

# MANAJEMEN AMARAH PETUGAS PENGENDALIAN MASSA (DALMAS) POLDA JATIM

Syafiudin Ridwan

Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah

ridwan\_psy@yahoo.com

## Abstract

Anger management has become research area with an increasing interest in the last three decades, particularly which was associated with violence paradigm performed by and toward police officer. The objectives of this study were: 1) to describe the anger management of Dalmas officer, especially in task accomplishment and 2) to explain the dynamic among the anger management components. This study applied grounded theory method of qualitative approach. The data were collected by conducting interviews with 5 Dalmas officers of East Java Police Region. The criteria for participant selection are: 19-25 years of age, attained high score criterion in Novaco's Anger Scale, had accomplished all kind of Dalmas assignments, with at least one-year experience as Dalmas officers. Data analysis was performed thematically to the verbatim transcribed interviews. The data and theory triangulation had been applied to increase research result credibility. Based on the thematic analysis, found that Dalmas officer's anger management was composed by various components outlined into four aspects of anger management which were interacted each other: the meaning of anger, anger experience recognition, response choosing, and evaluation. The finding revealed several phenomena as the unique characteristics of participants' anger management, which were: appraisal adjustment, anger coping strategy conditioning, and identification of role and identity in anger management.

Keywords: anger management, Dalmas officer

## Abstrak

Manajemen amarah merupakan area studi yang semakin mendapat perhatian dalam tiga dasawarsa terakhir, khususnya dikaitkan dengan paradigma kekerasan oleh dan kepada aparat kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) memperoleh gambaran tentang manajemen amarah yang dilakukan petugas Dalmas, khususnya terkait dengan pelaksanaan tugas, dan 2) dan menjelaskan dinamika yang terjadi di antara komponen-komponen manajemen amarah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *grounded theory* pada pendekatan kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap 5 orang petugas Dalmas Polda Jatim, dengan karakteristik subjek: berusia 19-25 tahun, memiliki skor tinggi pada pengisian Skala Kemarahan Novaco, telah menjalani semua jenis tugas Dalmas, dan telah bertugas selama minimal satu tahun. Analisis data dilakukan secara tematik terhadap catatan verbatim hasil wawancara. Triangulasi data dan teori diterapkan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Berdasarkan analisa tematik diketahui bahwa manajemen amarah petugas Dalmas terbentuk dari berbagai komponen yang dapat dirangkum ke dalam empat aspek manajemen amarah yang saling berinteraksi, yakni: pemaknaan amarah, rekognisi pengalaman amarah, pemilihan respon, dan evaluasi. Hasil temuan menunjukkan beberapa fenomena sebagai karakteristik unik dari manajemen amarah petugas Dalmas, antara lain: penyesuaian appraisal, pengkondisian strategi coping amarah, dan identifikasi peran dan identitas dalam manajemen amarah.

Kata kunci: *manajemen amarah, petugas Dalmas*

Petugas kepolisian adalah salah satu profesi yang sering berkaitan dengan konflik, tindak kekerasan dan perilaku agresif. Perilaku agresif tersebut dapat berasal dari pihak-pihak yang melanggar ketertiban atau mengancam keamanan, maupun oleh petugas polisi sendiri dalam upaya menjaga ketertiban dan

keamanan. Dalam menjalankan tugas-tugasnya, aparat kepolisian seringkali berada dalam situasi yang dilematis. Di satu sisi, mereka berperan sebagai pihak yang bertugas melayani dan melindungi masyarakat, namun di sisi lain mereka sering berhadapan dengan massa, kelompok masyarakat, maupun

individu yang bertindak agresif dan mengancam ketertiban.

Situasi konflik sebagaimana digambarkan di atas seringkali dialami para personil Samapta, khususnya pada satuan Dalmas (Pengendalian Massa). Ketika menjalankan perannya di lapangan, petugas seringkali berada dalam situasi yang provokatif dan memancing amarah. Tekanan yang dirasakan para petugas menimbulkan reaksi internal yang membangkitkan amarah dan tindakan kekerasan. Aparat kepolisian merupakan salah satu profesi yang memiliki tuntutan keterampilan pengendalian emosional, khususnya manajemen amarah.

Manajemen amarah dapat dikatakan sebagai cara-cara yang digunakan seseorang agar dapat mengekspresikan atau mengatur kemarahannya (Lench, 2004). Cara-cara tersebut juga dapat berupa kumpulan strategi coping amarah yang digunakan seseorang untuk mengontrol perasaan-perasaan emosional dan ekspresi kemarahan secara konstruktif (Schultz, 2007). Manajemen amarah yang diangkat sebagai unit analisis dalam penelitian ini adalah upaya-upaya individu dalam mengelola amarah sebagaimana disebutkan di atas.

Manajemen amarah merupakan area studi yang mulai mendapat perhatian dalam tiga dasawarsa terakhir. Studi tentang perilaku agresif dan kekerasan telah marak dilakukan sebelumnya, namun kondisi anteseden yang berkontribusi terhadap perilaku agresif dan kekerasan masih mendapatkan perhatian yang kurang (Rahaim, dkk., 1980).

