Strategi Coping Stress Agen Pemulihan Program Intervensi Berbasis Masyarakat BNN Provinsi Jawa Tengah

Qorina Jasmine Az-Zahra[1], Heri Saptadi Ismanto[1], Farikha Wahyu Lestari[1]*, Sardiyanto[2]

[1]Universitas PGRI Semarang, Jl. Sidodadi Timur No.24, Semarang, Jawa Tengah, 50232, Indonesia
[2]BNN Provinsi Jawa Tengah, Jl. Madukoro Blok BB, Semarang, Jawa Tengah, 50144, Indonesia
*Penulis korespondensi, email: farikha@upgris.ac.id

doi: 10.17977/um065.v6.i1.2026.10

Riwayat artikel
Diajukan: 19 November 2025
Direvisi: 20 Desember 2025
Diterima: 21 Desember 2025
Diterbitkan: 24 Desember 2025

Kata kunci
Agen pemulihan
Coping stress
Intervensi berbasis masyarakat

Abstrak
Penelitian ini dilatarbelakangi meningkatnya jumlah kasus penyalahgunaan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya di Indonesia. Hal ini memicu perlunya ada keterlibatan masyarakat melalui program Intervensi Berbasis Masyarakat yang diinisiasi oleh BNN. Dalam program ini, Agen Pemulihan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendampingi klien pengguna narkoba di tingkat kelurahan. Namun, karena berfungsi sebagai agen sekaligus kader kelurahan, mereka sering mengalami tekanan psikologis. Oleh karena itu, penting untuk memiliki strategi koping yang efektif untuk mengatasi stres. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dengan lebih rinci berbagai strategi koping yang digunakan oleh agen pemulihan dalam program IBM Mekar Berseri di Kelurahan Purwosari. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan tiga agen pemulihan yang dipilih dengan sengaja, dan kemudian dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman dengan bantuan perangkat lunak MAXQDA 24. Temuan penelitian menunjukkan bahwa para agen pemulihan menerapkan dua jenis strategi koping utama, yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Dalam *problem-focused coping*, para agen menggunakan perencanaan yang sistematis, koordinasi tim, ketegasan, dan dukungan sosial. Sedangkan pada *emotion-focused coping*, strategi yang lebih menonjol adalah kepuasan emosional, doa, refleksi diri, kontrol diri, dan pengalihan stres. Penerapan strategi koping untuk mengelola stres dapat membantu agen pemulihan mengatur keseimbangan emosional, memperkuat kesejahteraan mental, dan meningkatkan efektivitas kerja mereka. Hal tersebut akan berdampak pada keberlanjutan program IBM serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Purwosari.

1. Pendahuluan

Salah satu isu permasalahan di Indonesia adalah penyalahgunaan narkoba yang telah menyebar luas ke seluruh bagian negeri dan memengaruhi berbagai elemen masyarakat, terutama remaja yang sedang bersekolah sebagai kelompok paling rentan terhadap efek negatif narkoba. Konsekuensinya bukan hanya merusak masa depan individu, tetapi juga mengancam kekuatan sosial negara. Seperti yang diungkapkan oleh Puluhulawa dan Nggilu (2022), penyalahgunaan narkoba saat ini dianggap ancaman besar yang bersifat internasional, dengan pola kejahatan yang kompleks serta nilai ekonomi yang sangat tinggi. Oleh karena itu, langkah pencegahan dan penanganan harus dilakukan secara sistematis dengan melibatkan seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Sebagai upaya pemerintah, Badan Narkotika Nasional (BNN) membuat kebijakan melalui program sosial di setiap desa atau kelurahan yang disebut Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM). IBM dirancang untuk menanggulangi penyalahgunaan narkoba melalui interaksi langsung oleh masyarakat. Tujuan utama IBM adalah memberikan layanan rehabilitasi ringan bagi individu penyalahgunaan NAPZA melalui pendampingan sosial dan proses pemulihan berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya, program IBM dijalankan melalui kegiatan sosialisasi, pemetaan, asesmen awal, penjangkauan, serta supervisi pasca rehabilitasi (Suci et al., 2024). Sebagai bentuk kepedulian pemerintah, BNN telah membentuk beberapa program IBM di berbagai daerah, termasuk Kelurahan Purwosari, dengan harapan menciptakan lingkungan bebas narkoba dan memperkuat peran masyarakat setempat dalam memutus rantai penyalahgunaan narkoba (Azzura et al., 2024).

Dalam program IBM, individu yang berperan aktif disebut Agen Pemulihan (AP), yang menjadi pelaksana utama kegiatan rehabilitasi ringan di lingkungan tempat tinggal mereka. Agen Pemulihan bertindak sebagai tangan kanan BNN dalam menjalankan pendampingan proses pemulihan bagi klien penyalahgunaan narkoba, termasuk memberikan edukasi tentang bahaya narkoba serta menjembatani klien dengan layanan profesional bila diperlukan. Biasanya, agen pemulihan berasal dari tokoh masyarakat seperti kader kelurahan, kader

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

kesehatan, pemuda karang taruna, atau relawan yang telah mendapatkan pelatihan khusus terkait program IBM (Suci et al., 2024). Agen Pemulihan sering kali menjalankan peran ganda di masyarakat, tidak hanya mendukung klien pengguna narkoba, tetapi juga aktif sebagai kader kelurahan, karang taruna, dan kader kesehatan di Kelurahan Purwosari. Dua peran ini menuntut mereka menyeimbangkan tanggung jawab sosial, emosional, dan profesional. Seperti dijelaskan oleh Ank (2020), pekerja sosial yang berhadapan langsung dengan masalah sosial dan emosional sering menghadapi tekanan psikologis tinggi, sehingga memerlukan strategi *coping stress* yang baik agar tetap stabil secara emosional dan efektif dalam membantu masyarakat.

