

EDUKASI BERBASIS RESILIENSI KEPADA PENDAMPING DALAM PENCEGAHAN DAN PENANGANAN KASUS KEKERASAN

Elly Malihah^{1*}, Hani Yulindrasari¹, Leli Kurniawati¹, Lingga Utami¹, Hany Handayani¹, Rengga Akbar Munggaran², Nalya Puspa Harlisa¹, Fadhil Kholid Al-Munadi¹

¹ Universitas Pendidikan Indonesia

² Universitas Indonesia

*Korespondensi : ellyms@upi.edu

ABSTRACT

The increasing rates of violence against women and children in the city of Bandung make it necessary for support roles in the prevention and handling of violence cases to provide services optimally and professionally. The issue of the high rate of violence is not in line with the technical competence and psychosocial support of the caregivers. Institutionally, this impacts the delay in case resolution and the quality of professional services for the prevention and handling of violence cases not meeting standards. For the individual caregivers themselves, the impact of work pressure and exposure to violence cases presents its own challenges. The goal of this community service is to provide resilience training to companions, focusing on enhancing technical competencies and psychosocial support for companions in the prevention and handling of violence cases against women and children. This community service activity is conducted using the Logical Framework Approach (LFA) method. The social setting was carried out at the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children in Bandung City, with the intervention object being the strengthening of professional caregivers for the prevention and handling of violence cases against women and children, which includes legal companions, psychologists, and social workers. The implementation of this community service was carried out with resilience training focused on case management and coping strategies. From both trainings, there was a positive impact not only on the institutional process but also on the individuals providing support. Although case management has not yet been implemented directly, the existence of case management provides a standard reference for institutional services in preventing and handling cases of violence. Meanwhile, coping strategies become a strategy that brings positive changes to the companions; with the use of music, they can adaptively develop a resilient attitude and avoid exposure to cases of violence. Community service recommendations can focus on providing regular mental health support services to caregivers.

RIWAYAT ARTIKEL

Diserahkan : 06/12/2024
Diterima : 23/05/2025
Dipublikasikan : 01/12/2025

Keywords: Caregivers; mental well-being; prevention and handling of violence; resilience; violence

ABSTRAK

Meningkatnya angka kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Bandung menjadikan peran pendamping dalam rangka pencegahan dan penanganan

kasus kekerasan perlu memberikan layanan secara optimal dan profesional. Permasalahan tingginya angka kekerasan tidak sejalan dengan kompetensi teknis dan dukungan psikososial para pendamping. Secara kelembagaan ini berdampak pada terminasi kasus yang terhambat dan kualitas layanan profesional pencegahan dan penanganan kasus kekerasan yang belum sesuai standar. Bagi individu pendamping sendiri, dampak tekanan beban kerja hingga paparan kasus kekerasan menjadi tantangan tersendiri. Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah memberikan pelatihan resiliensi kepada pendamping yang fokus pada peningkatan kompetensi teknis dan dukungan aspek psikososial pada pendamping dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan metode *Logical Framework Approach* (LFA). Setting sosial dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Bandung, dengan objek intervensi penguatan dilakukan kepada pendamping profesional pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak terdiri dari pendamping hukum, psikolog, dan pekerja sosial. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan pelatihan resiliensi berfokus pada manajemen kasus dan strategi coping. Dari kedua pelatihan tersebut memberikan dampak perubahan positif tidak hanya untuk proses kelembagaan tapi bagi individu pendamping itu sendiri. Meskipun manajemen kasus belum dapat diimplementasikan secara langsung, tetapi adanya manajemen kasus memberikan acuan standar layanan lembaga dalam melakukan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Sedangkan strategi coping menjadi strategi yang memberikan perubahan positif pada pendamping dengan adanya pendekatan musik mereka dapat secara adaptif memiliki sikap resilien dan terhindar dari paparan kasus kekerasan. Rekomendasi pengabdian kepada masyarakat dapat fokus pada dukungan layanan kesehatan mental berkala pada pendamping.

Kata Kunci: Pendamping; kesejahteraan mental; pencegahan dan penanganan kekerasan; resiliensi; kekerasan

PENDAHULUAN

Isu kekerasan pada perempuan dan anak menjadi persoalan yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan secara signifikan. Berdasarkan data nasional SIMFONI PPA hingga tahun pada tahun 2022 terdapat 27.593 kasus kekerasan pada perempuan dan anak, dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan menjadi 29.883 kasus. Dapat disimpulkan bahwa, pencegahan dan penanganan kasus kekerasan belum optimal dilakukan, sehingga menjadi sebuah isu yang serius.