Berbagai fenomena kekerasan yang terjadi sehubungan dengan tugas-tugas kepolisian, khususnya petugas Dalmas perlu mendapatkan perhatian. Dinamika yang terjadi pada diri petugas ketika menghadapi situasi provokatif serta bagaimana mereka melakukan pengelolaan emosional, khususnya amarah, dalam menjalankan perannya sebagai penjaga ketertiban perlu diteliti secara lebih

mendalam. Meskipun perbedaan individual di antara para petugas dapat menimbulkan keunikan maupun variasi dalam aspek-aspek manajemen amarah, namun keseragaman tugas dan kondisi kerja yang dijalankan para petugas Dalmas menimbulkan asumsi adanya pola-pola tertentu dalam manajemen amarah yang dibangun.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut: bagaimana manajemen amarah yang dilakukan petugas Dalmas dalam mengelola amarah yang dirasakan?, serta bagaimana dinamika yang terjadi di antara komponen-komponen manajemen amarah tersebut?.

#### *Fungsi pengendalian massa polri*

Pengendalian massa merupakan salah satu tugas fungsi Satuan Samapta Bhayangkara (Sabhara) Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sabhara sendiri merupakan sebagian Fungsi Kepolisian yang bersifat preventif yang memerlukan keahlian dan keterampilan khusus. Perumusan dan pengembangan Fungsi Samapta meliputi pelaksanaan tugas polisi umum, menyangkut segala upaya pekerjaan dan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pengamanan terhadap hak Penyampaian Pendapat Dimuka Umum (PPDU), Pembinaan polisi pariwisata, pembinaan badan usaha jasa pengamanan (BUJP), SAR terbatas, Teknis Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Tindak Pidana Ringan (TIPIRING) dan Penegakan Peraturan Daerah (GAK PERDA), Pengendalian Massa (DALMAS), negosiasi, pengamanan terhadap proyek vital / obyek vital dan pemberdayaan masyarakat, pemberian bantuan satwa untuk kepentingan perlindungan, pengayoman dan pelayanan, serta pertolongan dan penertiban masyarakat (Keppres RI Nomor 70 Tahun 2002).

Peraturan Kapolri No. 16 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengendalian Massa menjelaskan bahwa dalam kondisi apapun, anggota satuan

dalmas dilarang bersikap arogan dan terpancing perilaku massa. Anggota Satuan Samapta, khususnya petugas Dalmas, menjalani pekerjaan dengan tingkat stress dan resiko yang cukup tinggi. Dengan karakteristik tugas tersebut, petugas pengendalian massa dituntut memiliki berbagai persyaratan, antara lain kesehatan mental yang baik, kemampuan menilai karakteristik massa secara umum, kemampuan komunikasi dengan baik, serta kemampuan pengendalian diri dan emosional yang baik pula.

#### *Manajemen amarah*

Manajemen amarah dapat diartikan sebagai suatu kumpulan strategi yang digunakan seseorang untuk mengontrol perasaan-perasaan emosional dan ekspresi amarah secara konstruktif (Schultz, 2007). Pengaturan amarah dapat ditujukan untuk mengurangi tekanan emosional dan rangsangan fisiologis yang merupakan penyebab munculnya amarah (Lench, 2004).

Nay (1996) mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat dilakukan seseorang dalam melakukan manajemen amarah, yakni: memahami dan mengenali kemarahan, mengidentifikasi dan bersiap-siap menghadapi kemarahan, menyadari kemarahan sejak diri dan meredakan gejolaknya, mengidentifikasi dan mengubah pikiran-pikiran yang dapat memperparah kemarahan, berusaha tetap tenang saat situasi “memas”, tetap “berada di atas rel”: mempertahankan perilaku baru dan melakukan evaluasi.

Sejalan dengan Nay, Froggatt (2006) mengidentifikasi tahapan-tahapan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan toleransi terhadap frustrasi yang melandasi amarah: (1) assessmen permasalahan dan identifikasi penyebab amarah, (2) mempelajari cara-cara baru dalam memandang amarah, (3) mengembangkan teknik-teknik coping yang efektif untuk mengelola masalah-masalah emosi dan kehidupan lainnya: membentuk pemikiran baru, mengontrol simptom-simptom fisik, dan komunikasi efektif dengan

orang lain, (4) mempraktikkan keterampilan-keterampilan tersebut secara bertahap.

Manajemen amarah sebagai bentuk pengelolaan emosi, tidak hanya terbentuk dari langkah-langkah praktis untuk mengontrol emosi. Pemaknaan individu terhadap emosi amarah juga ikut mempengaruhi bagaimana ia menyikapi dinamika emosional yang dialami. Memahami makna dan signifikansi yang lebih mendalam dari amarah dapat menjadi hal yang sangat penting untuk keberhasilan promosi kesehatan mental, khususnya manajemen amarah (Thomas, 2003).

