



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 4112-4126

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Gambaran *Emotional Exhaustion* Pada Penyidik Wanita Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin

Reska Maulidya Warapsari^{1✉}, Gladis Corinna Marsha², Aziza Fitriah³

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Email: reskamaulidyaaa@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *emotional exhaustion* pada penyidik wanita Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin dalam menangani kasus Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH). *Emotional exhaustion* merupakan kondisi kelelahan emosional yang disebabkan oleh tekanan kerja, beban kerja tinggi, kurangnya dukungan sosial, dan stres karena peran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek beban kerja dan tekanan waktu sangat berpengaruh terhadap kondisi *emotional exhaustion* yang dialami penyidik wanita, sementara aspek kurangnya dukungan sosial dan stres karena peran muncul namun tidak terlalu dominan. Penelitian ini mengungkapkan pentingnya dukungan psikologis dan sistem konseling bagi penyidik, serta perlunya peningkatan peran institusi dalam memperhatikan kesejahteraan mental penyidik wanita, terutama yang menangani kasus yang sensitif seperti ABH.

Kata Kunci: *Emotional Exhaustion, Penyidik Wanita, Unit Pelayanan Perempuan dan Anak*

Abstract

This study aims to explore the emotional exhaustion experienced by female investigators in the Women and Children Services Unit (PPA) of the Criminal Investigation Department at Polresta Banjarmasin in handling cases involving Children in Conflict with the Law (ABH). Emotional exhaustion is a condition of emotional fatigue caused by job pressure, high workload, lack of social support, and role-related stress. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques included semi-structured interviews, passive participant observation, and documentation. The findings reveal that workload and time pressure significantly contribute to emotional exhaustion, while lack of social support and role stress appeared but were less dominant. The study highlights the importance of psychological support and counseling systems for investigators and the need for greater institutional attention to the mental well-being of female investigators, especially those handling sensitive cases like ABH.

Keywords: *Emotional Exhaustion, Female Investigators, Women and Children Services Unit*

PENDAHULUAN

Emotional Exhaustion atau kelelahan emosi merupakan suatu bentuk perasaan emosional yang berlebihan. Freudenberger (1975) memaparkan jika *emotional exhaustion* termasuk rasa penat yang diperoleh melalui kepedulian terhadap suatu hal yang berjalan sangat lama. Dalam hal ini kepedulian yang dimaksud contohnya yaitu saat individu bekerja didalam sebuah instansi atau organisasi pada rentang waktu yang cukup panjang, orang tersebut akan mengadakan sebuah pekerjaan yang sama atau *monoton* setiap harinya. *Emotional exhaustion* dapat dimaknai sebagai hasil dari ketidakseimbangan antara tuntutan profesi dengan sumber daya yang ada pada seseorang, makanya menyebabkan perasaan tidak berdaya, sinisme, serta ketidak efektifan saat menjalankan tugas (Schaufeli & Taris, 2014).

Emotional exhaustion dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator yang saling terkait. Pertama, individu menunjukkan penurunan energi dan motivasi kerja, yang ditandai dengan kelelahan fisik dan emosional akibat tekanan pekerjaan yang terus-menerus. Kondisi ini mengakibatkan mereka merasa belum sanggup menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan dengan optimal (Maslach & Leiter, 2016). Kedua, individu mengalami penurunan efikasi diri, yaitu perasaan tidak efektif dan kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan, yang diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dari lingkungan kerja (Bakker & Demerouti, 2017). Ketiga, peningkatan stres psikologis menjadi indikator utama lainnya, di mana individu sering merasa cemas, gelisah, atau bahkan kehilangan kemampuan untuk mengelola emosi, sehingga berpengaruh pada hubungan interpersonal mereka (Aronsson et al., 2017). Selain itu, gejala fisik seperti gangguan tidur, sakit kepala,

dan penurunan daya tahan tubuh sering kali muncul sebagai konsekuensi dari ketegangan emosional yang berkepanjangan (Schaufeli & Taris, 2014). Semua indikator ini menunjukkan dampak yang kompleks, baik secara fisik maupun psikologis pada individu yang mengalami *emotional exhaustion*.