Data kekerasan di Kota Bandung menurut catatan laporan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung juga mencatatkan tahun 2022, kasus kekerasan anak paling banyak terjadi sejumlah 157 kasus, kemudian kekerasan dalam rumah tangga sejumlah 134 kasus, dan kekerasan pada perempuan sejumlah 103 kasus. Sementara itu, data Dinas

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung hingga Juni 2024 juga mencatatkan layanan yang paling banyak diterima adalah layanan pengaduan sejumlah 55,59%, layanan bantuan kesehatan sejumlah 19,77%, dan layanan bantuan hukum sejumlah 16,48%.

Di Kota Bandung pelaksana pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di bawah koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung. Saat ini sampai Juni 2024 dari 135 kasus kekerasan pada perempuan dan anak, masih terdapat 42 kasus yang mencapai tahap terminasi. Dalam proses terminasi ini penanganan kasus kekerasan pada dasarnya perlu memastikan bahwa, tidak hanya korban mendapatkan keadilan hukum tetapi

memastikan korban mendapatkan layanan sesuai kebutuhannya baik itu layanan pendidikan, finansial, maupun kesehatan.

Tingginya kasus kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Bandung juga disebabkan adanya kendala pendampingan yang dilakukan pendamping, sehingga adanya hambatan dalam proses terminasi. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat saat ini pendamping di UPTD PPA Kota Bandung masih terbatas. Sumber daya manusia yang ada terdiri dari 2 Tenaga Ahli Psikolog, 4 Konselor Psikolog, 3 Tenaga Ahli Hukum, 1 Konselor Hukum, dan 2 Pekerja Sosial.

Permasalahan sumber daya manusia ini tentu berdampak pada bagaimana para pendamping melakukan perannya dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Berdasarkan hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa, sumber daya manusia yang minim ini menyebabkan kurangnya kapasitas dalam penanganan kasus bersama. Ini menyebabkan menyebabkan pencegahan dan penanganan kasus kurang efektif dilaksanakan. Kurangnya pelatihan antar pendamping dalam penanganan kasus lintas peran menyebabkan keterbatasan koordinasi dan kolaborasi antar setiap pendamping.

Hal ini menunjukkan bahwa, banyaknya jumlah kasus kekerasan tidak sebanding dengan sumber daya manusia yang ada di UPTD PPA Kota Bandung. Dampak adanya kesulitan dalam melakukan terminasi kasus, karena keterbatasan jumlah pendamping hingga kemampuan pendamping dalam melakukan koordinasi dan kolaborasi menyebabkan terminasi kasus yang terhambat. Selain itu, kasus kekerasan yang semakin meningkat menyebabkan layanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terabaikan.

Peran pendamping profesional dinilai dapat membantu bagaimana korban memiliki ketahanan sosial, emosional, dan fisik yang mumpuni. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa pendamping profesional seringkali secara tidak langsung mengalami tekanan kesejahteraan mental dan fisik sebagai dampak

tidak langsung yang dialami oleh para pendamping ini. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan tim pelaksana kepada para pendamping di UPTD PPA Kota Bandung, terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh pendamping selama proses pencegahan dan penanganan kekerasan ini.

Permasalahan pertama mengenai proses pelayanan dan pendampingan hukum hingga proses konseling yang menunjukkan adanya kendala. Kendala yang ada adalah tidak semua kasus dapat dilakukan terminasi. Kesulitan dalam proses terminasi ini menjadikan pendamping mengalami tekanan psikologis, dimana mereka memiliki beban ketika sebuah kasus tidak dapat terselesaikan. Pendamping seringkali harus menjadi pihak yang melakukan keputusan, padahal perannya adalah sebagai pendukung korban untuk menghadapi kasus. Dilema etis ini menunjukkan bahwa, posisi yang dianggap rentan berkaitan pada bagaimana pendamping memiliki konflik peran untuk bertanggungjawab atas profesionalismenya (Roberts & Termuehlen, 2021; Geiderman & Marco, 2019).

Pada satu sisi, pendamping ini memiliki peran dalam mendukung aspek teknis penyelesaian kasus dan dukungan emosional pada korban, namun di sisi lain pendamping harus mengambil keputusan untuk target penyelesaian kasus. Secara tidak langsung, adanya tekanan psikologis yang dialami pendamping ini adanya kekhawatiran pada potensi bias dalam keputusan terminasi kasus. Pendamping dihadapkan pada perannya yang lebih dari sekedar peran pendukung. Adanya peran ganda yang dialami seorang pendamping seringkali rentan mengalami masalah kesejahteraan mental antara pemenuhan kebutuhan korban dengan target prosedural (Kurniawan et al., 2023).

Peningkatan jumlah kasus menjadikan pendamping melakukan beberapa kasus sekaligus. Hal ini menjadikan penanganan kasus dari sisi layanan tidak optimal kualitasnya. Ketimpangan antara jumlah sumber daya manusia dengan beban kerja ini,

dapat menimbulkan pendamping mengalami *burn out* (Megawati & Maulana, 2024; Diehl et al., 2021). Akibatnya, kompetensi yang menurun pada pendamping karena tidak mampu memberikan dukungan maksimal dalam pemulihan korban.