Terkait dengan pengaruh nilai-nilai sosial budaya dalam pemaknaan emosi, Marby & Kiecolt (2005) menjelaskan bahwa: penyebab, makna, ekspresi, dan regulasi emosi bervariasi secara luas antar budaya. Meskipun demikian, dapat dijelaskan bahwa secara universal emosi terstrukturisasi ke dalam tiga dimensi: (1) *evaluation*, yakni pengindikasian afek positif atau negatif atas emosi yang dialami, (2) *activity*, yakni derajat keterbangkitan (arousal) yang terkait dengan perasaan, (3) *potency*, adalah perasaan apakah seseorang memiliki kuasa kontrol atas perasaannya.

#### *Gaya Coping amarah*

Spielberger, dkk. (1985) menggolongkan gaya coping amarah menjadi dua macam, yakni amarah yang diekspresikan ke dalam (*anger-in*), dan ke luar (*anger-out*). *Anger-in* merupakan kecenderungan gaya ekspresi ketika seseorang menekan amarahnya dengan tidak menunjukkannya maupun mengarahkan amarahnya ke dalam (kepada diri sendiri), sedangkan *anger-out* adalah kecenderungan ekspresi dengan melampiaskan kemarahan secara terbuka dalam perilaku agresif yang jelas. Kedua gaya ekspresi tersebut menunjukkan bagaimana seseorang membentuk respon terhadap pengalaman perasaan marah.

Merevisi pendapat Spielberger, Linden, dkk. (2003) berpendapat bahwa ekspresi amarah

lebih beragam dan kompleks untuk dijelaskan dalam model dikotomi. Mereka berpendapat bahwa pendekatan yang lebih luas terhadap amarah, mencakup strategi coping behavioral dan kognitif, secara potensial dapat memberikan penjelasan yang lebih baik tentang dinamika amarah.

Menggunakan konstruk multidimensional, Linden, dkk. mengidentifikasi enam bentuk respon yang dapat digunakan sebagai strategi coping amarah, yakni; (1) peng-ekspressian langsung (*direct anger-out*), merupakan bentuk strategi agresi dalam merespon pemicu amarah, (2) penghindaran (*avoidance*), yakni bentuk strategi yang sangat pasif ketika individu melakukan penghindaran atau menekan amarahnya dan tidak mengekspresikannya kepada orang lain, (3) tindakan asertif (*assertion*), merujuk kepada kemampuan untuk mengekspresikan kemarahan secara konstruktif atau menerapkan pemecahan masalah terhadap peristiwa yang menimbulkan amarah, (4) penyebaran (*diffusion*), yakni strategi yang melibatkan pengalihan amarah kepada stimulus maupun aktifitas lain sebagai pergantian dari objek atau stimulus amarah yang sebenarnya, (5) pencarian dukungan sosial (*social support-seeking*), merupakan langkah-langkah yang dilakukan seseorang dalam mencari dukungan dari teman maupun kerabat untuk memecahkan masalah yang menimbulkan amarah, (6) perenungan (*ruminat*), merupakan kecenderungan untuk melakukan coping amarah dengan secara berulang-ulang memikirkan atau mengungkit-ungkit penyebab masalah yang membangkitkan kemarahan.

Miers, dkk. (2007) menjelaskan bahwa dari keenam strategi tersebut, peng-ekspressian langsung dan penghindaran merupakan bentuk strategi ekstrim pelampiasan dan penekanan amarah. Tiga strategi lainnya (tindakan asertif, penyebaran, dan pencarian dukungan sosial) merupakan bentuk strategi moderate atau adaptif, sementara perenungan

dapat dikelompokkan ke dalam strategi pasif yang tidak ekstrim dalam menyikapi amarah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *grounded theory* pada pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan pedoman umum untuk mendapatkan gambaran representatif dari kondisi umum para petugas Dalmas. Wawancara dilakukan lebih dari satu kali kepada sebagian subjek (baik secara langsung maupun melalui telepon dan direkam dengan alat perekam digital) untuk memberdalam penjelasan sesuai dengan hasil analisis data yang berkembang.

Pemilihan subjek wawancara didasarkan pada hasil pengisian Skala Kemarahan Novaco hasil adaptasi. Skala ini mengukur tingkat kemudahan terbangkitnya amarah seseorang dalam berbagai situasi (Novaco & Taylor, 2004). Berdasarkan hasil seleksi, dipilih lima orang subjek dengan karakteristik: memiliki skor tinggi pada pengisian skala kemarahan, berusia 19-25 tahun, telah menjalani semua jenis tugas Dalmas, dan telah bertugas selama minimal satu tahun.