Coping stress merupakan cara seseorang menghadapi masalah atau tuntutan dari dalam maupun luar diri dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, membantu individu menurunkan tekanan dan beradaptasi dengan situasi sulit agar tetap seimbang (Andyastanti et al., 2022). Fenomena serupa juga ditemukan pada staf klinik rehabilitasi BNN RI yang menghadapi tekanan mental dan emosional saat membantu pengguna narkoba namun tetap menjaga kinerja melalui strategi koping yang baik (Rizky Akbar et al., 2024). Berdasarkan pendekatan studi kasus yang dijelaskan oleh Robert K. Yin (dalam Nur'aini, 2020), penelitian ini berupaya menelaah fenomena secara empiris dalam konteks nyata dengan berbagai sumber bukti untuk memahami hubungan sebab dan akibat serta membangun teori berdasarkan data yang diperoleh secara langsung. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menempatkan Agen Pemulihan di Kelurahan Purwosari sebagai kasus yang menarik dalam pelaksanaan program Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM) oleh BNN. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali bagaimana agen pemulihan menghadapi stres akibat peran ganda mereka di lingkungan sosial dan profesional.

Penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam bagaimana strategi *coping stress* agen pemulihan terbentuk dan diterapkan dalam program IBM Mekar Berseri di Kelurahan Purwosari. Penelitian ini memiliki signifikansi yang penting karena dapat memberikan wawasan nyata tentang cara agen pemulihan menghadapi tekanan psikologis dalam pemulihan berbasis komunitas, yang belum banyak diteliti dengan mendalam. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi konselor, lembaga rehabilitasi, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengembangkan layanan pendampingan, pelatihan dalam pengelolaan stres, dan intervensi psikososial yang lebih efektif dan berkelanjutan bagi kader dan agen pemulihan di masyarakat. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap konteks strategi *coping stress* yang digunakan agen pemulihan dalam program Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM) sekaligus dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Purwosari. Hal ini belum banyak diteliti secara khusus, terutama dalam konteks peran ganda dan tekanan yang dihadapi di tingkat komunitas.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Sugiyono (2020), dijelaskan bahwa tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui interaksi langsung antara peneliti dengan subjek. Metode studi kasus dipilih karena dapat memberikan pemahaman secara menyeluruh mengenai pengalaman, tekanan mental, dan cara mengatasi stres yang diterapkan oleh Agen Pemulihan dalam tugasnya mengelola program IBM Mekar Berseri sekaligus menjadi kader kelurahan.

Subjek dalam penelitian ini sebanyak tiga Agen Pemulihan yang aktif dalam program IBM Mekar Berseri sekaligus menjadi kader atau pegawai di Kelurahan Purwosari. Ketiga agen pemulihan ini terdiri dari dua laki-laki dan satu perempuan dengan usia 40-70 tahun. Teknik pemilihan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu, subjek dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang berperan sebagai perancang, pelaksana, pengumpulan data dan penganalisis (Sugiyono, 2020). Peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara. Terdapat pedoman wawancara semi-terstruktur yang berisikan pertanyaan terbuka untuk mengeksplorasi pengalaman, tekanan, dan strategi koping stres para agen pemulihan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirancang berdasarkan teori koping stres oleh Lazarus dan Folkman yang diungkapkan (dalam Maryam, 2017).

Analisis data dalam studi ini menerapkan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Model ini terbagi menjadi tiga langkah utama: (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi. Seluruh tahapan analisis data didukung dengan perangkat lunak MAXQDA 24, yang membantu dalam proses pengkodean, identifikasi tema, dan pembentukan grafik hubungan antar kategori. MAXQDA 24 merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data kualitatif dan campuran yang dirancang untuk memudahkan peneliti dalam mengelola berbagai jenis data, seperti dokumen teks, PDF, maupun data dari media sosial (Faza & Moebin, 2023).

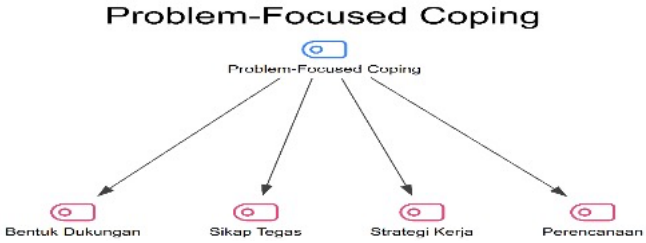
© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengungkap strategi koping stres yang digunakan oleh agen pemulihan saat menjalankan program Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM) Mekar Berseri sekaligus berperan sebagai kader atau pegawai kelurahan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk menggali pengalaman agen pemulihan secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena menurut, Yin (dalam Nur'aini, 2020), studi kasus merupakan cara yang tepat untuk meneliti fenomena yang terjadi di kehidupan nyata.

Dalam penelitian ini berfokus pada tiga agen pemulihan yang berinisial IT, BS, dan SN yang terlibat langsung dalam program IBM Mekar Berseri sekaligus menghadapi tekanan psikologis dan situasi mendesak selama melaksanakan tanggung jawabnya. Untuk memahami bagaimana mereka mengelola stres yang dialami, penelitian ini menggunakan teori *coping stress* Lazarus dan Folkman (dalam Maryam, 2017) sebagai acuan untuk menggali strategi *coping stress* yang digunakan oleh subjek dalam mengelola stresnya.

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami strategi *coping stress* yang digunakan oleh ketiga agen pemulihan tersebut, peneliti menyajikan hasil gambar dan tabel hasil wawancara mendalam secara semi-terstruktur dengan agen pemulihan.