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) termasuk komponen dari kepolisian yang tentunya dibentuk agar memberikan layanan serta perlindungan untuk wanita dan anak sesuai dengan Perkapolri Nomor 10 Tahun 2007 (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2007). Dalam upaya menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak Kepolisian membentuk sebuah unit yakni Unit PPA. Unit PPA punya tugas utama untuk melayani serta menjaga perempuan dan anak, baik sebagai tersangka, korban, maupun saksi. Sementara itu, tugas penyidik wanita di Unit PPA mengacu pada Perkapolri Pasal 4, yaitu mencakup layanan serta perlindungan hukum, proses penyelidikan dan penyidikan terhadap tindak pidana, serta menjalin kerja sama dan koordinasi bersama instansi bersangkutan. (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2007). Dalam kurun waktu selama satu tahun di 2024 Unit PPA menangani 100 kasus lebih dengan laporan terkait UU perlindungan anak, perzinahan, persetujuan terhadap anak dibawah umur, pemerkosaan dan KDRT. Untuk kasus ABH sendiri di dalam tahun 2024 tercatat sebanyak 8 kasus yang ditangani oleh Unit PPA. Pencatatan tersebut belum termasuk tunggakan kasus yang belum terselesaikan pada tahun sebelumnya selain itu dalam penanganan laporan pihak penyidik tidak memiliki aturan tertulis maupun tidak tertulis mengenai berapa jumlah ideal kasus yang harus ditangani oleh seorang penyidik karena seorang penyidik dituntut untuk selalu tanggap dalam menerima maupun menyelesaikan laporan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang penyidik berinisial "R" yang sudah menjadi penyidik selama 5,5 tahun dan berdinis di kepolisian selama 10 tahun, beliau mengatakan dengan berbagai banyak kasus yang dihadapi timbul perasaan bingung, sedih dan takut serta tidak jarang beban emosional beliau rasakan bahkan di waktu istirahat beliau, secara fisik penyidik berinisial "R" juga menuturkan mengalami perasaan lelah secara fisik seperti perasaan tidak mampu menyelesaikan berbagai tugas dirumah. Dalam menangani laporan terhadap kasus ABH sendiri penyidik harus mampu bekerja dalam tenggat waktu 3 hari setelah ABH diamankan untuk mengantongi beberapa laporan sosial dari pihak lembaga kemasyarakatan, psikolog, tokoh agama dan masyarakat. Selain itu penyidik wajib mengupayakan adanya diversifikasi. Jika tidak ada titik terang maka dilakukan pemeriksaan dan penahanan dari penyidik durasi 7 hari serta bisa diperpanjang dari penuntut umum durasi 8 hari. Dengan mengetahui jumlah kasus yang tercatat dan berhasil

ditangani oleh penyidik wanita selama 2024 yakni sebanyak 100 lebih kasus dan proses dalam menangani kasus ABH ditambah lagi peneliti mendapat informasi bahwa di dalam lembaga Kepolisian khususnya di Polres Resort Kota Banjarmasin para anggotanya tidak memiliki wadah untuk mendapatkan pendampingan dari sisi psikologis.

Dalam hal ini peneliti ingin agar membawa topik ini dengan tujuan ingin memberi gambaran terkait *emotional exhaustion* pada penyidik wanita Unit Pelayanan Perempuan Dan Anak (PPA) Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin. Adapun manfaat dari penelitian ini agar dapat memberikan buah pikiran dari ilmu psikologi dengan melakukan psikoedukasi mengenai gambaran *emotional exhaustion* yang dirasakan oleh penyidik wanita kepada Pihak Kepolisian Kalimantan Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017), metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan, dari perilaku yang dapat diamati. Metode ini sesuai digunakan dalam penelitian yang bertujuan menggali fenomena sosial secara mendalam. Dalam konteks ini, studi kasus dipilih sebagai pendekatan karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh melalui eksplorasi intensif terhadap individu, kelompok, atau lembaga. Hal ini diperkuat oleh pendapat Rahardjo (2017), yang menyebut studi kasus sebagai proses penelitian mendalam terhadap suatu program, peristiwa, atau kegiatan tertentu untuk memahami aspek-aspek spesifik yang terjadi di dalamnya.

Subjek dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu merupakan penyidik wanita yang pernah atau sedang menangani kasus anak berhadapan dengan hukum (ABH), memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun, dan berpangkat minimal Brigadir Polisi Satu (Golongan IIB). Dari sembilan orang anggota Unit PPA, dua orang terpilih menjadi partisipan berdasarkan hasil pengukuran tingkat *emotional exhaustion* menggunakan skala *Maslach Burnout Inventory*, dengan mempertimbangkan tingkat kelelahan emosional yang tinggi. Proses ini juga melibatkan *informed consent* sebagai bentuk persetujuan dan etika penelitian sebelum pengambilan data pribadi dilakukan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara semiterstruktur, yang menurut Sugiyono (2019), merupakan bagian dari *in-depth interview* karena memungkinkan fleksibilitas dalam pengembangan pertanyaan berdasarkan respons informan. Panduan wawancara disusun berdasarkan empat aspek dari Schaufeli dan

Enzmann (1998) dalam Houkes et al. (2003), yaitu beban kerja (*workload*), tekanan waktu (*time pressure*), kurangnya dukungan sosial (*social support*), dan stres peran (*role stress*), yang masing-masing dianggap berkontribusi terhadap kelelahan emosional penyidik. Agar wawancara berjalan sistematis dan menghindari bias, peneliti menggunakan *interview guide*.