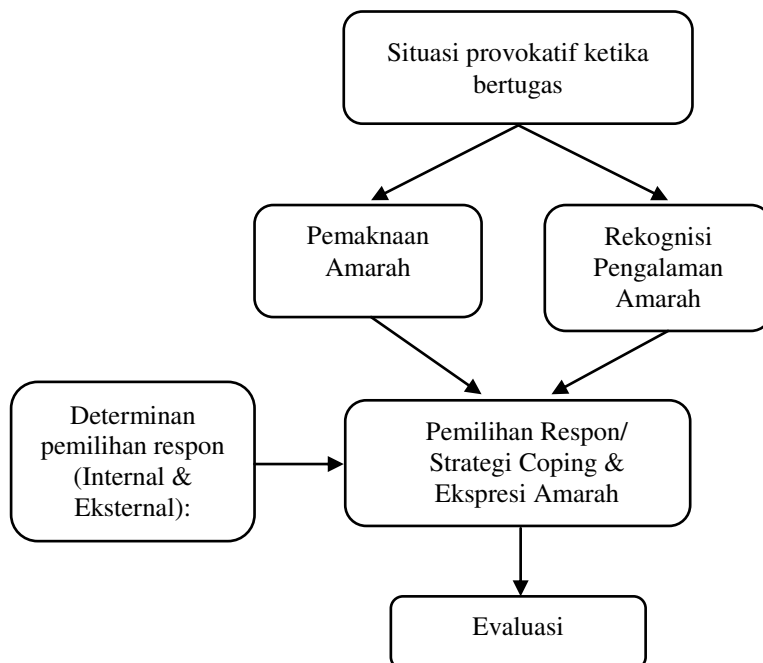
Analisis data dilakukan secara tematik terhadap catatan verbatim hasil wawancara dengan menemukan tema-tema umum, organisasi tema, dan seleksi tematik. Triangulasi teori dan sumber data diterapkan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Sumber-sumber data yang digunakan sebagai pembandingan adalah seorang perwira administrasi yang bertugas mengatur jadwal piket para petugas, mengalokasikan jumlah personel yang diturunkan, berkoordinasi dengan bagian lain, serta melayani permintaan jasa Dalmas dari berbagai pihak. Sumber lain adalah seorang Komandan Kompi senior yang juga pernah bertugas sebagai Komandan Peleton.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisa terhadap data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa manajemen amarah petugas Dalmas merupakan sistem perilaku yang terbentuk dari berbagai komponen. Sistem perilaku tersebut merupakan akumulasi upaya-upaya yang dilakukan seseorang untuk membangun pengelolaan yang baik terhadap amarahnya. Tujuan dari pengelolaan tersebut adalah membangun kontrol atas keterbangkitan perasaan emosional amarah dan ekspresi amarah secara konstruktif, penyikapan yang

dipandang ideal atas provokasi, maupun mengurangi tekanan emosional dan rangsangan fisiologis yang merupakan sensasi emosional dari amarah.

Komponen-komponen pembentuk manajemen amarah petugas Dalmas dapat dirangkum ke dalam empat aspek manajemen amarah, yakni pemaknaan amarah, rekognisi pengalaman amarah, pemilihan respon, dan evaluasi. Interaksi terjadi antar aspek membentuk suatu dinamika manajemen amarah petugas Dalmas.



**Gambar 1. Dinamika Manajemen Amarah Petugas Dalmas**

### *Pemaknaan amarah*

Komponen “pemaknaan amarah” tidak dijelaskan dalam teori mengenai langkah-langkah manajemen amarah (Nay, 1996; Froggatt, 2006). Meskipun demikian, pemaknaan amarah merupakan suatu aspek yang memiliki pengaruh besar dalam manajemen amarah, khususnya dalam rekognisi pengalaman amarah dan pembentukan respon. Hal ini sesuai dengan penjelasan Marby (1999) terkait dengan pengaruh nilai-nilai sosial budaya terhadap

pemaknaan emosi, termasuk dalam dinamika amarah.

Pemaknaan amarah para petugas meliputi pendefinisian, evaluasi mengenai kualitas baik-buruk secara normatif maupun segi praktis perlu tidaknya emosi tersebut dalam menjalankan tugas, persepsi atas kuat-lemahnya derajat keterbangkitan emosional yang mereka rasakan (yang terkait dengan persepsi personal terhadap tingkat dan pola amarah pribadi), serta persepsi atas kuasa kontrol terhadap perasaannya. Pemaknaan

amarah juga terkait dengan penilaian akan relevansi amarah dalam bertugas.

Sebagian petugas cenderung mendeskripsikan amarah sebagai sejenis emosi yang menimbulkan rasa jengkel atau *dongkol* yang mendalam. Emosi ini terkadang dikaitkan dengan respon atas perlakuan orang lain yang dirasa tidak adil oleh petugas dalam menertibkan situasi, serta reaksi atas ketidaknyamanan. Amarah dan dorongan agresi seringkali dirasakan para petugas dalam posisi dimana mereka tidak dapat begitu saja melampiaskan kekesalan dan harus berusaha menahannya. Hal ini dikarenakan adanya doktrin kepemimpinan yang menempatkan mereka sebagai bawahan, serta prosedur pengamanan yang mengikat petugas.

Penggambaran derajat keterbangkitan amarah dikaitkan dengan beberapa kriteria, yakni sensitifitas (seberapa mudah seseorang terpicu amarahnya), frekuensi (seberapa sering seseorang terbangkitkan amarahnya), perubahan arus emosi (seberapa jauh perbedaan antara kondisi emosi tenang dan terprovokasi), serta penilaian normatif mengenai bagaimana pengungkapan amarah (positif: bisa diterima norma sosial atau negatif: tidak diterima, serta relevansi amarah dalam pelaksanaan tugas).