Gambar 1. Problem-Focused Coping

Tabel 1. Aspek Problem-Focused Coping

Aspek	Verbatim	Kategori
Problem-Focused Coping	IT: "Saya berusaha menyelesaikan dulu masalah di tempat kerja, Mbak." BS: "Saya biasanya menenangkan diri dulu, baru berpikir langkah apa yang paling tepat." SN: "...mencari solusi bersama, saling memberikan pendapat."	Perencanaan
	IT: "Kami rapat kecil dulu bareng tim. Strategi pendampingannya gimana, dan siapa yang pegang bagian apa." BS: "...menyiapkan cara pendekatan lebih dulu, menyesuaikan dengan karakter klien." SN: "...pemetaan dulu, menentukan wilayah yang jadi tanggung jawab masing-masing AP di setiap RW. Setelah itu banyak koordinasi."	Strategi Kerja
	BS: " Saya tetap tegas tapi berusaha menyampaikan dengan tenang agar situasi tidak makin tegang." SN: " ....saat memanggil klien untuk ikut kegiatan di IBM. Kadang mereka susah diajak, jadi saya harus tegas tapi tetap sopan agar mereka mau terlibat."	Sikap Tegas
	IT: "...nasihat, suruh sabar, tenang, dan jangan mikir yang aneh-aneh. Kadang juga cerita ke teman sesama AP, saling kasih semangat aja gitu." BS: "...dukungan dari istri itu sangat membantu, dikerjaan itu dukungan dari teman-teman seperti memberi masukan, arahan begitu mbak." SN: "Dukungan berupa masukan dan motivasi dari Pak Lurah dan rekan-rekan AP sangat membantu."	Bentuk Dukungan

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa agen pemulihan menggunakan berbagai strategi *problem-focused coping* untuk menghadapi tekanan saat melaksanakan tugasnya di program IBM sekaligus saat menjalankan tugasnya sebagai kader atau pegawai kelurahan. Strategi yang tampak dari aspek *problem-focused coping* mereka yaitu, perencanaan, strategi kerja, sikap tegas, dan dukungan yang diterima.

Pertama, pada strategi perencanaan, agen pemulihan cenderung menata terlebih dahulu langkah kerja yang akan mereka ambil sebelum melakukan tindakan. Hal ini tampak dari penjelasan BS yang menyatakan bahwa *"Saya biasanya menenangkan diri dulu, baru berpikir langkah apa yang paling tepat" dan* SN menyatakan bahwa *"..mencari solusi bersama, saling memberikan pendapat."* Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa AP tidak langsung mengambil keputusan secara spontan, tetapi mereka berusaha memahami situasi terlebih dahulu dengan sikap tenang, mempertimbangkan pendapat yang ada, dan melibatkan orang lain sebelum memutuskan langkah yang akan diambil. Strategi perencanaan ini membantu AP memahami situasi yang lebih jelas, sehingga tindakan yang diambil menjadi terarah dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan. Berdasarkan hasil di atas, sejalan dengan temuan yang dihasilkan oleh Tutpai et al. (2025) menunjukkan bahwa pengambilan keputusan strategis harus mengikuti suatu proses perencanaan yang teliti. Proses ini mencakup langkah-langkah seperti identifikasi masalah, mengumpulkan data, dan mempertimbangkan berbagai pendapat

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

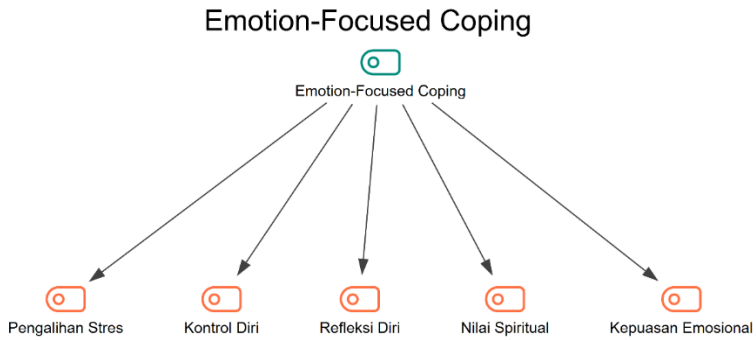
atau pilihan sebelum menentukan tujuan bersama. Penelitian ini menekankan bahwa keputusan yang berkualitas berasal dari analisis yang mendalam dan melibatkan banyak orang dalam diskusi untuk memperoleh hasil yang terbaik. Dalam hal ini, strategi perencanaan yang dijalankan oleh agen pemulihan sejalan dengan cara pengambilan keputusan strategis yang memberikan penekanan pada pentingnya pertimbangan yang rasional, partisipasi dari para pemangku kepentingan, serta analisis situasi sebelum bertindak (Tutpai et al., 2025).

Kedua, pada strategi kerja, agen pemulihan menerapkan strategi kerja yang terstruktur dan saling koordinasi. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan IT *"Kami rapat kecil dulu bareng tim… siapa yang pegang bagian apa"* menyatakan bahwa mereka mengadakan rapat terlebih dahulu sebelum terjun ke lapangan. Sedangkan BS dan SN menyatakan bahwa *"menyiapkan cara pendekatan lebih dulu, menyesuaikan dengan karakter klien"* dan *"pemetaan dulu, menentukan wilayah yang jadi tanggung jawab masing-masing AP"* menunjukkan bahwa AP harus mengenali terlebih dahulu situasi yang akan mereka hadapi dan merumuskan langkah apa saja yang akan dilakukan saat berada di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa *problem-focused coping* yang dilakukan yaitu seperti kerja sama, mengenali situasi lapangan, dan menetapkan langkah-langkah yang akan digunakan. Hal ini sejalan dengan strategi penanganan masalah yang fokus pada tindakan yang direncanakan dan penyelesaian secara logis. Hasil penelitian Mahenda et al. (2025) mendukung hal ini, yang menunjukkan bahwa individu sering menggunakan strategi pemecahan masalah yang terencana saat menghadapi tekanan dengan cara mengenali masalah, merancang langkah-langkah penyelesaian, dan bergantung pada kolaborasi saat situasi menegangkan. Selain itu temuan pada penelitian Saputri (2024) juga menginformasi bahwa kerja sama dalam tim dan komunikasi yang baik sangat berpengaruh pada peningkatan hasil kerja. Oleh karena itu, penerapan strategi ini merupakan bukti nyata dalam penyelesaian masalah yang berfokus pada pemecahan yang adaptif melalui kerja sama tim, mengenali situasi dan membuat langkah kerja yang terarah.