Permasalahan kedua adalah adanya permasalahan psikososial yang dialami oleh tenaga pendamping. Dari berbagai kasus yang ada adanya dampak yang dialami secara tidak langsung berupa perasaan stres dan trauma pada pendamping yang seringkali terabaikan. Dampak psikososial ini tidak terlihat jelas, namun jika dibiarkan akan menimbulkan kesejahteraan jangka panjang (Nara et al., 2023; Steiger et al., 2021). Keterlibatan pendamping pada penanganan berbagai kasus kekerasan menjadikan pendamping seringkali terpapar kasus secara tidak langsung. Paparan negatif dari cerita kasus kekerasan menimbulkan adanya trauma emosional sekunder, yang mana seseorang mendapat dampak psikologis yang mirip dialami korban kekerasan (Ellis & Knight, 2021; Williamson et al., 2020).

Ketidadaan dukungan psikologis bagi pendamping juga menjadikan dampak psikososial yang berkepanjangan. Pendamping harus menjunjung tinggi kerahasiaan selama proses penanganan kasus. Hal ini menjadikan memiliki keterbatasan bagi pendamping untuk berbicara mengenai apa yang dialaminya. Tekanan psikososial ini menjadikan pendamping merasakan adanya isolasi untuk mendapatkan dukungan sosial, emosional, dan fisik dari orang sekitar.

Permasalahan terakhir adalah belum adanya mekanisme dalam penguatan resiliensi di tingkat kelembagaan. Dalam struktur kelembagaan UPTD PPA Kota Bandung belum memiliki pendekatan resiliensi bagi para pendampingnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Bandung menyebutkan bahwa, ketidadaan panduan standar operasional prosedur mekanisme resiliensi bagi tenaga pendamping dalam penanganan kekerasan secara holistik

merupakan sebuah kekosongan yang perlu diisi.

Dari keseluruhan permasalahan yang telah diuraikan, upaya yang perlu dilakukan adalah perlunya pendekatan holistik yang kolaboratif dalam memperhatikan pendamping sebagai sebuah isu yang tidak dapat diabaikan. Penguatan pada dasarnya menjadi sebuah upaya peningkatan kualitas layanan sebuah lembaga (Rauf, 2024). Kebutuhan UPTD PPA Kota Bandung dalam peningkatan kualitas layanan dapat diimplementasikan dengan adanya penguatan resiliensi. Menurut Thadius (2023) penguatan resiliensi merupakan salah satu upaya yang dilakukan kepada pendamping agar mampu adaptif dalam situasi krisis secara positif. Dalam penguatan resiliensi salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan metode pelatihan. Pelatihan penguatan resiliensi dilakukan bertujuan tidak hanya meningkatkan kemampuan secara teknis tetapi adanya strategi pengelolaan emosional dan psikologis (Tandiarak et al., 2024).

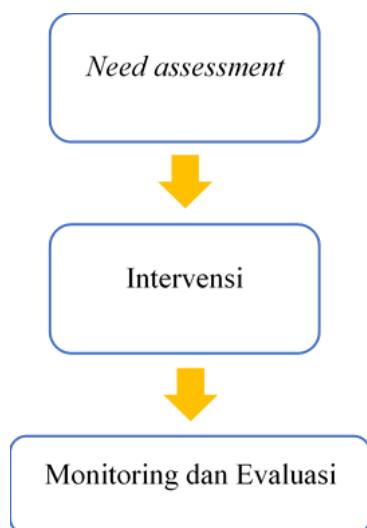
Pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penguatan resiliensi dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan belum menjadikan peran pendamping sebagai objek yang membutuhkan penguatan resiliensi. Beberapa pengabdian pada masyarakat masih berfokus pada penguatan pada korban kekerasan. Padahal pendamping juga merasakan dampak tidak langsung selama proses pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Merujuk pada target *Sustainable Development Goals* (SDGs) ketiga yaitu “Kehidupan Sehat dan Sejahtera” dapat berperan dalam memastikan peningkatan efektivitas pencegahan dan penanganan kekerasan yang dilakukan pendamping pada korban. Kita perlu menyadari bahwa peran pendamping yang sentral ini tentu harus didukung dengan pentingnya keseimbangan menjaga kesejahteraan sosial, emosional, dan fisik sebagai satu kesatuan yang saling mendukung.