#### *Rekognisi pengalaman amarah*

Para petugas mengidentifikasi berbagai hal yang dapat menjadi pemicu marah pada diri seseorang, kondisi-kondisi (internal dan eksternal) yang menyebabkan mudahnya seseorang terpicu amarahnya, serta persepsi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat amarah seseorang (baik sebagai *trait* kepribadian maupun sebagai *emotional state* yang dirasakan dalam suatu waktu) sebagai bagian dari proses rekognisi pengalaman amarah. Para petugas juga merasakan adanya perbedaan pada cara mereka mempersepsikan situasi provokatif antara sebelum dan sesudah bertugas di Dalmas.

Terlepas dari situasi tertentu yang dialami, para petugas mengidentifikasi berbagai kon-

disi penyebab amarah pada diri pribadi dan orang lain secara umum. Kondisi-kondisi tersebut meliputi tindakan tidak tertib, merusak, dan membahayakan orang lain, pelanggaran hak atau kepemilikan pribadi, serta tekanan maupun konflik dalam hubungan interpersonal dengan berbagai pihak. Petugas juga mempersepsikan penyebab amarah di masyarakat terkait bagaimana polisi menjalankan tugas. Terpincunya amarah karena faktor-faktor di atas lebih mudah terjadi dalam kondisi-kondisi yang menimbulkan ketidaknyamanan sebagai faktor teknis yang membuat toleransi petugas terhadap stress dan gangguan menjadi lebih rendah.

Para petugas juga mempersepsikan adanya kondisi ketidakadilan yang mereka alami dalam menjalankan tugas. Sebagai personel Dalmas, para petugas kerap kali berada dalam situasi rusuh yang memiliki banyak sumber provokasi. Para petugas sering menghadapi perilaku agresif massa dengan harus tetap berpegang pada aturan. Ketidakadilan dipersepsikan ketika petugas bertindak agresif (represif), masyarakat cenderung menilai sebagai tindakan sewenang-wenang maupun pelanggaran HAM, sementara para petugas sendiri seringkali menjadi sasaran perilaku agresif massa. Persepsi akan ketidakadilan tersebut seringkali menimbulkan protes pada diri petugas dan menjadi kondisi yang memudahkan timbulnya amarah.

Para petugas mengidentifikasi pemicu amarah dalam berbagai situasi khusus ketika menjalankan tugas. Situasi tersebut banyak terjadi dalam tugas pengamanan konser, unjuk rasa, serta pertandingan sepak bola. Terdapat dua macam perubahan appraisal yang dialami para petugas dalam menanggapi situasi provokatif dalam bertugas, yakni penyesuaian terfokus pada kejadian (*event focused adjustment*), dan penyesuaian terfokus pada konteks (*contextual focused adjustment*).

#### *Pemilihan respon*

Ekspresi amarah, maupun gaya petugas dalam merespon pemicu amarah serta meredakan marah, merupakan pola perilaku yang terbentuk secara dinamis ketika petugas membangun penyesuaian antara kebiasaan perilakunya dengan situasi-situasi yang dihadapi. Petugas juga melakukan adaptasi terhadap bentuk-bentuk respon dari orang lain yang ia rasa cukup efektif dan dapat memperkaya atau meningkatkan efektifitas pengelolaan amarah yang selama ini mereka terapkan.

Respon yang terbentuk pada diri para petugas Dalmas merupakan interaksi dinamis dari berbagai kapasitas dan kondisi yang dialami petugas, antara lain respon secara spontan muncul pada diri petugas ketika menjumpai situasi provokatif, adanya pengkondisian strategi coping karena tuntutan mematuhi prosedur kerja, perubahan pola strategi coping amarah, pengendalian amarah di luar tugas, sikap dalam konfrontasi di luar tugas, tanggapan terhadap amarah orang lain, serta referensi yang dimiliki petugas dalam menyusun strategi coping amarahnya. Internalisasi peran sebagai penjaga ketertiban membuat para petugas menyesuaikan kerangka berfikir dan perasaan mereka dalam menilai situasi.

Para petugas sering menghadapi situasi kerusuhan maupun anarki yang seketika menimbulkan pemikiran atau perasaan tertentu dalam diri petugas. Mereka menyadari bahwa tekanan yang dihadapi membuat sebagian rekannya kesulitan mengontrol amarah yang dirasakan. Meskipun demikian, respon spontan petugas juga dapat muncul dalam bentuk tindakan saling menjaga dan meredakan amarah sesama rekan. Hal ini dilatarbelakangi oleh kesadaran petugas bahwa dalam situasi provokatif, para personel Dalmas bergerak dalam formasi sebagai suatu kesatuan. Jenis-jenis strategi yang banyak digunakan para petugas dalam penanganan kerusuhan antara lain: sikap tidak meladeni, pengaturan pemikiran, penahanan sementara

dan pelampiasan terbatas, dan pengungkapan perasaan/pikiran kepada teman atau atasan.

