

**ANALISA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL OLEH
KONSELOR DALAM PENANGANAN KORBAN *CYBER
BULLYING* MENGGUNAKAN METODE *CRITICAL INCIDENT
TECHNIQUE* BERBASIS *CONTENT ANALYSIS* DEDUKTIF**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

Muhammad Saiful Arif

09040620062

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Saiful Arif
NIM : 09040620062
Program Studi : Sistem Infomasi
Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **"ANALISA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL OLEH KONSELOR DALAM PENANGANAN KORBAN CYBER BULLYING MENGGUNAKAN METODE CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE BERBASIS CONTENT ANALYSIS DEDUKTIF"**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 Desember 2024



Muhammad Saiful Arif

09040620062

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : MUHAMMAD SAIFUL ARIF

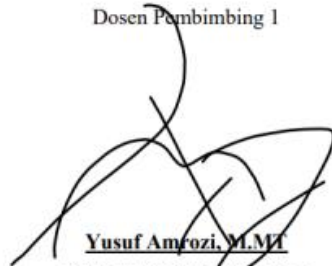
NIM : 09040620062

JUDUL : ANALISA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL OLEH
KONSELOR DALAM PENANGANAN KORBAN CYBER
BULLYING MENGGUNAKAN METODE CRITICAL
INCIDENT TECHNIQUE BERBASIS CONTENT
ANALYSIS DEDUKTIF

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 24 Desember 2024

Dosen Pembimbing 1



Yusuf Amrozi, M.MI

NIP. 197607032008011014

Dosen Pembimbing 2



Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA

NIP. 198403232014031002

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

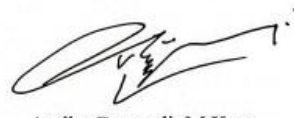
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Muhammad Saiful Arif ini telah dipertahankan
Di depan tim penguji
Di Surabaya, 30 Desember 2024
Mengesahkan,
Dewan Penguji

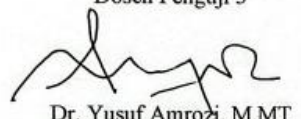
Dosen Penguji 1


Faris Mushlihul Amin, M. Kom
NIP. 198808122014031001

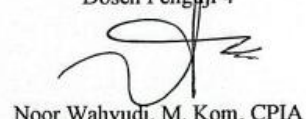
Dosen Penguji 2


Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002

Dosen Penguji 3


Dr. Yusuf Amrozi, M.MT
NIP. 197607032008011014

Dosen Penguji 4


Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA
NIP. 198403232014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Jember
Jember, 30 Desember 2024


Saepul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Saiful Arif
NIM : 09040620062
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : 09040620062@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:

ANALISA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL OLEH KONSELOR DALAM

PENANGANAN KORBAN CYBER BULLYING MENGGUNAKAN METODE

CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE BERBASIS CONTENT ANALYSIS DEDUKTIF

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Januari 2025

Penulis

(Muhammad Saiful Arif)

ABSTRAK

**ANALISA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL OLEH KONSELOR DALAM
PENANGANAN KORBAN *CYBER BULLYING* MENGGUNAKAN
METODE *CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE* BERBASIS CONTENT
ANALYSIS DEDUKTIF**

Media sosial telah menjadi platform penting dalam berbagai bidang profesional, termasuk konseling. Hal ini memudahkan lembaga layanan psikologi seperti Invira Humana, Satgas PPKS UNAIR, Motiva Consulting, dan Pusat Layanan Psikologi (PLP) UNTAG dalam menyediakan layanan pendampingan bagi korban cyberbullying. Cyberbullying, yang merupakan perundungan yang dilakukan secara sengaja dan berulang melalui teknologi digital, termasuk dalam Kekerasan Berbasis Gender (KGBO) dan dapat menimbulkan rasa malu, takut, dan marah pada korban. Untuk menganalisis penggunaan media sosial oleh konselor dalam konteks ini, penelitian ini menggunakan metode Critical Incident Technique (CIT) dan analisis konten deduktif.

Data yang diperoleh dari wawancara diolah menggunakan metode analisis konten, menghasilkan 46 frekuensi. Hasil analisis menunjukkan 39 insiden kritis mendukung dan 2 insiden kritis tidak mendukung penggunaan media sosial dalam penanganan korban cyberbullying. Temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan media sosial dalam melakukan penanganan korban melalui psikoedukasi. Lalu menggunakan fitur pesan langsung sebagai perantara dan menggunakan media sosial untuk membangun kepercayaan terhadap lembaga. Kemudian menemukan instagram sebagai media sosial yang berdampak signifikan dalam penanganan korban.