Dengan demikian, urgensi pelatihan sebagai upaya penguatan resiliensi kepada pendamping dalam pencegahan dan

penanganan kasus kekerasan ini menjadi salah satu bentuk upaya yang bertujuan mengurangi prevalensi dan dampak lebih panjang. Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah memberikan pelatihan resiliensi kepada pendamping yang fokus pada peningkatan kompetensi teknis dan dukungan aspek psikososial pada pendamping dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan metode *Logical Framework Approach* (LFA). Metode LFA merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melakukan perencanaan dalam pengembangan yang berorientasi pada pengembangan kerangka kerja dalam menyelesaikan sebuah masalah dan mengembangkan perubahan positif (Ringhofer & Kohlweg, 2019).



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Pada gambar 1 dijabarkan implementasi LFA dilakukan dengan analisis secara sistematis dengan tahapan mulai dari *need assessment*, intervensi, monitoring dan evaluasi. Pendekatan dalam metode LFA ini menjadikan adanya pendekatan berbasis pemecahan masalah yang mana intervensi yang diberikan melalui pendekatan partisipatif dan

kolaboratif (Santamarina et al., 2018). Dengan demikian, penggunaan metode LFA dalam penguatan resiliensi pendamping yang fokus pada perlunya dukungan psikososial pada pendamping dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak dilakukan secara berkelanjutan. Untuk lebih detail maka setiap tahapan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan sebagai berikut.

Tabel 1. Tahapan Metode Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Tahapan	Pihak yang Terlibat	Jangka Waktu
Need assessment	• Tim PKM (Dosen terdiri dari 6 orang, dan Mahasiswa terdiri dari 2 orang)	1 bulan
Intervensi		3 bulan
Monitoring dan Evaluasi	• Pendamping dari UPTD PPA (13 orang)	2 bulan

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Setting sosial dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Bandung, dengan objek intervensi penguatan dilakukan kepada seluruh pendamping profesional pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak terdiri dari 13 orang, berikut penjelasan demografi pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Demografi Pendamping UPTD PPA

Atribut	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	10	76,92%
Laki-laki	3	23,08%
Usia		
21 – 25 tahun	1	7,69%
26 – 30 tahun	2	15,38%
31 – 35 tahun	4	30,77%
36 – 40 tahun	3	23,08%
Lebih dari 40 tahun	3	23,08%
Jabatan		
Kepala UPTD PPA	1	7,69%

Pendamping hukum	4	30,77%
Psikolog	6	46,15%
Pekerja sosial	2	15,38%

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Pada kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini memiliki tujuan akhir adalah adanya peningkatan kapasitas dan ketahanan aspek sosial, emosional, dan fisik pendamping sehingga mampu secara profesional melakukan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Permasalahan yang Dihadapi Pendamping

Analisis permasalahan yang dihadapi pendamping bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang dialami oleh pendamping pencegahan dan penanganan kasus kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Bandung. Proses ini dilakukan guna menganalisis kebutuhan nyata yang dibutuhkan oleh pendamping sebagai acuan untuk proses intervensi. Analisis ini dilakukan dengan mengelompokkan setiap pendamping sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Kelompok pertama yaitu dari tim pendamping hukum, kelompok kedua dari pendamping psikolog, dan kelompok ketiga dari pendamping konselor dan pekerja sosial. Media yang digunakan dalam *need assessment* adalah *problem statement canvas* dan *problem tree analysis*.

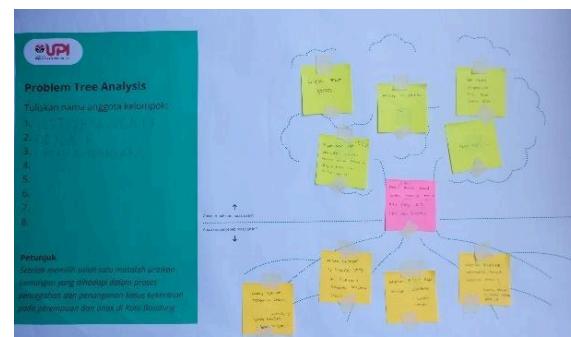
Problem statement canvas digunakan sebagai media yang membantu pendamping mengidentifikasi setiap masalah yang digunakan untuk memetakan masalah utama yang dihadapi oleh pendamping. Pendamping melaksanakan *need assessment* ini dengan menelaah apa penyebab dan dampaknya. Dengan proses ini para pendamping dapat memahami apa yang menjadi masalah, sehingga dapat teridentifikasi kebutuhan mereka.



Gambar 2. Media Problem Statement Canvas

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Sementara itu, *problem tree analysis* digunakan sebagai media yang membantu pendamping mengidentifikasi akar penyebab dan dampak masalah yang dihadapi. Setiap pendamping setelah menganalisis setiap masalah tersebut menelaah secara mendalam tentang penyebab apa yang menjadikan adanya masalah tersebut dan juga dampak apa yang dirasakan oleh pendamping ketika permasalahan tersebut terjadi.