Teknik kedua adalah observasi. Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan observasi partisipasi pasif, yaitu hadir dalam lingkungan aktivitas subjek namun tidak ikut terlibat langsung dalam aktivitas tersebut.

Teknik ketiga adalah dokumentasi. Dokumentasi berfungsi sebagai data pelengkap dari wawancara dan observasi. Sejalan dengan penjelasan Sugiyono (2019), dokumentasi dalam penelitian digunakan untuk mengumpulkan data tertulis, foto, maupun dokumen lain yang mendukung pemahaman terhadap subjek yang diteliti.

Proses analisis data mengikuti model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang mencakup empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Tahapan pertama melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Setelah data terkumpul, peneliti melakukan reduksi data, yaitu memilih, merangkum, dan memfokuskan informasi penting untuk mempermudah pengambilan kesimpulan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan secara naratif atau visual agar memudahkan peneliti memahami hubungan antardata. Tahapan akhir adalah verifikasi, di mana peneliti menarik kesimpulan akhir berdasarkan bukti yang terkumpul. Sugiyono (2019) menegaskan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, namun bisa menjadi valid apabila didukung oleh data yang kuat dan konsisten.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi. Menurut Patton dalam Moleong (2017), triangulasi dapat dilakukan dengan membandingkan berbagai teknik pengumpulan data maupun sumber data. Dalam hal ini, digunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi waktu, yaitu melakukan pengumpulan data pada waktu berbeda guna menghindari bias situasional. Selain itu, peneliti juga melakukan *member checking*, yakni meminta partisipan untuk memverifikasi hasil wawancara agar interpretasi peneliti mencerminkan pengalaman nyata mereka secara akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek *Emotional Exhaustion* yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran penyebab terjadinya *Emotional Exhaustion* dan dampak yang dirasakan Penyidik Wanita Unit Pelayanan Perempuan dan Anak Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin. Adapun aspek yang digunakan adalah Beban Kerja (*workload*) yaitu tekanan yang timbul dari pekerjaan yang dilakukan seorang individu. Tekanan waktu (*Time Pressure*) yaitu perasaan tegang yang dihadapi oleh individu dalam menyelesaikan pekerjaannya dimana hal itu dapat timbul dari sebuah tuntutan pekerjaan (*deadline*). Kurangnya dukungan sosial (*Lack of Social Support*) yaitu keadaan dimana seorang individu mengalami kekurangan dukungan dari orang-orang yang ada disekitarnya dan yang terakhir adalah Stres karena peran (*Role Stress*) diartikan dalam hal ini bahwa seorang individu yang tengah mengalami sebuah ambiguitas terhadap pekerjaan dan sedang mengalami konflik dalam pekerjaannya. Adapun hasil data yang didapat dari peneliti setelah melakukan wawancara dan observasi adalah sebagai berikut.

Beban Kerja (*Workload*)

Subjek 1 berinisial "L" merupakan seorang penyidik wanita berpangkat Brigadir Polisi Satu (Briptu). Subjek menyebutkan bahwa selama dirinya menjadi seorang penyidik, subjek selalu mendapat berkas yang bersifat atensi dan viral "S1/W1/A.BK/12-18". Subjek L sedang menghadapi satu kasus atensi yang belum terselesaikan hingga sekarang yang membuat dirinya dilaporkan karena penyidik belum berhasil menyelesaikan kasus atensi perihal penganiayaan kepada pihak Bareskrim MABES, dari laporan tersebut muncul rasa takut akan kehilangan profesinya saat ini. Sedangkan, subjek L mengatakan bahwa dirinya sudah mengupayakan dengan keras agar mendapatkan profesinya saat ini "S1/W1/A.BK/50-60, S1/W1/A.BK/62-67, S1/W1/A.BK/69-74". Hal ini didukung dengan observasi dimana subjek L memaparkan kasus ini dan terjadi perubahan intonasi suara subjek menjadi lebih rendah dan sudut mata mengeluarkan air mata dari kedua matanya. Terjadi pula perubahan warna kulit wajah menjadi warna kemerahan.