#### *Evaluasi*

Para petugas senantiasa melakukan penilaian atas efektifitas respon yang mereka gunakan dalam mengelola amarah. Evaluasi tersebut didasarkan pada konsekuensi atas penerapan respon, baik yang dirasakan secara personal maupun *feedback* dari orang lain. Respon yang dinilai efektif akan menjadi perilaku yang dipertahankan dan diulang ketika ketika menghadapi situasi yang sejenis. Evaluasi sebagai bagian dari manajemen amarah juga mencakup persepsi petugas atas respon masyarakat terhadap tindakan petugas, idealisasi penyikapan amarah, yakni konsep ideal yang dibangun petugas mengenai strategi penyikapan amarah yang paling baik. Idealisasi tersebut disusun dengan mempertimbangkan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengendalian amarah, baik yang memudahkan maupun yang mempersulit petugas dalam mengendalikan amarahnya.

Evaluasi yang dilakukan petugas berimplikasi pada upaya-upaya yang dilakukan untuk memiliki pengelolaan amarah yang lebih baik. Pendidikan dan pelatihan yang diperoleh, serta pengalaman bertugas di lapangan membuat para petugas membangun penyesuaian tertentu dalam pengelolaan amarah. Para petugas juga menyadari perbedaan bentuk evaluasi gaya pengelolaan amarah perilaku antara sebelum dan setelah bertugas di Dalmas.

Penilaian efektifitas suatu strategi tidak hanya mengevaluasi keberhasilan strategi tersebut, namun juga kondisi-kondisi yang mempengaruhi tingkat efektifitasnya. Penilaian akan ketidakefektifan suatu strategi muncul pada sebagian petugas, khususnya bila dihubungkan lebih luas dengan ketidakefektifan langkah-langkah penanganan secara praktis.

Adanya kepatuhan dan kepercayaan atas penilaian atasan menjadi alasan lain yang

membuat sebagian petugas dapat menerima dan membangun penyesuaian atas berbagai strategi yang telah dipelajari.

Para petugas dituntut membangun penyesuaian terutama pada kondisi dimana terjadi ketidaksesuaian antara strategi coping yang dipelajari dengan gaya coping pribadi, sehingga petugas dapat mengadaptasikan pola perilaku yang baru dengan kebiasaan perilakunya. Terdapat berbagai dinamika yang dialami para petugas dalam penyesuaian tersebut. Sebagian petugas menggunakan konformitas dalam memfasilitasi penerimaan dalam diri mereka. Kecenderungan mengikuti pola perilaku umum dalam kelompok membuat petugas lebih mudah membangun kebersamaan yang dibutuhkan dalam pergerakan berkelompok.

### **Pembahasan**

Hasil analisa tematik menunjukkan adanya beberapa temuan yang menjadi empat karakteristik unik dari manajemen amarah para petugas Dalmas, yakni: *penyesuaian appraisal, pengkondisian strategi coping amarah, serta identifikasi peran dan identitas dalam manajemen amarah.*

Terlepas dari perubahan kondisi amarah dan kesesuaian terhadap strategi coping yang dipelajari, para petugas mengalami penyesuaian *appraisal* dalam memandang provokasi di lapangan. Sebagaimana pendapat Lazarus (1991), subjek berperan sebagai evaluator: ia mengevaluasi stimulus yang ditemui, berikut relevansi personal dan signifikansi stimulus tersebut. Terdapat dua macam perubahan *appraisal* yang dialami para petugas dalam menanggapi situasi provokatif dalam bertugas; yakni penyesuaian terfokus pada kejadian (*event focused adjustment*), dan penyesuaian terfokus pada konteks (*contextual focused adjustment*) merupakan bentuk penyesuaian evaluatif para petugas.

Penyesuaian *appraisal* terfokus pada kejadian dapat diidentifikasi sebagai bentuk *primary appraisal* (Dewe, 2003) dimana

petugas mengevaluasi signifikansi provokasi dari situasi yang dihadapi. Terdapat persepsi atas penghayatan yang berbeda terhadap jenis situasi yang sama antara awal masa bertugas dengan saat pengambilan data dilakukan.

Bentuk lain dari penyesuaian *appraisal*, yakni penyesuaian *appraisal* terfokus pada konteks, terjadi ketika petugas mengevaluasi signifikansi provokasi dari situasi yang dihadapi berdasarkan konteks dimana provokasi itu terjadi. Penyesuaian terjadi dalam bentuk deferensiasi *appraisal* terhadap perilaku provokatif yang sama atau sejenis, pada konteks yang berbeda. Para petugas membentuk penilaian atributif mengenai bagaimana massa berperilaku dan situasi apa yang sedang dialami. Atribusi yang dibangun menjadi kerangka berfikir umum yang memunculkan *cognitive appraisal* terhadap situasi yang dihadapi (Carlson & Hatfield, 1992).