Gambar 3. Media Problem Tree Analysis

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Berdasarkan hasil *need assessment* pada identifikasi (1) Masalah kebijakan & prosedur; (2) Masalah sumber daya; (3) Masalah sistem pelaporan dan tindakan lanjut; dan (4) Masalah monitoring dan evaluasi.

Permasalahan yang dialami pendamping hukum dapat diidentifikasi berkaitan dengan adanya implementasi aturan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan tidak sesuai dengan lapangan. Ketidaksesuaian ini menjadikan kebijakan yang berlaku dengan kebutuhan korban seringkali bertolak belakang. Pendamping hukum seringkali tidak memiliki kapasitas dalam memberikan dukungan optimal pada korban karena adanya

keterbatasan peraturan. Ini menjadikan pendamping hukum tidak mampu menyediakan layanan yang dibutuhkan secara maksimal untuk korban.

Permasalahan yang dialami oleh pendamping psikolog dapat diidentifikasi berkaitan dengan efektivitas layanan yang diberikan. Ketidaksesuaian antara target terminasi dengan kondisi korban menjadi salah satu hal dilematis. Target yang ditetapkan pemerintah untuk penyelesaian terminasi secara cepat menjadikan proses terminasi tidak berjalan optimal sesuai kebutuhan korban. Secara tidak langsung, ini mempengaruhi kualitas layanan yang dilakukan psikolog. Permasalahan sumber daya manusia juga masih menjadi masalah yang dihadapi psikolog, belum adanya psikolog supervisor menjadikan evaluasi korban belum secara efektif mengukur keberhasilan intervensi yang dilakukan pada korban. Selain itu, psikolog seringkali mengalami permasalahan kesulitan dalam melakukan manajemen stress dan strategi *coping* setelah penanganan kasus kekerasan.

Terakhir permasalahan yang dialami oleh pendamping konselor dan pekerja sosial adalah tidak adanya dukungan sebuah sistem yang memonitoring untuk proses konseling korban. Konseling yang dilakukan masih dilakukan secara manual, sehingga berdampak pada lambatnya proses penanganan. Permasalahan ini menjadikan pendamping kesulitan dalam memantau progress setiap korban. Ini menjadikan sebuah beban kerja ganda bagi pendamping konselor dan pekerja sosial yang mengharuskan mereka memiliki kompetensi di luar kemampuannya.

b. Pelatihan Resiliensi Pada Pendamping

Pelaksanaan intervensi dilakukan dengan adanya pelatihan resiliensi. Tema pelatihan resiliensi yang digagas oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat adalah menjadikan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai mitra yang disebut sebagai “Sahabat UPTD”. Sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 tentang

Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Kekerasan Seksual menyebutkan bahwa, Universitas menjadi insan akademik yang dapat berkontribusi dalam penanganan kasus kekerasan. Peran universitas ini dapat mendukung implementasi pencegahan dan penanganan kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Bandung. Ini menjadi bentuk kolaborasi positif yang bertujuan tidak hanya bentuk penguatan advokasi, tetapi merujuk pada implementasi *penta-helix* (Malihah et al., 2023, 2021).

Sahabat UPTD menjadi salah satu bentuk intervensi yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Peran universitas berkontribusi menjadi bagian dari bentuk pendampingan berbasis keilmuan. Pelaksanaan intervensi dilakukan melalui pematerian yang disesuaikan untuk menjawab hasil analisis permasalahan yang sebelumnya dilakukan kepada pendamping.

Pelatihan pertama yaitu manajemen kasus dalam pencegahan dan penanganan kekerasan dari pendekatan disiplin ilmu. Materi manajemen kasus digunakan untuk memberikan keterampilan bagi pendamping untuk memahami langkah-langkah dalam penanganan kasus kekerasan yang berfokus pada kebutuhan korban (Susilowati, 2021). Bagi tenaga pendamping lintas kompetensi dalam hal ini di UPTD PPA Kota Bandung terbagi atas pendamping hukum, psikolog, dan pekerja sosial tentu diperlukan manajemen kasus sebagai upaya kolaborasi koodinasi secara komprehensif.



Gambar 4. Pelatihan Manajemen Kasus
(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Tantangan proses manajemen kasus yang dialami oleh UPTD PPA adalah keterbatasan supervisi. Supervisi dibutuhkan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dari pendamping kepada korban sesuai dengan kebutuhannya (Toh et al., 2022). Ketiadaan dukungan ini berdampak pada terhambatnya kasus. Keterbatasan supervisi ini menjadikan pendamping bekerja tanpa adanya arahan dan bimbingan. Dalam hal ini tenaga pendamping memerlukan kualitas evaluasi selama pendampingan pada korban dilakukan secara komprehensif. Ini dilakukan dengan tujuan pendamping dapat meminimalisir risiko dampak psikologis karena adanya kelelahan dalam bekerja.