Kata Kunci : Media Sosial, Konselor, Cyberbullying, Critical Incident Technique, Content Analysis Deduktif.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE USE OF SOCIAL MEDIA BY COUNSELORS IN HANDLING CYBER BULLYING VICTIMS USING THE CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE METHOD BASED ON DEDUCTIVE CONTENT ANALYSIS.

Social media has become an important platform in various professional fields, including counseling. This facilitates psychological service institutions such as Invira Humana, the PPKS UNAIR Task Force, Motiva Consulting, and the Psychology Service Center (PLP) UNTAG in providing support services for victims of cyberbullying. Cyberbullying, which is bullying that is intentionally and repeatedly carried out through digital technology, falls under Gender-Based Violence (GBV) and can lead to feelings of shame, fear, and anger in victims. To analyze the use of social media by counselors in this context, this research employs the Critical Incident Technique (CIT) and deductive content analysis.

The data obtained from interviews were processed using content analysis methods, resulting in 46 frequencies. The analysis revealed 39 critical incidents supporting and 2 critical incidents not supporting the use of social media in handling cyberbullying victims. These findings affirm the utilization of social media in victim support through psychoeducation, leveraging direct message features as an intermediary, and using social media to build trust in the institution. Additionally, Instagram was identified as a social media platform with a significant impact on victim assistance.

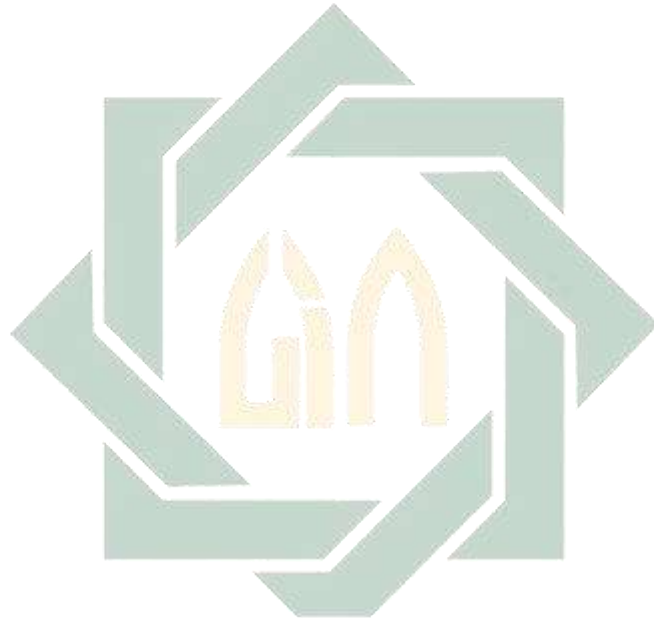
Keywords : Social Media, Counselors, Cyberbullying, Critical Incident Technique, Deductive Content Analysis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	8
PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan	11
1.4 Manfaat	11
1.5 Batasan Masalah	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 <i>Socio Informatics</i>	26
2.2.2 Media Sosial	27
2.2.3 <i>Content Analysis</i>	28
2.2.4 CIT (<i>Critical Incident technique</i>)	31
2.2.5 <i>Cyberbullying</i>	36
2.2.6 Deskriptif Kualitatif	38
2.3 Integrasi Keilmuan	39
2.3.1 Ayat Al-Qur'an mengenai larangan mengolok-olok	39
2.3.2 Ayat Al-Qur'an mengenai celakalah bagi setiap pengumpat	40
2.3.3 Hadist tentang kebaikan dalam berkata-kata	40
BAB III	42

METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Alur Penelitian	42
3.1.1 Identifikasi Masalah	43
3.1.2 Studi Literatur.....	43
3.1.3 Penentuan Model Penelitian	44
3.1.4 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	46
3.1.5 Pengambilan Data Melalui Wawancara CIT	52
3.1.6 Validasi Data	52
3.1.7 Mengolah Data menggunakan Metode Analisis Konten	53
3.1.8 Penyusunan Laporan Penelitian.....	56
BAB IV	57
PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Sasaran Penelitian	57
4.1.1 Invira Humania	57
4.1.2 Motiva Consulting	58
4.1.3 Satgas PPKS UNAIR (Universitas Airlangga)	59
4.1.4 Pusat Layanan Psikologi UNTAG (Universitas Tujuh Belas Agustus).....	60
4.2 Paparan Data	61
4.2.1 Pengkodean	61
4.2.2 Reliabilitas Formatif	66
4.2.3 Validasi Hasil Penelitian.....	68
4.2.4 Reliabilitas Sumatif.....	69
4.3 Analisis Data.....	70
4.3.1 Kategorisasi Data.....	70
4.3.2 Triangulasi Data.....	72
4.3.3 Klasifikasi Akhir.....	72
4.4 Diskusi dan Pembahasan.....	73
4.4.1 Pemanfaatan Media Sosial Oleh Konselor.....	74
4.4.2 Fitur Media Sosial yang Membantu Konselor	75
4.4.3 Media Sosial yang Berdampak Signifikan.....	75
BAB V	77
PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran.....	87