Coping amarah merupakan bentuk-bentuk strategi yang digunakan individu dengan tujuan menurunkan tingkat amarah yang dirasakan (Miers, dkk., 2007). Strategi tersebut juga menjadi gaya ekspresi personal yang menunjukkan bagaimana seseorang membentuk respon terhadap pengalaman perasaan marah. Spielberger, dkk. (1985) mengklasifikasikan jenis coping individu secara dikotomis, sementara Linden, dkk. (2003) memperluas perspektif tersebut ke dalam klasifikasi multidimensional (enam jenis strategi coping amarah).

Kedua teori tersebut membahas strategi coping amarah sebagai ekspresi personal. Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa para petugas Dalmas mengalami tuntutan kerja yang membuat mereka terkondisikan untuk mengadaptasi dan menerapkan jenis-jenis strategi coping tertentu. Penerapan strategi tersebut juga didasarkan pada penilaian tidak adanya strategi lain yang dianggap lebih efektif dan memungkinkan untuk digunakan dalam kondisi yang membatasi mereka untuk bertindak,



sementara mereka berada dalam situasi yang tidak nyaman dan provokatif. Terlepas dari kesesuaian pribadi, strategi-strategi tersebut menjadi pola ekspresi umum yang banyak diterapkan oleh para petugas.

Adanya penyeragaman dalam prosedur kerja secara tidak langsung juga ikut membentuk cara-cara yang digunakan petugas dalam strategi coping amarahnya, khususnya dalam prosedur penanganan kerusuhan. Pengkon-

disian terjadi mencakup apa yang ingin dilakukan petugas dalam situasi tersebut dan bagaimana petugas menyesuaikan dengan peraturan atau tuntutan peran yang tengah dijalani. Jenis-jenis strategi yang banyak digunakan para petugas dalam penanganan kerusuhan dapat diklasifikasikan sebagaimana pada Tabel 1.

**Tabel 1. Klasifikasi Bentuk Strategi Coping Amarah Petugas**

Bentuk strategi	Klasifikasi jenis strategi	
	Spielberger, dkk.	Linden, dkk.
Sikap tidak meladeni	<i>anger-in</i>	<i>avoidance</i>
Pengaturan pemikiran	tidak digolongkan secara khusus	
Penahanan sementara dan pelampiasan terbatas	<i>anger-in &amp; out</i>	antara <i>avoidance</i> dan <i>direct anger-out</i>
Pengungkapan perasaan/pikiran kepada teman atau atasan	antara <i>anger-in</i> dan <i>anger-out</i>	<i>social support-seeking</i>

Para petugas membangun berbagai penyesuaian terhadap bentuk-bentuk strategi tersebut. Upaya penyesuaian yang dilakukan antara lain: konformitas, penyerahan tanggung jawab kepada *legitimate power* (yang menumbuhkan perasaan “kebebasan dalam keterbatasan”), dan rasionalisasi.

Identitas dan peran yang disandang sebagai aparat kepolisian, dan petugas Dalmas pada khususnya, berpengaruh dalam pembentukan manajemen amarah para petugas. Menyandang predikat sebagai petugas polisi menimbulkan kebanggaan bagi para petugas baru dan meningkatkan harga diri. Dengan identitas baru tersebut, petugas menempatkan diri dalam kategori sosial dimana mereka memposisikan diri sebagai bagian dari struktur sosial, dengan wewenang, gengsi, dan status yang dibanggakan (Stets & Burke, 2000). Peran sosial yang dijalankan seseorang

berhubungan dengan berbagai pola perilaku, tanggung jawab, tuntutan dan wewenang yang diharapkan kepadanya secara sosial (Lemay, 1994).

Adanya kesadaran akan sikap kritis dari masyarakat atas tindakan aparat mempengaruhi pola pengendalian amarah petugas. Perkembangan media menciptakan suatu proses komunikasi virtual yang dapat membentuk dan menyatukan opini masyarakat (Guadagno, dkk., 2007). Petugas mempersepsikan adanya evaluasi, baik dari masyarakat maupun dari atasan atas perilaku mereka, baik dalam bertugas maupun di luar tugas. Pemahaman tersebut membuat petugas merasa terbatas dan menimbulkan tuntutan pada diri petugas untuk membangun kontrol amarah yang lebih kuat yang mencegah mereka bertindak agresif secara impulsif.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Manajemen amarah petugas Dalmas merupakan akumulasi upaya-upaya yang dilakukan untuk membangun pengelolaan yang baik terhadap amarahnya. Kecenderungan pola pengelolaan amarah para petugas harus dipahami dalam konteks latar pekerjaan yang dijalani. Hal ini dikaitkan dengan pengalaman petugas selama bekerja sebagai personil Dalmas, serta penyesuaian diri yang dibangun petugas terhadap aspek-aspek dalam pekerjaannya.

Komponen-komponen pembentuk manajemen amarah petugas Dalmas dapat dirangkum ke dalam empat aspek manajemen amarah, yakni pemaknaan amarah, rekognisi pengalaman amarah, pemilihan respon, dan evaluasi. Interaksi terjadi antar aspek membentuk dinamika manajemen amarah.