Subjek L menerangkan bahwa ia memulai pekerjaan pukul 10.00 pagi sampai dengan pukul 18.00 WITA. Namun dibebberapa waktu subjek L menyatakan bahwa terdapat lembur ataupun dirinya harus kembali ke kantor jika dirinya mendapat panggilan untuk datang ke kantor pada jam 10 malam "S1/W1/A.BK/175-176, S1/W1/A.BK/178-182". Subjek menerangkan bahwa dari banyaknya dampak beban kerja, subjek L merasakan tekanan yang luar biasa dari banyaknya laporan dan panggilan untuk datang ke kantor pada jam malam ketika

dirinya hendak beristirahat "S1/W1/A.BK/187-196". Adapun bentuk emosi yang dirasakan subjek L dari panggilan yang mengharuskan subjek untuk kembali ke kantor pada jam malam adalah perasaan Lelah "S1/W1/A.BK/198". Pada kasus ABH, subjek L merasakan tekanan ketika diminta melengkapi berkas ke Kejaksaan "S1/W2/A.BK/117-122, S1/W2/A.BK/138- 148."

Subjek 2 berinisial "D" merupakan seorang penyidik wanita berpangkat Bintara Tingkat Tiga (Brigadir). Subjek menerangkan bahwa, sebagai penyidik beban kerja yang dirasa menimbulkan bentuk emosi perasaan kesal karena mendapat tekanan dari pihak pimpinan, keluarga korban maupun tersangka atau dari instansi lain "S2/W1/A.BK/11-14". Terdapat satu kasus atensi mengenai penganiayaan yang subjek D terangkan belum terselesaikan sejak 2022 dan membuat dirinya dilaporkan kepada pihak MABES hingga membuat kasus lain yang ditangani subjek D menjadi tertunda penanganannya "S2/W1/A.BK/80-92, S2/W1/A.BK/97- 98". Dari banyaknya kasus yang ditangani membuat subjek D merasakan pula perasaan stres meskipun kasus tersebut dikerjakan bersama subjek L "S2/W1/A.BK/47-49." Hal ini didukung ketika observasi subjek D menyebutkan "dua-duanya ikut stres" subjek D menggenggam kedua tangannya dan mengarahkannya tepat di depan wajah. Subjek D pernah diminta untuk bekerja di kantor sampai dengan jam 3 pagi meskipun dirinya juga berkesempatan untuk pulang terlebih dahulu ke rumah "S2/W1/A.BK/141-142". Adapun bentuk perasaan yang dirasakan subjek D akibat dari beban kerja adalah perasaan stres hingga membuat dirinya terpikir berkas yang belum terselesaikan sebelum tidur "S2/W1/A.BK/148-145, S2/W1/A.BK/169-171". Selain itu, subjek mengatakan bahwa dampak stres akibat beban kerja yang dirasakannya berdampak pula terhadap respon yang diberikan kepada anaknya dimana akibatnya dengan stres yang didapat dari kantor subjek mengatakan bahwa dirinya pernah memarahi anaknya dengan cara membentak.

Dari kedua penyidik wanita terdapat kesamaan dalam merefleksikan perasaan stres yakni dengan memendam perasaannya "S2/W1/A.BK/104-113, S1/W1/A.BK/120-127". Adapun aktivitas yang dilakukan ketika kedua penyidik wanita merasakan stres akibat beban kerja adalah berkeliling menaiki motor sembari menangis "S1/W1/A.BK/147-148, S1/W1/A.BK/150-151, S2/W1/A.BK/119124". Kedua penyidik wanita menyatakan bahwa belum terdapat layanan konseling bagi para anggota kepolisian Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin dan kurang berperannya aplikasi E-Mental untuk memberi gambaran problematika psikologis yang dirasakan para anggota "S1/W1/A.BK/265-268, S1/W1/A.BK/285-295, S1/W1/A.BK/798799, S1/W1/A.BK/802-803, S2/W1/A.BK/260-261, S2/W1/A.BK/281-287". Namun, terdapat perbedaan sumber tekanan beban kerja antara

kedua subjek, subjek L mengatakan bahwa tekanan yang besar dirasakan dari pihak masyarakat yang melapor. Sedangkan, subjek D mengatakan bahwa tekanan yang besar dirasakan dari pimpinan "S2/W2/A.BK/140-146, S1/W2/A.BK/175-183".

Tekanan Waktu (*Time Pressure*)

Subjek L menyatakan bahwa muncul perasaan kesal ketika dirinya diberi batasan waktu dalam penyelesaian sebuah perkara "S1/W1/A.TW/369-370". Selain itu, muncul pula perasaan cemas dan gelisah yang dirasakan subjek L ketika dalam penyelesaian perkara terdapat tekanan waktu untuk segera menyelesaikan perkara dalam waktu dekat "S1/W1/A.TW/369-370". Subjek D merasakan ketika mengalami tekanan waktu oleh pimpinan dalam penyelesaian perkara, subjek merasakan perubahan perasaan dari awal mula *enjoy* menjadi tegang selain itu muncul pula perasaan kesal "S2/W1/A.TW/304-305, S2/W1/A.TW/318-320". Dalam menangani kasus ABH sendiri, subjek D menyatakan bahwa dirinya merasakan stres di dalam penyelesaian kasus ABH karena harus bekerja sama dengan instansi lain dan harus mengikuti jadwal waktu instansi lain yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal penyidik sendiri "S2/W1/A.TW/360-361". Dalam hal ini, terdapat perbedaan emosi antara kedua penyidik wanita. Jika pada subjek L merasakan perasaan cemas akibat adanya tekanan waktu, subjek D merasakan perasaan kesal ketika merasakan adanya tekanan waktu. Maka ditemukan perbedaan bentuk emosi yang dirasakan kedua penyidik wanita ketika menghadapi tekanan waktu di dalam menyelesaikan sebuah perkara. Namun, kedua penyidik wanita memiliki kesamaan untuk mengatur waktu dalam penyelesaian berkas perkara yakni dengan membuat *draft* guna mempermudah pekerjaan keduanya.