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Content Analysis Deduktif (Mayring, 2000)	29
Gambar 2. 2 Alur Content Analysis Induktif (Mayring, 2000).....	30
Gambar 2. 3 Prosedur CIT (Flanagan, 1954).....	34
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	42
Gambar 3. 2 Model Penelitian (diadopsi dari penelitian (Dwi Wahyuningtyas, 2023)) .	44
Gambar 3. 3 Alur Mengolah data dengan Analisis Konten Deduktif	54
Gambar 4. 1 Logo Invira Humania.....	57
Gambar 4. 2 Logo Motiva Consulting.....	58
Gambar 4. 3 Logo Satgas PPKS UNAIR.....	59
Gambar 4. 4 Logo Pusat Layanan Psikologi (PLP) UNTAG	60



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan penelitian terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Pertanyaan wawancara.....	46
Tabel 3. 2 Sumber data dan Teknik pengumpulan data.....	50
Tabel 4. 1 Aturan Pengkodean	62
Tabel 4. 2 Analisis Unit Makna ke Pengkodean	62
Tabel 4. 3. Hasil Revisi Kode dan Kategori	67
Tabel 4. 4 Deskripsi Data Validasi	68
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Penilaian	69
Tabel 4. 6 Total Frekuensi Kategori yang Muncul.....	69
Tabel 4. 7. Kategorisasi Jawaban Konselor.....	70
Tabel Lampiran 1. Tabel Analisis Unit Makna.....	87
Tabel Lampiran 2. Tabel Analisis CIT.....	96
Tabel Lampiran 3. Tabel Klasifikasi Akhir.....	99



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, P. P., Adinugroho, S., & Insani, S. (2020). Detection of cyber harassment (cyberbullying) on Instagram using naïve bayes classifier with bag of words and lexicon based features. *ACM International Conference Proceeding Series*, 64–68. <https://doi.org/10.1145/3427423.3427436>
- Afarat Y Gusti. (2018). Membongkar Isi Pesan dan Media dengan Content Analysis Gusti Yasser Arafat UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadrah*, 17(33), 32–48. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id>
- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *Jurnal Analisis Isi*, 5(9), 1–20. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Amrozi, Y. (2022). *Metode penelitian dalam bidang sistem informasi dan komunikasi* (F. Daraningtyas (ed.)). <https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/profile/6038989/?view=books#!>
- Anggraeni, D. S. (2022). *Analisis Keberhasilan Penggunaan Media Sosial Terhadap Penelitian Mahasiswa*. 18–181.
- Bustomi, Naziah, A. G., Astuti, & Rahmayani, A. (2023). Hubungan Perilaku Cyberbullying Terhadap Harga Diri Remaja. *Jurnal Ilmiah Wijaya*, 15(1), 2723–3448. www.jurnalwijaya.com;
- Cavalcanti, A. P., Diego, A., Mello, R. F., Mangaroska, K., Nascimento, A., Freitas, F., & Gašević, D. (2020). How good is my feedback? a content analysis of Written feedback. *ACM International Conference Proceeding Series*, 428–437. <https://doi.org/10.1145/3375462.3375477>
- Chahal, R., Kumar, L., Jindal, S., & Rawat, P. (2019). Cyber stalking: Technological form of sexual harassment. *International Journal on Emerging Technologies*, 10(4), 367–373.

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27772.90246>

Di Salvo, V. S., Nikkel, E., & Monroe, C. (1989). Theory and practice: A Field Investigation and Identification of Group Members' Perceptions of Problems Facing Natural Work Groups. *Small Group Research*, 20(4), 551–567.

<https://doi.org/10.1177/104649648902000411>

Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>

Fitri Maharani, A., & Gusnita, C. (2024). Analisis Cyberbullying: Komentar Kebencian Terhadap Pembuat Konten Beauty Influencer di Media Sosial Tiktok. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 519–527. <https://doi.org/10.38035/rrij.v6i4.845>

Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327–358. <https://doi.org/10.1037/h0061470>

Franken, E., & Plimmer, G. (2019). Mediocre and harmful public sector leadership. *International Journal of Public Leadership*, 15(4), 274–286. <https://doi.org/10.1108/IJPL-09-2019-0058>

Gremler, D. D. (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65–89.

<https://doi.org/10.1177/1094670504266138>

Halodoc. (2023). *Mengenal Cyberbullying: Penyebab, Dampak, dan Cara Mengatasinya*. www.Halodoc.Com.