Tujuan pelatihan manajemen kasus pada dasarnya menggarisbawahi bahwa penekanan kolaborasi pencegahan dan penanganan kasus kekerasan dilakukan dengan fokus pada kebutuhan korban. Pendamping diberikan pemahaman bahwa, pencegahan dan penanganan kasus kekerasan perlu mempertimbangkan aspek struktural, kultural, sosial, dan psikologis. Ketiadaan supervisi yang menjadi tantangan bagi pendamping di UPTD PPA menjadikan adanya pelatihan manajemen kasus ini dapat memberikan solusi untuk meningkatkan kapasitas pendamping.

Output pelatihan ini menjadikan pendamping dapat memiliki keterampilan perencanaan intervensi yang lebih terarah dalam manajemen kasus sambil tetap memperhatikan perspektif multidimensi. Manajemen kasus juga sifatnya mengisi *gap* yang hilang yaitu tantangan supervisi. Dengan manajemen kasus pendamping dapat membuat panduan prosedural yang menjadi standar evaluasi dan dapat dilakukan secara mandiri oleh pendamping. Pelatihan manajemen kasus ini tidak hanya memberikan keterampilan teknis, tetapi juga adanya membangun proses komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antar bidang setiap pendamping yang berbeda. Harapannya pelaksanaan manajemen kasus dilakukan dengan pendekatan holistik dan kolaboratif.

Pelatihan kedua yaitu manajemen stres dan strategi *coping* bagi tenaga pendamping. Manajemen stres dan strategi *coping* bertujuan untuk pengelolaan perasaan negatif yang muncul dan bagaimana nantinya dapat membantu individu untuk menghadapi tekanan secara konstruktif dan adaptif (Schwarzer & Reuter, 2023). Kebutuhan pelatihan ini didasarkan pada kesejahteraan sosial, emosional, dan fisik para pendamping yang dianggap memiliki dampak yang tidak terasa secara tidak langsung.



Gambar 5. Pelatihan Manajemen Stres dan Strategi *Coping*

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Berbagai kasus kekerasan yang setiap waktu dihadapi oleh pendamping menjadikan urgensi manajemen stres dan strategi *coping* bagi tenaga pendamping profesional. Paparan kasus yang secara tidak langsung terjadi menimbulkan dampak pada kehidupan personal para pendamping.

Tujuan pelatihan ini menjadikan pendamping dapat memahami perlunya pengelolaan stres dengan menganggap bahwa perasaan stres merupakan sesuatu yang harus mereka terima sebagai bagian dari pekerjaan mereka. Pengelolaan stres diarahkan untuk memahami strategi yang tepat dalam mengelola stres secara positif melalui strategi *coping*. Strategi *coping* dilakukan dengan memahami bahwa sebuah emosi dapat diatasi dengan pendekatan musik.

Tim pengabdian kepada masyarakat menawarkan strategi *coping* dengan pendekatan musik sebagai salah satu metode intervensi untuk mengelola tekanan sosial, emosional, dan fisik yang dialami. Pendekatan musik menjadi pendekatan bersifat terapeutik

yang memberikan ruang relaksasi dan mengurangi tingkat kecemasan (Panteleeva et al., 2017). Para pendamping diberikan pelatihan tentang bagaimana memanfaatkan musik untuk merangsang emosi positif dan mengekspresikan perasaan melalui nyanyian dan memainkan alat musik. Dengan strategi *coping* ini juga tidak hanya dapat diterapkan pada pendamping itu sendiri, tetapi juga dapat diterapkan selama proses konseling dengan korban kekerasan.

Output pelatihan ini menjadikan pendamping dapat menjadikan *self care* dengan manajemen stres dan startegi *coping* sebagai bentuk upaya membangun resiliensi dengan fokus pada layanan yang optimal selama proses penanganan kasus kekerasan. Selain manfaat pribadi, pendamping juga dapat mengimplementasikan pendekatan musik sebagai strategi *coping* bagi korban kekerasan sebagai metode alternatif untuk mengekspresikan emosi dan membantu layanan dukungan konseling. Dengan demikian, pendekatan ini dapat dijadikan alternatif untuk alat yang multifungsi dalam pemulihian korban kekerasan.

c. Efektivitas Pelatihan Resiliensi Pada Pendamping

Proses akhir yang dilakukan adalah menilai efektivitas pelatihan resiliensi dengan monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi setelah proses pelatihan intervensi dengan tema manajemen kasus dan manajemen stres serta strategi *coping* dilakukan bertujuan untuk menilai efektivitas kapasitas pendamping baik secara profesional maupun personal. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mendapat umpan balik dari pendamping terkait relevansi intervensi yang dilakukan.