Pendidikan dan pelatihan yang diperoleh, serta pengalaman bertugas di lapangan membuat para petugas membangun penyesuaian tertentu dalam pengelolaan amarah. Analisa tematik dari hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa temuan yang menjadi karakteristik unik dari manajemen amarah para petugas Dalmas Polda Jatim, yakni *penyesuaian appraisal, pengkondisian strategi coping amarah, serta identifikasi peran dan identitas dalam manajemen amarah.*

Penerapan praktis hasil penelitian ini dapat didasarkan pada ketiga temuan tersebut. Manajemen amarah yang efektif dapat dibentuk melalui modifikasi kognitif dengan penyesuaian appraisal. Gaya coping amarah merupakan suatu pola perilaku yang bersifat individual, namun dapat dilatih dan dibentuk melalui dinamika kelompok sehingga terbentuk strategi coping yang lebih efektif. Manajemen amarah juga dapat dibentuk melalui identifikasi dan internalisasi peran dan identitas individu maupun kelompok. Pemanfaatan dinamika psikososial sebagaimana dijelaskan diharapkan dapat menyumbang-

kan saran praktis dalam aplikasi manajemen amarah.

Hasil penelitian kualitatif harus dilihat dalam hal transferabilitas dibandingkan generalisasi (Henwood & Pidgeon, 1992). Bagaimanapun, transferabilitas temuan dari penelitian ini ke dalam populasi lain dibatasi oleh karakteristik kelompok subjek yang sejenis, antara lain: kelompok individu dengan kohesifitas yang kuat, bekerja dalam aturan formal dan instruksional yang seragam dan mengikat, terdapat keterkaitan langsung antara pekerjaan dan dinamika amarah, memiliki status sosial yang diakui namun disertai potensi penilaian yang kritis dari masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewe, P. (2003). A closer examination of the patterns when coping with work related stress: Implications for measurement', *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76: 517-524.
- Froggatt, W. (2006). *Taking Control: Manage stress to get the most out of life.* Auckland: HarperCollins.
- Guadagno, R.E., Blascovich, J., Bailenson, J.N., McCall, C. (2007). Virtual humans and persuasion: The effects of agency and behavioral realism. *Media Psychology*, 10, 1-22.
- Henwood, K. L. and Pidgeon, N. F. (1992). Qualitative research and psychological theorizing. *British Journal of Psychology*, 83, 97-111.
- Kapolri. (2006). Peraturan Kapolri NO. POL. : 16 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengendalian Massa.
- Lazarus, Richard S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory

- of Emotion. *American Psychologist*, 46(8), 819-834.
- Lemay, R. (1994). Problems of discourse concerning roles. *The International Social Role Valorization Journal*, 1(1), 45-46.
- Lench, H.C. (2004). Anger Management: Diagnostic Differences And Treatment Implications. *Journal of Social & Clinical Psychology*, Aug; 23(4):512-531.
- Linden, W., Hogan, B. E., Rutledge, T., Chawla, A., Lenz, J. W., & Leung, D. (2003). There is more to anger coping than "in" or "out." *Emotion*, 3, 12-29.
- Mabry, J. B., & Kiecolt, K. J. (2005). Anger in black and white: Race, alienation, and anger. *Journal of Health and Social Behavior*, 46, 85-101.
- Miers, A.C., Rieffe, C., Terwogt, M.M., Cowan, R., Linden, W. (2007). The Relation Between Anger Coping Strategies, Anger Mood and Somatic Complaints in Children and Adolescents. *Abnormal Child Psychology* (2007) 35:653-664.
- Nay, W. R. (1996). *Taking Charge of Anger: How to Resolve Conflict, Sustain Relationship, and Express Yourself without Losing Control*. New York: Pocket Book.
- Novaco, R. W., & Taylor, J. L. (2004). Assessment of anger and aggression among male offenders with developmental disabilities. *Psychological Assessment*, 16, 42-50.
- Presiden RI. (2002). Keppres RI Nomor 70 Tahun 2002 Tanggal 10 Oktober 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Rahaim, S., Lefebvre, C. & Jenkins, J.O. (1980). The Effects Of Social Skills Training On Behavioral And Cognitive Components Of Anger Management. *Journal of Behavioral Therapy & Exp. Psychiatry*. Vol. 1 I. 3-8
- Spielberger, C. D., Johnson, E. H., Russell, S. F., Crane, R. J., Jacobs, G. A., and Worden, T. J. (1985). The experience and expression of anger: Construction and validation of an anger expression scale. In *Anger and hostility in cardiovascular and behavioral disorders*, eds. M. A. Chesney and R. H. Rosenman. Washington, DC: Harper & Row Publishers, Inc.
- Schultz, N. (2007). *Anger Management*. Boulder, Colorado; University of Colorado, The Conflict Resolution Information Source.
- Stets, J.E., & Burke, P.J. (2000). Identity Theory and Social Identity Theory. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 63, No. 3, 224-237.
- Thomas, S.P. (2003). Men's Anger: A Phenomenological Exploration of Its Meaning in a Middle-Class Sample of American Men. *Psychology of Men and Masculinity*, 4, 163-175.