Ketiga, adanya sikap tegas. Agen pemulihan yang terlibat aktif dalam program IBM sekaligus menjadi kader atau pegawai kelurahan harus memiliki sikap tegas. Melalui ungkapan yang disampaikan oleh BS *"Saya tetap tegas tapi berusaha menyampaikan dengan tenang agar situasi tidak makin tegang"* dan ungkapan dari SN *"saat memanggil klien… saya harus tegas tapi tetap sopan"* menunjukkan bahwa AP berusaha menjaga keseimbangan antara ketegasan dan komunikasi yang santun. Sikap ini diperlukan untuk menjaga keterlibatan klien, terutama ketika klien kurang kooperatif. Ketegasan ini membantu AP dalam mempertahankan jalannya program agar tetap berjalan sesuai rencana dan tidak menimbulkan konflik. Temuan ini sejalan dengan penelitan yang dilakukan oleh Werdiningrum et al. (2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketegasan individu dalam menerapkan aturan dan disiplin penting untuk menjaga keteraturan, rasa tanggung jawab, dan efektivitas tugas yang dijalankan. Oleh karena itu, sikap tegas yang ditunjukkan oleh agen pemulihan bukan hanya sekedar menunjukkan kekuasaan, tetapi juga merupakan suatu strategi adaptif untuk menjaga kontrol dalam situasi, meningkatkan efektivitas kerja, dan menjaga hubungan profesional yang seimbang dengan klien, seperti yang diungkap oleh (Werdiningrum et al., 2022).

Keempat, bentuk dukungan yang diterima. Dalam *problem-focused coping* yang dilakukan ada beberapa bentuk dukungan yang dibutuhkan AP agar mereka tetap semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di IBM maupun di kelurahan. Seperti yang diungkapkan oleh IT "*"...nasihat, suruh sabar, tenang, dan jangan mikir yang aneh-aneh. Kadang juga cerita ke teman sesama AP, saling kasih semangat aja gitu."* Bahwa dukungan yang dibutuhkan itu seperti nasihat dan ungkapan semangat. Sedangkan BS dan SN menyatakan *"...dukungan dari istri itu sangat membantu, di kerjaan itu dukungan dari teman-teman seperti memberi masukan, arahan begitu mbak."* dan *"Dukungan berupa masukan dan motivasi dari Pak Lurah dan rekan-rekan AP sangat membantu."* menunjukkan bahwa dukungan yang dibutuhkan itu seperti masukan, saran dan motivasi dari pasangan dan rekan kerja agar subjek dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh semangat. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putriana et al. (2023) yang mengungkap bahwa dukungan sosial berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas seseorang dalam bekerja. Bentuk-bentuk dukungan seperti dorongan, perhatian, bantuan langsung, serta kasih sayang dari pasangan, rekan dan atasan terbukti dapat meningkatkan rasa percaya diri dan menumbuhkan harapan positif saat berada di tempat kerja. Selain itu, dukungan sosial juga membuat individu merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya memberi mereka dorongan untuk tetap fokus dan semangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Putriana et al., 2023).

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174



Gambar 2. Emotion-Focused Coping

Tabel 2. Aspek Emotion-Focused Coping

Aspek	Verbatim	Kategori
Emotion-Focused Coping	IT: "...merasa senang bisa membantu orang kembali ke jalan yang benar, jadi ada rasa puas dan bermanfaat." BS: "...senang bisa bantu masyarakat yang butuh. Jadi AP itu bikin saya merasa berguna...walau capek, tapi puas rasanya." SN: "...berhasil mengajak delapan klien aktif ikut IBM. Walau susah, tapi rasanya senang bisa membantu mereka."	Kepuasan Emosional
	IT: " Kalau ada masalah berat, saya salat dan berdoa. Pokoknya saya usahakan salat lima waktu nggak bolong." BS: "Beribadah dan doa itu sangat membantu saya... minta petunjuk dulu ke Allah." SN: " Doa dan ibadah jadi penenang buat saya. Saya selalu berdoa supaya diberi kemudahan, kekuatan, dan kelancaran dalam bekerja."	Nilai Spiritual
	IT: "...kalau pun salah, ya saya perbaiki. Saya juga terbuka sama saran dari teman biar nggak ngulang lagi." BS: "...koreksi diri, kira-kira apa yang membuat saya kesulitan dalam mengerjakan tugas." SN: "...kesusahan di membagi waktunya mbak, jadi saya terus mencoba untuk mengatur waktu saya agar tidak bentrok."	Refleksi Diri
	IT: " ...dengerin musik, kadang karaoke juga. Hehe. Itu bikin pikiran lebih ringan dan nggak gampang emosi." BS: "...tarik napas, diam sebentar, dan berdoa supaya emosi tetap terkendali" SN: "...berpikir jernih dulu, menimbang baik buruknya. Yang penting tetap berbuat sebaik mungkin dan nggak gegabah."	Kontrol Diri
	IT: "...karaoke atau jalan-jalan kecil, Mbak. Cuma nyanyi-nyanyi aja udah cukup bikin segar lagi." BS: "istirahat, bertemu keluarga, main dengan anak-anak" SN: " ...jalan-jalan sendiri mbak, terus beli durian di daerah ungaran itu saya suka kesitu"	Pengalihan Stres

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa agen pemulihan juga menggunakan berbagai bentuk *emotion-focused coping* untuk mengelola tekanan yang muncul selama menjalankan tugas di program IBM sekaligus saat menjalankan tanggung jawabnya sebagai kader dan pegawai kelurahan. Strategi yang tampak dari aspek *emotion-focused coping* mereka yaitu, kepuasan emosional, nilai spiritual, refleksi diri, kontrol diri, dan pengalihan stres.