Kurangnya Dukungan Sosial (*Lack Of Social Support*)

Subjek L mengatakan bahwa, ketika di awal bekerja di Unit PPA Polresta Banjarmasin dirinya sempat merasakan ingin pindah unit satuan karena merasa sendiri dan tidak mengenal anggota lain di sana karena mayoritas unit PPA adalah seniornya "S1/W1/A.KDS/531-534". Namun, setelah dirinya bercerita dengan kedua orang tuanya tentang keinginannya untuk pindah unit, subjek L justru mendapat dukungan yang baik dari kedua orang tuanya untuk bertahan di Unit PPA ditambah lagi dirinya merasa dipercaya senior. Maka hal tersebut menjadi pegangan bahwa dirinya harus memanfaatkan kepercayaan itu sebaik mungkin "S1/W1/A.KDS/558567, S1/W2/A.KDS/438-453".

Subjek D menerangkan bahwa dirinya pernah ingin meminta tolong dengan rekannya namun, justru dirinya merasa diacuhkan sehingga membuat dirinya harus menyelesaikan

tugasnya sendiri dan subjek D menerangkan bahwa, ketika dirinya merasa kurang mendapat dukungan dari sosialnya ia akan merasakan perasaan sensitif yang akan mempengaruhi *mood* dirinya. Namun, subjek D tetap memilih bercerita keluh kesahnya kepada teman kerja ketika ada hal yang menggangukannya "S2/W1/A.KDS/453-460,S2/W1/A.KDS/474-483, S2/W2/A.KDS/335-336". Disimpulkan bahwa kedua penyidik wanita memiliki dukungan sosial yang berbeda ketika menghadapi suatu masalah, subjek L memilih untuk bercerita kepada orang tuanya sedangkan subjek D memilih untuk bercerita kepada rekan kerjanya.

Namun, di dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan, kedua penyidik wanita ini menerangkan bahwa keduanya diberi kesempatan yang sama oleh pimpinan dalam menyampaikan pendapat "S1/W2/A.KDS/369-376,S2/W2/A.KDS/298-305".

Stres Karena Peran (*Role of Stress*)

Subjek L mengatakan bahwa dirinya tetap berempati jika harus menghadapi korban ABH terlepas dari bagaimana perbuatan ABH itu sendiri "S1/W1/A.SKP 906-915". Subjek D menerangkan jika terdapat situasi yang mengharuskan dirinya menggunakan empati maka subjek D akan menggunakan empatinya daripada menggunakan perannya sebagai penyidik yang tegas "S2/W1/A.SKP/524530". Jika terjadi kebingungan dalam penyelesaian perkara dengan rekan kerjanya maka, subjek L mengatakan bahwa dirinya tetap menerima dengan baik pendapat orang lain tanpa memaksakan kehendaknya "S1/W2/A.SKP/610-616". Subjek D mengatakan jika terjadi perbedaan dalam pembuatan keputusan dengan rekan kerja maka muncul emosi kesal karena tidak menemukan jalan keluar dari perbedaan yang dihadapi. Namun, subjek D menyatakan bahwa dirinya akan mencari solusi kepada senior jika perbedaan tersebut tidak menemukan jalan keluarnya dan tetap mengambil pendapat baik dari rekan kerjanya juga "S2/W2/A.SKP/430-438". Terdapat perbedaan dalam menyikapi perbedaan pendapat dengan rekan kerja antara kedua penyidik wanita ini, subjek L akan menerima dengan baik pendapat rekan yang lain tanpa memaksakan kehendaknya. Sedangkan, subjek D akan merasakan perasaan kesal jika terjadi perbedaan pendapat. Namun, pada akhirnya keduanya akan tetap menghargai keputusan pimpinan ataupun senior.