Gambar 6. Monitoring dan Evaluasi

(Sumber: Olahan Tim PKM, 2024)

Hasil monitoring dan evaluasi berfokus pada bagaimana tantangan yang dihadapi pendamping dan strategi mengatasi tantangan tersebut. Secara spesifik hasil monitoring dan evaluasi tantangan manajemen kasus kolaboratif masih merujuk pada panduan yang belum dapat diimplementasikan pada tahun 2024 ini. Hal ini disebabkan adanya beberapa kasus yang masih belum terminasi sebagai sebuah tanggung jawab yang harus diselesaikan. Proses ini akan dilakukan mulai tahun 2025 secara bertahap. Untuk strategi *coping* dengan pendekatan musik sudah secara efektif dilakukan oleh pendamping sebagai metode pendekatan penanganan kasus kekerasan pada anak.

Saat ini kondisi sosial, emosional, dan fisik para pendamping sudah menunjukkan adanya perubahan. Hal ini dibuktikan dengan penurunan tingkat kecemasan, dan pendamping sudah mampu mengimplementasikan pendekatan musik setiap mereka merasakan stres. Dampak jangka pendek ini diharapkan dapat diterapkan secara berkelanjutan sehingga pendamping mampu memiliki kesejahteraan sosial, emosional, dan fisik yang baik.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan resiliensi bertujuan tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi didukung dengan adanya pelatihan psikososial yang berfokus pada aspek psikologis dan emosional dalam rangka mendukung pendamping agar mampu melakukan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan secara profesional. Pelatihan resiliensi difokuskan pada kebutuhan pendamping untuk menghadapi tantangan selama proses pencegahan dan penanganan kasus kekerasan yaitu adanya manajemen kasus dan strategi *coping*. Berdasarkan hasil kedua pelatihan diatas terdapat perubahan secara positif yang didapatkan ketika dilakukan monitoring dan evaluasi. Perubahan yang dilakukan adalah adanya kesadaran untuk mengimplementasikan manajemen kasus sebagai sebuah standar pelayanan di UPTD

PPA Kota Bandung di tahun 2025. Strategi *coping* juga menjadi salah satu pendekatan yang sudah diimplementasikan dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan ini. Adanya strategi ini menjadikan pendamping mampu memiliki sikap resilien pada dirinya sendiri yang juga diimplementasikan pada saat penanganan kekerasan pada korban.

Selain itu, Sahabat UPTD yang menjadi program kerjasama hasil pengabdian kepada masyarakat ini menjadi bentuk kolaborasi sinergis untuk mendukung upaya pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Namun keterbatasan pada pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah adanya keterbatasan waktu pelaksanaan yang belum mampu menyelesaikan keseluruhan permasalahan yang dihadapi UPTD PPA Kota Bandung dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Salah satu kebutuhan yang dapat menjadi masukan untuk pengabdian kepada masyarakat mendatang adalah kebijakan tentang layanan kesehatan mental yang masih belum memadai bagi pendamping. Pengabdian kepada masyarakat yang akan datang dapat dilakukan dengan adanya upaya tesi kesehatan mental bagi pendamping secara berkala. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan pendamping secara profesional melakukan peran dan fungsinya dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan dengan dukungan emosional dan psikologis yang stabil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis berterimakasih kepada Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang telah memberikan dana melalui program Pengabdian kepada Masyarakat skema Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat Tahun Anggaran 2024.

DAFTAR PUSTAKA

- Diehl, E., Rieger, S., Letzel, S., Schablon, A., Nienhaus, A., Pinzon, L. C. E., & Dietz, P. (2021). The Relationship Between Workload and Burnout Among Nurses: The Buffering Role of Personal, Social, and Organisational Resources. *PLOS ONE*, 16(1). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245798>
- Ellis, C., & Knight, K. E. (2021). Advancing a Model of Secondary Trauma: Consequences for Victim Service Providers. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(7–8), 3557–3583. <https://doi.org/10.1177/0886260518775161>
- Geiderman, J. M., & Marco, C. A. (2019). Mandatory and Permissive Reporting Laws: Obligations, Challenges, Moral Dilemmas, and Opportunities. *Journal of the American College of Emergency Physicians Open*, 1(1), 38–45. <https://doi.org/10.1002/emp2.12011>
- Kurniawan, Y., Susilo, M. N. I. B., Yogatama, A., Parantopo, W., & Anggraini, M. Y. S. (2023). Pelatihan Dukungan Psikologis Awal untuk Meningkatkan Kemampuan Asesmen Kasus pada Pendamping Korban Kekerasan di Kota Semarang. *Safari :Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 86–101.
- Malihah, E., Komariah, S., Wilodati, Munggaran, R. A., Utami, L., Rizkia, A. A. K., & Yusup, A. (2023). Pemberdayaan Perempuan Berbasis Feminist Rapid Response Research (FRRR) dalam Advokasi Meminimalisir Tindak Kekerasan Seksual. *Jurnal Praksis Dan Dedikasi Sosial (JPDS)*, 6(2), 138–149. <https://doi.org/10.17977/um032v6i2p138-149>
- Malihah, E., Komariah, S., Wilodati, Munggaran, R. A., Utami, L., Rizkia, A., & Ahmad, Y. T. (2021). Penguatan Resilensi Perempuan Melalui Modal Sosial di Era Adaptasi Kebiasaan Baru Pandemi Covid-19. *Martabat: Jurnal Perempuan Dan Anak*, 5(2), 310–336. <https://doi.org/10.21274/martabat.2021.5.2.310-336>
- Megawati, H., & Maulana, H. (2024). *Psikologi Komunitas: Peran Aktif*