Pertama, kepuasan emosional dapat dilihat dari ungkapan para agen pemulihan yang dalam menjalankan tanggung jawabnya mereka merasa senang dan puas ketika berhasil membantu klien maupun membantu masyarakat di lingkungan sekitar. Hal ini tampak pada ungkapan yang disampaikan IT *"merasa senang bisa membantu orang kembali ke jalan yang benar, jadi ada rasa puas dan bermanfaat"* dan ungkapan BS *"senang bisa bantu masyarakat... walau capek, tapi puas rasanya."* Pernyataan yang disampaikan menunjukkan bahwa keberhasilan dalam mendampingi klien dan membantu masyarakat sekitar memberi pengalaman positif yang membantu mereka tetap semangat dan merasa berguna. Temuan ini sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Roslan (2019). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi, menjaga hubungan sosial yang baik, dan menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan dapat meningkatkan rasa puas dan bermakna dalam bekerja. Maka dari itu, kebahagiaan dan kepuasan yang dirasakan agen pemulihan ketika mereka sukses membantu orang lain adalah contoh nyata dari kepuasan emosional, yang berasal dari kemampuan mereka dalam mengelola emosi dan menciptakan hubungan sosial yang positif.

Kedua, nilai spiritual yang menjadi salah satu cara mereka dalam menenangkan diri ketika menghadapi situasi yang sulit dan menegangkan. BS menyatakan bahwa *"kalau ada masalah berat, saya salat dan berdoa"* begitu juga dengan subjek IT dan SN yang menyampaikan bahwa *"beribadah dan doa itu sangat membantu...minta petunjuk dulu ke Allah."* serta *"doa dan ibadah jadi penenang...saya selalu berdoa supaya diberi*

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

kemudahan dan kelancaran." Hal ini menunjukkan bahwa nilai spiritual sangat penting dalam membantu AP menjaga ketenangan dan kekuatan batin mereka serta membantu mengelola emosi negatif saat bekerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Purnama (2017), yang menyatakan bahwa koping spiritual atau cara mengatasi stres dengan pendekatan spiritual dapat membantu individu dalam menghadapi tekanan hidup dengan cara berpikir positif, bertindak dengan sikap yang baik, dan memiliki harapan positif kepada Tuhan. Dengan melakukan doa, ibadah, dan memiliki keyakinan kepada Tuhan, seseorang bisa merasakan ketenangan dalam hati dan mendapatkan kekuatan emosional untuk beradaptasi dengan situasi yang menekan. Oleh karena itu, nilai spiritual yang dilakukan oleh para agen pemulihan menunjukkan cara koping spiritual yang efektif dalam mempertahankan keseimbangan emosional dan kesejahteraan psikologis mereka.

Ketiga, refleksi diri, dari beberapa pernyataan yang disampaikan oleh ketiga AP menunjukkan bahwa adanya kemauan untuk mengoreksi dan mengevaluasi diri saat mereka melakukan kesalahan dalam pekerjaannya. Hal ini terlihat dari ungkapan IT *" kalau pun salah, ya saya perbaiki. Saya juga terbuka sama saran dari teman agar nggak ngulang lagi"* serta ungkapan dari BS *"koreksi diri, kira-kira apa yang membuat saya kesulitan dalam mengerjakan tugas."* Subjek SN juga mengungkapkan bahwa *"kesusahan membagi waktu...jadi saya terus mencoba mengatur waktu agar tidak bentrok."* Hal ini menggambarkan bahwa kemampuan AP untuk merenungkan tindakan mereka dan mengubah perilaku sebagai bentuk pengelolaan emosi. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Tutpai et al. (2022), yang mengungkapkan bahwa melakukan refleksi diri memungkinkan individu untuk mengevaluasi aspek-aspek positif dalam diri mereka serta mengembangkan cara-cara positif mengatasi stres di tempat kerja. Melalui proses refleksi, seseorang bisa menyadari tindakan yang telah diambil, memperbaiki kesalahan, dan merencanakan langkah-langkah yang lebih baik di masa mendatang. Oleh karena itu, refleksi diri yang dilakukan oleh agen pemulihan berperan penting sebagai alat untuk menyeimbangkan emosi, memperbaiki sikap, dan mengembangkan diri dalam menjalankan peran mereka.

Keempat, kontrol diri juga digunakan AP dalam menenangkan diri ketika menghadapi situasi yang sulit dan menegangkan. Pernyataan yang diungkapkan IT *"dengerin musik, kadang karaoke juga...bikin pikiran lebih ringan dan nggak gampang emosi"*, serta ungkapan dari BS dan SN yang menyatakan *"tarik napas, diam sebentar, dan berdoa supaya emosi tetap terkendali"* dan *"berpikir jernih dulu, menimbang baik buruknya..."* menunjukkan bahwa AP berusaha menjaga kestabilan emosinya agar tidak terbawa situasi. Strategi ini membantu mereka tetap fokus dan tidak bereaksi berlebihan saat menghadapi konflik di lapangan. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Syamsuddin et al. (2025) yang menunjukkan bahwa orang dengan kontrol diri yang kuat dapat mengatur perilaku mereka, mengelola emosi, dan menghindari tindakan impulsif di situasi yang menekan. Penelitian itu mengungkapkan bahwa kontrol diri memiliki peranan dalam menjaga keseimbangan emosi dan mencegah perilaku negatif yang dapat muncul akibat stres. Oleh karena itu, kemampuan kontrol diri para agen pemulihan sangat membantu mereka dalam menstabilkan emosi, berpikir jernih, dan tetap profesional saat menghadapi tekanan dalam pekerjaan.