Berdasarkan hasil di atas dapat digambarkan bahwa dari keempat aspek *emotional exhaustion* penyidik wanita Unit PPA Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat beban kerja (*workload*) yang muncul sangat kuat ketika dilakukannya wawancara kepada kedua penyidik wanita. Akibat adanya tekanan dari pimpinan, masyarakat serta kasus-kasus seperti ABH dan atensi yang penyidik wanita dihadapi. Selain

itu, tidak optimalnya layanan psikologi di dalam instansi kepolisian menjadi faktor yang berpengaruh dalam terbentuknya *emotional exhaustion* yang dirasakan oleh kedua penyidik wanita. Selain aspek beban kerja, tekanan waktu (*time pressure*) merupakan aspek yang muncul kuat dalam hasil wawancara yang dilakukan kepada kedua penyidik wanita. Dalam aspek tekanan waktu tergambaran perasaan cemas dan kesal ketika menghadapi *deadline* perkara.

Untuk aspek Kurangnya Dukungan Sosial (*Lack Of Social Support*) & Stres Karena Peran (*Role of Stress*), tidak terdapat intensitas yang muncul dengan kuat dikarenakan masih terdapat dukungan dan saran dari senior atau pimpinan yang dirasa cukup membantu untuk mengurangi kebingungan dalam mengatasi perbedaan pendapat antara rekan kerja. *Emotional exhaustion* ini muncul sebagai akibat dari tekanan yang terus-menerus dihadapi dalam pekerjaan yang bersifat sensitif dan menuntut empati tinggi. Kondisi ini diperparah oleh ekspektasi masyarakat yang tinggi serta keterlibatan berbagai pihak eksternal yang sering kali memperumit proses penanganan kasus. Seiring waktu, tekanan yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan munculnya *emotional exhaustion* dan fisik, memicu stres kronis, serta mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Ketika tidak ada sistem pendukung yang kuat, *emotional exhaustion* dapat berkembang menjadi *burnout* yang berdampak serius pada kinerja dan kesehatan mental jangka panjang.

Pembahasan

Dalam temuan di lapangan terdapat beban kerja yang dirasakan penyidik akibat tingginya intensitas kasus viral serta tuntutan penyelesaian perkara dalam waktu yang terbatas, termasuk Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) dan perkara dengan atensi publik tinggi, yang menambah tekanan melalui ekspektasi masyarakat dan pimpinan institusi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Chandra (2024), yang mengungkapkan bahwa beban kerja berlebih tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) namun juga berpengaruh terhadap hilangnya motivasi yang dirasakan oleh seseorang. Selain itu, temuan dari Sitorus (2023) meskipun berlatar belakang tenaga kesehatan penelitian ini tetap relevan karena menggambarkan keterkaitan antara beban kerja dan stres dengan *emotional exhaustion*. Dalam konteks penyidik wanita, tekanan serupa juga terjadi, terutama karena tuntutan peran, keterbatasan sistem pendukung psikologis, serta ekspektasi sosial yang melekat. Beban ini jika tidak dikelola

dengan baik dapat berdampak langsung pada kondisi mental dan produktivitas kerja mereka.

Terkait dengan tekanan waktu, situasi ini menimbulkan perasaan lelah baik secara emosi dan fisik, karena mereka harus bekerja di bawah tekanan sambil tetap menjaga akurasi dan empati terhadap korban. Meskipun demikian, dengan adanya upaya adaptif melalui penerapan strategi manajerial pribadi, seperti penyusunan draf kerja, pembagian waktu secara efektif, serta prioritas tugas-tugas mendesak untuk menekan tingkat stres akibat *deadline*. Strategi ini membantu penyidik wanita mengelola beban emosional sekaligus mempertahankan performa kerja yang stabil. Hal ini sejalan dengan temuan Manuliang & Sampurna (2025) yang menyatakan bahwa tekanan waktu yang tinggi memang dapat meningkatkan stres kerja, namun dampaknya dapat dikendalikan melalui keberadaan dukungan sosial serta penerapan strategi personal yang efektif, seperti pengelolaan waktu, manajemen tugas, dan teknik *coping* adaptif lainnya. Menurut penelitian Violanti et al. (2017), tekanan waktu dalam penyelesaian kasus hukum dapat menyebabkan peningkatan stres psikologis yang berkelanjutan, termasuk munculnya gejala somatik seperti insomnia, kelelahan emosi dan fisik, serta gangguan pencernaan.

Temuan dalam aspek kurangnya dukungan sosial ini didukung oleh studi Chasanah (2025), yang menegaskan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting dalam membantu pekerja perempuan mengatasi konflik peran, tekanan psikologis, serta beban emosional di lingkungan kerja. Dukungan yang bersifat emosional, informatif, maupun instrumental ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan mental, tetapi juga memperkuat motivasi, loyalitas, dan komitmen terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan produktivitas serta kepuasan kerja secara keseluruhan. Menurut Bakker & Demerouti (2014), dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan berperan sebagai penyangga terhadap dampak negatif beban kerja yang tinggi. Kurangnya dukungan ini berpotensi memperburuk risiko depresi dan disengagement kerja. Minimnya dukungan sosial baik dari pimpinan ataupun rekan kerja tidak hanya memperberat stres kerja, tetapi juga menurunkan motivasi serta efektivitas dalam melaksanakan tugas sebagai penyidik.