- Psikologi untuk Masyarakat.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nara, H., Purnamawati, S. N., Firdausy, R., Sajidah, H., Jasmine, J., & Nugraha, H. A. (2023). Pendampingan Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Jatinegara Kaum Jakarta Timur. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 128–136.
<https://doi.org/10.24198/kumawula.v6i1.42591>
- Panteleeva, Y., Ceschi, G., Glowinski, D., Courvoisier, D. S., & Grandjean, D. (2017). Music for Anxiety? Meta-Analysis of Anxiety Reduction in Non-Clinical Samples. *Psychology of Music*, 46(4), 473–487.
<https://doi.org/10.1177/0305735617712424>
- Rauf, R. (2024). Penguatan Lembaga Kemasyarakatan dalam Membantu Tugas Pemerintahan di Kampung Mukim Singkir Yan Kedah, Malaysia. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 421–433.
<https://doi.org/10.24198/kumawula.v7i2.53429>
- Ringhofer, L., & Kohlweg, K. (2019). Has the Theory of Change established itself as the better alternative to the Logical Framework Approach in development cooperation programmes? *Progress in Development Studies*, 19(2), 112–122.
<https://doi.org/10.1177/1464993418822882>
- Roberts, L. W., & Termuehlen, G. (2021). *Professionalism and Ethics, Second Edition: Q & A Self-Study Guide for Mental Health Professionals*. Washington: American Psychiatric Pub.
- Santamarina, V., Carabal, M. Á., Miguel, M. de, & Miguel, B. de. (2018). From the Idea to the Project: Collaborative Trees as an Analytical Tool. *EDULEARN18 Proceedings*, 517–528.
<https://doi.org/10.21125/edulearn.2018.0214>
- Schwarzer, R., & Reuter, T. (2023). Manage Stress at Work Through Preventive and Proactive Coping. In E. Locke & C. Pearce (Eds.), *Principles of Organizational Behavior: The Handbook of Evidence-Based Management 3rd Edition*. Wiley Online Library.
<https://doi.org/10.1002/9781394320769.ch23>
- Steiger, M., Bharucha, T. J., Venkatagiri, S., Riedl, M. J., & Lease, M. (2021). The Psychological Well-Being of Content Moderators: The Emotional Labor of Commercial Moderation and Avenues for Improving Support. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–14.
<https://doi.org/10.1145/3411764.3445092>
- Susilowati, E. (2021). E-Case Management in Handling Child Victims of Violence in Indonesia. *Dialogos*, 25(2), 46–54.
<https://doi.org/10.4025/dialogos.v25i2.117>
- Tandiarak, R., Pardosi, J., Herliah, E., Hardoko, A., Bahzar, M., & Wingkolatin. (2024). Peran Korps HMI-Wati Cabang Samarinda dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan dan Anak. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 3(1), 441–452.
- Thadius, Y. (2023). Menumbuhkan Resiliensi Komunitas Keluarga dengan Anak Disabilitas Intelektual Melalui Pendampingan Penguatan Kapasitas dan Pemberdayaan Keluarga. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 141–154.
<https://doi.org/10.33086/snpm.v3i1.1242>
- Toh, R. Q. E., Koh, K. K., Lua, J. K., Wong, R. S. M., Quah, E. L. Y., Panda, A., Ho, C. Y., Lim, N.-A., Ong, Y. T., Chua, K. Z. Y., Ng, V. W. W., Wong, S. L. C. H., Yeo, L. Y. X., Sin Yee See, J. J., Chin, A. M. C., & Krishna, L. K. R. (2022). The Role of Mentoring, Supervision, Coaching, Teaching, and Instruction on Professional Identity Formation: A Systematic Scoping Review. *BMC Med Educ*, 22(531), 1–14.
<https://doi.org/10.1186/s12909-022-03589-z>
- Williamson, E., Gregory, A., Abrahams, H., Aghtae, N., Walker, S.-J., & Hester, M. (2020). Secondary Trauma: Emotional Safety in Sensitive Research. *Journal of Academic Ethics*, 18, 55–70.
<https://doi.org/10.1007/s10805-019-09348-y>