Kelima, pengalihan stres. Pengalihan stres menjadi bagian dari aspek *emotion-focused coping*. Beberapa AP melakukan aktivitas ringan yang dapat mengalihkan pikirannya sejenak dan menyegarkan pikirannya. Hal ini terlihat dari ungkapan ketiga AP seperti *"karaoke atau jalan-jalan kecil", "istirahat, bertemu keluarga, main dengan anak-anak"* serta *"jalan-jalan sendiri...beli durian di Ungaran."* Aktivitas ini membantu mereka mengalihkan sejenak pikirannya dari situasi yang menegangkan, memulihkan energi dan menjaga kestabilan emosi setelah menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup berat. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Lyu et al. (2024), yang mengungkapkan bahwa kegiatan rekreasi memiliki peran penting sebagai cara untuk mengatasi stres dalam waktu luang, dengan tujuan mengurangi tekanan emosional serta meningkatkan kesejahteraan psikologis. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aktivitas santai seperti berolahraga, bersosialisasi, jalan-jalan, atau melakukan kegiatan hiburan yang menghasilkan emosi positif. Oleh karena itu, cara-cara untuk mengalihkan stres yang dilakukan oleh agen pemulihan merupakan contoh nyata dari strategi koping yang berfokus pada emosi, untuk mempertahankan ketenangan dan daya tahan psikologis mereka.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap tiga agen pemulihan (AP) yang berinisial IT, BS, dan SN, ditemukan bahwa ketiganya menggunakan dua aspek *coping stress* sebagai strategi utama dalam menghadapi tekanan psikologis selama menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* sebagaimana dijelaskan oleh Lazarus dan Folkman (dalam Maryam, 2017). *Problem-focused coping* merupakan strategi yang bertujuan untuk menyelesaikan sumber stres melalui tindakan langsung yang ditujukan untuk mengubah situasi yang dianggap menimbulkan masalah. Individu yang menggunakan strategi ini berusaha menemukan solusi nyata seperti merencanakan, mengambil tindakan aktif, serta bekerja sama dengan orang lain untuk mengatasi permasalahan. Saputra et al. (2024) menjelaskan bahwa strategi ini dapat meningkatkan ketahanan mental karena fokus pada pemecahan masalah dengan cara yang rasional dan adaptif ketika individu dapat mengendalikan situasi stres yang mereka hadapi. Sedangkan *emotion-focused coping* berfokus pada cara mengelola reaksi emosional terhadap stres tanpa mengubah kondisi yang menyebabkan stres tersebut. Strategi ini mencakup penerimaan, mencari dukungan emosional, doa, relaksasi, atau mengubah perspektif positif terhadap situasi yang sulit.

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

Agen Pemulihan juga menggunakan berbagai bentuk *emotion focused coping* untuk mengelola tekanan yang muncul saat menjalani tugas dalam program IBM serta dalam menjalankan tugas sebagai kader dan pegawai kelurahan. Strategi yang tampak dari aspek *emotion focused coping* mereka meliputi kepuasan emosional, nilai spiritual, refleksi diri, kontrol diri, dan pengalihan stres. Penggunaan *emotion focused coping* yang dominan pada agen pemulihan dapat dijelaskan karena sifat pekerjaan mereka yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan, seperti menjumpai perilaku klien yang berbeda-beda, dinamika sosial di masyarakat, dan tekanan karena memiliki peran ganda. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Dewi dan Wicaksono (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas strategi *coping* bergantung pada jenis pekerjaan, penyebab stres, dan karakteristik individu dalam situasi kerja yang kompleks dan penuh tekanan sosial, individu cenderung lebih mengandalkan strategi *emotion focused coping* untuk mempertahankan kesehatan mental. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa *emotion focused coping* lebih sering digunakan oleh individu yang menghadapi stressor yang sulit diubah secara langsung, seperti masalah hubungan interpersonal atau beban peran sosial yang tinggi (Dewi & Wicaksono, 2024).

Dalam konteks ini, agen pemulihan lebih memilih mengelola stres dengan cara menenangkan diri, mencari makna positif dalam pekerjaan, serta mengandalkan kekuatan emosional dan spiritual. Mereka merasa puas secara emosional saat berhasil membantu klien, menemukan ketenangan melalui doa, melakukan refleksi diri untuk memperbaiki kesalahan, menjaga kendali emosi agar tidak mudah terpancing, serta mengalihkan stres dengan aktivitas yang bermanfaat. Strategi ini efektif karena membantu mereka tetap bekerja secara optimal meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya dan tekanan sosial yang tinggi. Dengan demikian, *emotion focused coping* menjadi strategi yang paling realistis dan berkelanjutan bagi agen pemulihan dalam menjaga kesejahteraan psikologisnya sambil tetap menjalankan peran profesional dan sosial di lingkungan kerja. Laghari et al. (2023) menjelaskan bahwa strategi ini lebih umum digunakan oleh perempuan dan dianggap lebih efektif dalam mengurangi stres, terutama ketika individu menghadapi situasi yang sulit untuk dikendalikan secara langsung, karena mampu membantu menjaga keseimbangan psikologis melalui pengelolaan emosi dan dukungan sosial.