Stres karena peran juga dirasakan oleh penyidik wanita terutama saat menyeimbangkan profesionalisme sebagai penyidik dengan empati terhadap korban. Konflik peran ini memicu ketegangan emosional, terutama karena tuntutan untuk bersikap tegas namun tetap sensitif. Schaufeli & Taris (2014) menekankan pentingnya strategi *coping* adaptif, seperti pemisahan emosional dan dukungan profesional, untuk mengurangi dampak konflik peran. Dengan strategi ini, penyidik dapat menjaga keseimbangan

emosional, meminimalkan risiko *emotional exhaustion*, dan tetap memberikan pelayanan optimal kepada korban.

Dibutuhkan pula adanya pengembangan layanan konseling yang terstruktur dan optimalisasi aplikasi E-Mental menjadi langkah strategis yang sangat diperlukan guna memberikan dukungan psikologis yang efektif dan berkelanjutan bagi penyidik wanita. Airin (2022) mengungkapkan bahwa kombinasi antara kecerdasan emosional yang kuat dan suasana kerja yang suportif dapat meningkatkan komitmen organisasi serta mengurangi *emotional exhaustion* pada petugas kepolisian. Lingkungan yang mendukung memberi ruang bagi petugas untuk merasa dihargai, didengarkan, dan mendapatkan dukungan dalam menghadapi beban psikologis pekerjaannya.

Secara khusus, penyidik wanita menghadapi tantangan yang bervariasi dalam menjalankan tugasnya. Violanti et al. (2018) menemukan bahwa polisi wanita cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih tinggi dibandingkan rekan pria, terlepas dari variabel usia, status keluarga, maupun jabatan. Hal ini menunjukkan bahwa tekanan yang dialami perempuan dalam institusi kepolisian bukan semata-mata karena beban kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikososial dan ekspektasi gender yang melekat. Tingginya tingkat *emotional exhaustion* ini memperkuat pentingnya intervensi yang terarah dan responsif terhadap kebutuhan spesifik perempuan, termasuk dukungan emosional, pelatihan manajemen stres, dan akses terhadap layanan kesehatan mental yang bersifat preventif maupun kuratif.

Studi oleh Queirós et al. (2020) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dalam profesi penegakan hukum memiliki risiko tinggi terhadap *burnout*, terutama jika dikombinasikan dengan keterbatasan sumber daya serta tekanan dari berbagai pihak eksternal seperti masyarakat dan media. Kondisi ini sangat relevan dengan situasi para penyidik di Unit PPA Polresta Banjarmasin, yang tidak hanya menghadapi tuntutan penyelesaian kasus dalam waktu singkat, tetapi juga harus memenuhi ekspektasi tinggi dari pimpinan dan masyarakat. Selain itu, *eksposure* yang intens terhadap pemberitaan media semakin memperbesar tekanan psikologis yang mereka alami dalam menjalankan tugas sehari-hari. Tekanan berlapis ini menjadi faktor utama yang memperparah *emotional exhaustion* dan meningkatkan risiko *burnout* pada penyidik wanita.

Penelitian ini memiliki kekuatan dalam menggambarkan pengalaman emosional penyidik wanita yang bertugas di Unit PPA Satuan Reskrim Polresta Banjarmasin. Data yang diperoleh langsung dari pengalaman lapangan memberikan pemahaman mendalam mengenai tekanan beban kerja, tekanan waktu, kurangnya dukungan sosial, dan stres

karena peran yang dihadapi penyidik wanita dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Temuan ini penting sebagai dasar untuk merancang intervensi yang lebih efektif dan spesifik guna meningkatkan kesejahteraan mental serta kinerja penyidik di lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Jumlah partisipan yang terbatas membuat hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh penyidik wanita di lingkungan kepolisian. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada satu institusi (Polresta Banjarmasin), sehingga konteks dan budaya organisasi yang berbeda di wilayah lain belum terwakili. Selain itu kesulitan menyamakan waktu antara peneliti dan informan penelitian menjadi kendala sehingga wawancara hanya dilakukan sebanyak 2 kali di lapangan.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* yang dialami oleh para penyidik muncul sebagai akibat dari tekanan pekerjaan yang tinggi, khususnya karena intensitas kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang mereka tangani. Tekanan ini bersumber dari empat faktor utama, yaitu beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja, serta stres karena peran. Seluruh faktor tersebut saling terkait dan berkontribusi terhadap munculnya *emotional exhaustion* dalam bentuk rasa takut, stres berkepanjangan, gangguan tidur, kelelahan fisik, hingga menurunnya kualitas interaksi sosial dan performa kerja hingga kecenderungan memendam tekanan emosional karena tidak tersedianya sistem dukungan psikologis yang memadai.

