya memberikan izin kepada Saudari, Mita Sensita Putri untuk menggunakan data hasil wawancara untuk mendukung penelitian skripsi yang bersangkutan.

Apabila suatu saat dianggap perlu, atas pertimbangan apapun, saya dapat membatalkan/menarik kesediaan dan seluruh informasi/data yang telah saya berikan.

Pasuruan, 31 Agustus 2025

(..... Subjek 4 .....)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## INFORMED CONSENT

Program Studi Psikologi Islam

Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Jember Telp. 0331-487550 Fax 0331-427005, Kode Pos: 68136

Website: <https://fdakwah.uinlkhas.ac.id>

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subjek S  
Alamat : KEDAWUNG KULON  
Usia : 33 TH.  
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI

Menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Mita Sensita putri program studi Psikologi Islam, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Saya memberikan izin kepada Saudari, MITA SENSITA PUTRI untuk menggunakan data hasil wawancara untuk mendukung penelitian skripsi yang bersangkutan.

Apabila suatu saat dianggap perlu, atas pertimbangan apapun, saya dapat membatalkan/menarik kesediaan dan seluruh informasi/data yang telah saya berikan.

Pasuruan, 2 Agustus 2025

( Subjek S )

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **GUIDE WAWANCARA**

1. apa tugas dan peranan anda dalam menjalankan pelayanan kepada Penerima manfaat?
2. Ada berapa Penerima manfaat yang ada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras Kabupaten Pasuruan?
3. Bagaimana perasaan anda selama bekerja sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam menjalankan pendampingan kepada para Penerima Manfaat?
4. Melihat banyaknya penerima manfaat dan sedikitnya Tenaga Kesejahteraan Sosial yang langsung berhadapan pada Penerima Manfaat. Pernah tidak anda merasakan emosi dalam melakukan pendampingan?
5. Apakah pernah dalam menjalankan pekerjaan anda merasakan atau mengalami emosi yang negatif seperti marah, kesal, sedih, benci, putus asa, dll?
6. ketika emosi negatif seperti marah, kesal, sedih, benci, putus asa, dll tersebut muncul , bagaimana dampaknya pada pekerjaan dan lingkungan kerja anda?
7. Bagaimana anda mengontrol emosi anda ketika menghadapi masalah dalam menjalankan tugas?
8. Bisakah anda memberikan contoh saat emosi tersebut muncul namun anda harus mengontrol agar tetap profesional?
9. Apa yang memotivasi anda untuk tetap bekerja di tempat rehabilitasi yang mana notabennya merupakan tempat orang penyandang disabilitas mental pastinya itu sangat berat?
10. Bisakah Anda berbagi pengalaman saat Anda merasa sangat termotivasi dalam menjalankan tugas pendampingan kepada PM atau untuk mencapai mencapai tujuan tertentu pada bidang rehabilitasi atau pelayanan ini?
11. Bagaimana Anda menjaga semangat dan ketekunan saat menghadapi masalah dalam menjalankan pekerjaan sebagai pendampingan kepada PM?
12. Menurut Anda, seberapa pentingkah empati dalam pekerjaan sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras?
13. Bagaimana Anda memahami perasaan klien?



14. Bagaimana Anda mengetahui bahwa klien merasa dimengerti dan didengarkan?
15. Bagaimana Anda berkomunikasi dengan klien ketika pendampingan?
16. Bagaimana anda berkomunikasi dengan tim kerja agar pesan tersampaikan dengan jelas ketika terjadi masalah dalam pendampingan?
17. Dengan banyaknya Penerima Manfaat apakah anda tidak kewalahan menghadapinya?
18. Apakah ada hambatan dalam menjalankan pelayanan kepada Penerima manfaat?
19. Bagaimana anda menangani PM yang kambuh tidak terkendali?
20. Bagaimana anda menangani PM yang susah untuk diatur atau susah diberitahu?



## DOKUMENTASI



Gambar wawancara dengan subjek



Gambar wawancara dengan subjek



Gambar wawancara dengan subjek



Gambar wawancara dengan subjek



Gambar wawancara dengan subjek

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



### A. Identitas Diri

Nama : Mita Sensita Putri  
NIM : 212103050025  
Tempat Tanggal Lahir : Banyuwangi, 6 Februari 2002  
Fakultas : Dakwah  
Prodi : Psikologi Islam  
Alamat : Jl. RW. Monginsidi RT. 01 RW. 03  
Kelurahan/Desa : Penganjuran  
Kecamatan : Banyuwangi  
Kabupaten/Kota : Banyuwangi

### B. Riwayat Pendidikan

1. 2009-2014 : SDN Bandar Kidul 2 Kediri
2. 2014-2017 : SMP Negeri 5 Kediri
3. 2017-2020 : SMA Negeri 7 Kediri
4. 2021-2025 : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Shiddiq Jember