3.1. Problem-Focused Coping

Dalam aspek *problem-focused coping*, agen pemulihan menunjukkan kemampuan untuk merencanakan dan menetapkan langkah kerja secara sistematis. Mereka cenderung menenangkan diri terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan, melakukan rapat kecil untuk membagi tugas, serta menetapkan strategi kerja yang sesuai dengan situasi di lapangan. Strategi ini mengungkapkan bahwa agen pemulihan memahami dengan baik betapa pentingnya mengatasi stres dengan cara yang rasional dan terencana. Ketegasan yang mereka tunjukkan saat berkomunikasi dengan klien atau masyarakat sekitar juga merupakan bagian dari usaha untuk menjaga kendali atas situasi yang dapat menimbulkan tekanan. Di sisi lain, dukungan dari pasangan, rekan kerja, dan atasan menjadi kunci utama yang membantu emosional mereka tetap stabil dan termotivasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Labina et al., (2024) yang mengungkapkan bahwa menghadapi masalah dengan strategi yang berfokus pada penyelesaian dapat menjadi cara yang efektif saat seseorang berhadapan dengan situasi yang bisa diubah atau dikendalikan. Di tempat kerja, strategi ini mendorong individu untuk mengambil tindakan, mencari solusi, atau meminta bantuan dengan rekan kerjanya untuk mengatasi stres. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Ayu dan Mujiasih (2022) juga menemukan bahwa penggunaan koping yang berfokus pada masalah memiliki hubungan positif dengan kesejahteraan mental karyawan. Kemampuan untuk mengatasi stres dengan cara memecahkan masalah secara rasional dapat meningkatkan kenyamanan, menjaga kestabilan emosi, dan efektivitas kerja. Di sisi lain, Saputra et al. (2024) menekankan bahwa strategi koping yang berfokus pada masalah dapat meningkatkan ketahanan mental dan kesejahteraan psikologis. Ini terjadi karena strategi tersebut membantu orang menjadi lebih siap dalam menghadapi tekanan dan meningkatkan rasa optimisme saat bekerja.

3.2. Emotion-Focused Coping

Dalam aspek *emotion-focused coping*, agen pemulihan memakai berbagai metode untuk mempertahankan keseimbangan emosional mereka. Mereka merasa puas secara emosional ketika bisa membantu klien dalam proses pemulihan serta merasa berarti dan berguna bagi masyarakat sekitar. Nilai spiritual juga penting dalam kehidupan sehari-hari mereka dalam mengatasi masalah, karena ibadah dan doa menjadi alat bantu mereka untuk menenangkan diri dan mencari kekuatan batin saat menghadapi tekanan. Selain itu, refleksi diri berfungsi sebagai evaluasi yang membantu mereka memperbaiki kesalahan di tempat kerja dan menyesuaikan perilaku untuk efektivitas di masa mendatang. Strategi lain yang terlihat yaitu kontrol diri. Ketiga AP mengungkapkan bahwa kontrol diri mereka seperti, menarik napas dalam, berpikir dengan tenang, atau mendengarkan musik ketika emosi sedang meningkat. Kemudian ada pengalihan stres melalui aktivitas santai, seperti: jalan-jalan, bertemu dengan keluarga, makan di tempat favorit. Hal tersebut bisa menjadi cara ampuh untuk memulihkan emosi. Penelitian ini menunjukkan bahwa agen pemulihan tidak hanya berkonsentrasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga berusaha untuk mengelola emosi dan stres agar tidak mengganggu performa dan kesejahteraan mental mereka.

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Akbar et al. (2024) menunjukkan bahwa adanya kesamaan dalam hasil terkait jenis dan fungsi strategi koping yang diterapkan oleh pekerja sosial di sektor rehabilitasi. Dalam penelitian itu, terlihat staf klinik IPWL BNN RI merasakan tingkat stres yang tinggi akibat beban kerja yang berat, tuntutan administrasi, dan tantangan saat berurusan dengan klien yang kurang motivasi untuk mengikuti rehabilitasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa agen pemulihan dan staf klinik IPWL BNN RI memiliki kemampuan dalam mengelola stresnya dengan menggunakan aspek *emotion-focused coping* (Rizky Akbar et al., 2024). Strategi yang terlihat yaitu dari cara mereka menenangkan diri, berbagai cerita dengan orang terdekat, dan mengambil cuti untuk mengendalikan kondisi emosional. Sejalan dengan temuan Dewi & Wicaksono, (2024) menjelaskan bahwa individu lebih sering menggunakan strategi *emotion-focused coping* ketika menghadapi stres kerja yang muncul dari situasi sulit yang tidak dapat mereka kontrol.

4. Simpulan

Strategi *coping stress* memiliki peranan sangat penting dalam membantu individu dalam mengatur tekanan psikologis yang mereka hadapi saat menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam program Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM) Mekar Berseri serta saat bertindak sebagai kader kelurahan. Dengan penggunaan strategi koping yang sesuai, individu dapat menjaga keseimbangan emosional, mendapatkan ketenangan, dan tetap efektif dalam bekerja meskipun menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Penelitian ini menunjukkan dua jenis strategi *coping stress* yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Dari kedua strategi tersebut, *emotion-focused coping* lebih sering digunakan karena dapat menstabilkan perasaan dan menjaga kesejahteraan mental. Strategi ini muncul melalui kepuasan emosional, nilai spiritual, refleksi diri, kontrol diri, dan pengalihan stres melalui hal yang positif. Di sisi lain, *problem-focused coping* juga memiliki peranan penting dalam menangani situasi yang bisa diatasi, seperti melakukan perencanaan, kerja sama, dan dukungan sosial. Oleh karena itu, kombinasi kedua strategi ini memberikan dasar adaptif agar individu tetap kuat, tenang, dan produktif saat melaksanakan tugas rehabilitasi dan pelayanan masyarakat dalam program IBM Mekar Berseri di Kelurahan Purwosari.

Kontribusi Penulis

Seluruh penulis memiliki kontribusi yang sama terhadap artikel. Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir artikel.

Pendanaan

Tidak ada dukungan pendanaan yang diterima.