Temuan ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* bukan hanya fenomena individual, melainkan hasil dari akumulasi tekanan sistemik dan lingkungan kerja yang belum responsif terhadap kebutuhan psikologis penyidik wanita. Ketiadaan layanan konseling dan belum optimalnya aplikasi E-Mental sebagai sarana pemulihan emosional menandakan bahwa institusi kepolisian masih memiliki ruang besar untuk perbaikan dalam hal kesejahteraan mental anggotanya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mengimplikasikan pentingnya perhatian institusional terhadap kesehatan mental penyidik wanita yang bertugas di bidang yang sangat sensitif dan penuh tekanan. Peningkatan layanan psikologis seperti penyediaan konseling rutin, pelatihan manajemen stres, penguatan jaringan sosial, serta optimalisasi teknologi pendukung kesehatan mental menjadi kebutuhan hal perhatian untuk dipenuhi.

Lebih lanjut, temuan ini merekomendasikan agar penelitian selanjutnya

mengeksplorasi *emotional exhaustion* yang lebih mendalam untuk mendukung kesehatan mental penyidik wanita. Hal ini penting untuk menjawab bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang sehat (institusi), mengapa dukungan psikologis diperlukan (karena tingginya beban emosional yang memengaruhi kualitas kerja), serta bagaimana bentuk intervensi yang efektif (seperti konseling, supervisi emosional, atau pelatihan *coping*). Penelitian dengan partisipan yang lebih luas di berbagai wilayah dapat memperkaya pemahaman dan memperkuat dasar kebijakan yang berpihak pada kesejahteraan penyidik wanita.

DAFTAR PUSTAKA

- Aronsson, G., Theorell, T., & Grape, T. (2017). Psychological strain among high-demand professionals: Longitudinal insights. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 230–245.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285.
- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1975). Introduction to qualitative research methods. Dalam L. J. Moleong (Ed.), *Metodologi penelitian kualitatif* (hal. 17–34). Remaja Rosdakarya.
- Chandra, Y. (2024). Beban kerja berlebih dan dampaknya terhadap motivasi dan emotional exhaustion. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, 8*(2), 101–115.
- Chasanah, D. (2025). Peran dukungan sosial dalam mengurangi emotional exhaustion pekerja perempuan. *Jurnal Psikologi Pekerjaan, 5*(1), 15–25.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 12*(1), 73–82. <https://doi.org/10.1037/h0086411>
- Houkes, I., Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (2003). Test of a theory of burnout: The role of job demands, social support, and coping style. *International Journal of Stress Management, 10*(3), 148–166.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103–111.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE.
- Moleong, L. J. (Ed.). (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2017). Triangulasi: Validasi data dalam penelitian kualitatif. Dalam L. J. Moleong (Ed.), *Metodologi penelitian kualitatif* (hal. 331–344). Remaja Rosdakarya.

- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Marques, A. J., Silva, C. F., & Pereira, A. (2020). Burnout and stress measurement in police officers: Literature review and a study with the Operational Police Stress Questionnaire. *Frontiers in Psychology*, 11, 587. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00587>
- Rahardjo, T. (2017). *Studi kasus: Teori dan aplikasi dalam penelitian sosial*. Pustaka Pelajar.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands–Resources model: Implications for improving work and health. Dalam G. F. Bauer & O. Hämmig (Ed.), *Bridging occupational, organizational and public health* (hal. 43–68). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Sitorus, A. (2023). Hubungan beban kerja dan stres dengan emotional exhaustion pada tenaga kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45–58.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Violanti, J. M., Charles, L. E., McCanlies, E., Hartley, T. A., Baughman, P., Andrew, M. E., & Fekedulegn, D. (2017). Police stressors and health: A state-of-the-art review. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 40(4), 642–656. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2016-0097>
- Violanti, J. M., Fekedulegn, D., Andrew, M. E., Hartley, T. A., Charles, L. E., & Miller, D. B. (2017). The impact of perceived intensity and frequency of police work occupational stressors on the cortisol awakening response: Findings from the BCOPS study. *Psychoneuroendocrinology*, 75, 124–131. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2016.10.017>
- Violanti, J. M., Owens, S. L., Fekedulegn, D., Ma, C. C., Charles, L. E., & Andrew, M. E. (2018). An exploration of shift work, fatigue, and gender among police officers: The BCOPS study. *Workplace Health & Safety*, 66(11), 530–537. <https://doi.org/10.1177/2165079918754586>.