Pernyataan Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini.

Ketersediaan Data

Kumpulan data yang dihasilkan dan/atau dianalisis dalam penelitian ini tersedia dan dapat diperoleh dengan menghubungi penulis korespondensi berdasarkan permintaan yang wajar.

Pernyataan Penggunaan AI

Penulis menyatakan tidak menggunakan *AI* atau alat berbantuan *AI* dalam penyusunan naskah ini. Penulis menyatakan bahwa *AI* digunakan semata-mata untuk meningkatkan keterbacaan dan kebahasaan dengan pengawasan manusia yang ketat; tidak ada konten, ide, analisis, interpretasi, atau kesimpulan yang dihasilkan oleh *AI*.

Daftar Rujukan

Andyastanti, T. M., Soedirham, O., & Subarniati, R. (2022). Stres dan strategi coping remaja pengguna narkoba yang menjalani program pasca rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Timur. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health, 7*(1), 1–7. http://dx.doi.org/10.17977/um044v7i12022p1-7

Ayu, H. R., & Mujiasih, E. (2022). Kesejahteraan psikologis ditinjau dari problem-focused coping pada karyawan PT Pantjatunggal Knitting Mill Semarang. *Jurnal Empati, 11*(4), 245–250. http://dx.doi.org/10.14710/empati.0.36469

Azzura, P. N., Mukti, N. D., Tampubolon, N. P., & Nurcandra, F. (2024). Pelaksanaan program pencegahan dan pengendalian masalah kesehatan jiwa dan NAPZA di BNN RI dan BNN Kota Jakarta Timur tahun 2024. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 20*(4), 213–226.

Barat, D. I. J. (2023). Evaluasi kebijakan layanan rehabilitasi narkotika intervensi berbasis masyarakat (IBM) di Jawa Barat. *Jurnal Endurance, 8*(1), 51–66. http://dx.doi.org/10.22216/jen.v8i1.1910

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174

Dewi, A., & Wicaksono, D. (2024). Efektivitas problem-focused coping dan emotion-focused coping terhadap stres kerja: Sebuah kajian literatur. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan, 1*(1), 39–48. http://dx.doi.org/10.54443/sikontan.v1i1.356

Eristia, M., & Anastasya, Y. A. (2023). Strategi coping pemimpin perempuan dalam menghadapi permasalahan perusahaan di PT Permodalan Nasional Madani area. *INSIGHT: Jurnal Penelitian Psikologi, 1*(3), 421–437. http://dx.doi.org/10.2910/insight.v1i3.12660

Fahrezi, M., Wibowo, H., Irfan, M., & Humaedi, S. (2020). Peran pekerja sosial dalam meningkatkan kemampuan coping stres masyarakat. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial, 3*(1), 53–60. http://dx.doi.org/10.24198/focus.v3i1.28730

Lyu, J., Wang, X., & Fan, D. X. F. (2024). Ageing in the context of accompanying migration: A leisure stress coping perspective. *Leisure Studies, 43*(2), 311–326. http://dx.doi.org/10.1080/02614367.2023.2230529

Maryam, S. (2017). Strategi coping: Teori dan sumber dayanya. *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa, 1*(2), 101–110. http://dx.doi.org/10.31100/jurkam.v1i2.12

Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan metode studi kasus Yin dalam penelitian arsitektur dan perilaku. *INERSIA: Informasi dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil dan Arsitektur, 16*(1), 92–104. http://dx.doi.org/10.21831/inersia.v16i1.31319

Puluhulawa, R. U., & Nggilu, N. M. (2022). Mewujudkan desa BERSINAR (bersih dari narkoba) melalui pemberdayaan masyarakat di Desa Masuru. *DAS SEIN: Jurnal Pengabdian Hukum dan Humaniora, 1*(2), 27–37. http://dx.doi.org/10.33756/jds.v2i1.12694

Putriana, D., Eriawati, D. M., & Nulipata, M. (2023). Hubungan dukungan sosial dengan produktivitas kerja pada pegawai Badan Narkotika Nasional di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Indonesia, 3*(1), 1–9. http://dx.doi.org/10.52436/1.jishi.56

Rizky Akbar, M. D. S., & Rahmania, T. (2024). Gambaran kondisi psikologis dan coping stres staf klinik IPWL BNN RI dalam melayani klien penyalahgunaan narkoba. *As-Syari': Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga, 6*(3), 1203–1217. http://dx.doi.org/10.47467/as.v6i3.6008

Roslan, R. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi kerja, dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja perawat puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 8*(2), 52–60. http://dx.doi.org/10.33221/jikm.v8i02.260

Suci, M. A., Salim, L., & Rosana, E. (2024). Program intervensi berbasis masyarakat BNN pada penyalahgunaan narkoba di Kelurahan Cawang Jakarta Timur. *JCIC: Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, 6*(2), 149–156. http://dx.doi.org/10.51486/jbo.v6i2.196

Syamsuddin, L., Parman, R., & Angeraini, S. (2025). Pengaruh self-control dan stres kerja terhadap perilaku cyberloafing pada karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Psikologi dan Konseling West Science, 3*(1), 50–57. http://dx.doi.org/10.58812/jpkws.v3i01.1985

Tutpai, G., Martini, M., Maratning, A., & Chrismilasari, L. A. (2022). Kegiatan refleksi diri dalam manajemen stres kerja perawat. *Jurnal Suaka Insan Mengabdi, 4*(2), 44–50. http://dx.doi.org/10.51143/jsim.v4i2.409

Werdiningrum, A., Murtini, W., & Murwaningsih, T. (2022). Analisis penerapan disiplin kerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran), 6*(1), 1–10. http://dx.doi.org/10.20961/jikap.v6i1.54897

© 2026 The Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
ISSN: 2797-3174