<https://www.halodoc.com/artikel/mengenal-cyberbullying-penyebab-dampak-dan-cara-mengatasinya>

- Hasanah, A., Ardiansyah, A., Aziz, A., Fathan R, F., Wardah, N. N., Al Batawi, S. B., Bahrin, S., & Alamsyah, W. (2024). Layanan Konseling Online Sebagai Upaya Untuk Memfasilitasi Remaja Korban Bullying. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(1), 62–75. <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v4i1.16417>
- Janneck, J., & Gumm, M. (2006). Social Informatics: An Information Society for All? In *J* (Vol. 223).
- Juanita, L. E. (2021). *Government Public Relations Image Repair Strategy in Crisis Communication: Content Analysis of Official News Release of the Ministry of Health and Detik.com Digital News Related to Negative Opinions in Handling Covid-19*. *i*, 16–28. <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/16110/>
- Kathir, I. (2006). *Tafsir Ibn Kathir*.
- Kawasati, R. (2019). Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. *Inarxiv*, 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.31227/osf.io/cy9de>
- Khoiriah. (2022). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Krippendorff, K. (2004). Second Edition Content Analysis An Introduction to Its Methodology. In *Physical Review B* (Vol. 31, Issue 6). <https://doi.org/10.1103/PhysRevB.31.3460>
- Kurniawan, A. (2019). *USULAN PERBAIKAN LAYANAN WAROENG IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*.
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *FORUM: QUALITATIVE SOCIAL RESEARCH SOZIALFORSCHUNG*, 1, 1–10. https://www.researchgate.net/publication/215666096_Qualitative_Content_A

nalysis

- Nadila Salsabila, & Untung Sumarwan. (2024). Analisis Cyberbullying pada Masa Pilpres 2024 Berdasarkan Social Bonds Theory. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 669–679. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.883>
- Ngarifin, & Halwati, U. (2023). Layanan Bimbingan Informasi Dalam Mencegah Perilaku Cyber Bullying Di Media Sosial: Sebuah Tinjauan Literature. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Dan Konseling Islam*, 6(2), 43–60. <https://jurnal.pabki.org/index.php/alisyraq/article/view/337>
- Nilamsari, N. (2014). *Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif*. XIII(2), 177–181.
- Nirmala, N. A., Priharsari, S.T., M.T., Ph.D, D., & Az-Zahra, S.Sn., M.Ds, H. M. (2021). Pengalaman Mahasiswa pada Sistem Pembelajaran Daring (E-Learning) di Masa Pandemi dengan Analisis Thematic. *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Dan Edukasi Sistem Informasi*, 2(1), 11–30. <https://doi.org/10.25126/justsi.v2i1.32>
- Nurlaila, R. (2021). Media Sosial Sebagai Layanan Konsultasi Daring (Studi Akun Bagikata Pada Media Sosial Line) Social Media As an Online Consultation Service (Study Bagikata Accounts on Social Media Line). *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 4(1), 37–52.
- Potter, W. J., & Levine-Donnerstein, D. (1999). Rethinking validity and reliability in content analysis. *Journal of Applied Communication Research*, 27(3), 258–284. <https://doi.org/10.1080/00909889909365539>
- Rachmawati. (2022). *Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sumber Informasi Awal*

(Studi Kasus Ide Proyeksi Berita Di Pekanbaru.Tribunnews.Com).

Radita, M. (2023). *Maraknya Perilaku Cyberbullying di Media Sosial*.

Kumparan.Com. <https://kumparan.com/meliana-radita/maraknya-perilaku-cyberbullying-di-media-sosial-21QEffChD5j>

Redmann, D. H., Lambretch, J. J., & Stitt-Gohdes, W. L. (2000). The critical incident technique: a tool for qualitative research. *The Delta Pi Epsilon Journal*, 42(3), 132–153.

Rifka. (2020). PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PEMASARAN PADA PEDAGANG DI PASAR ACEH DALAM PANDANGAN ISLAM. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699.

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/19122/>

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

Sawyer, S., & Rosenbaum, H. (2000). Social informatics in the information sciences: Current activities and emerging directions. *Informing Science*, 3(2), 88–95. <https://doi.org/10.28945/583>

Schreier, M., Janssen, M., Stamann, C., Whittal, A., & Dahl, T. (2020).

Qualitative content analysis: Disciplinary perspectives and relationships between methods—introduction to the FQS special issue “qualitative content analysis ii.” *Forum Qualitative Sozialforschung*, 21(1).

<https://doi.org/10.17169/fqs-21.1.3454>

Schreier, M., Stamann, C., Janssen, M., Dahl, T., & Whittal, A. (2019).

Qualitative content analysis: Conceptualizations and challenges in research practice-introduction to the FQS special issue “qualitative content analysis I.” *Forum Qualitative Sozialforschung*, 20(3). <https://doi.org/10.17169/fqs-20.3.3393>

Serrat, O. (2010). The Critical Incident Technique Solutions. *Available Online*, 86(May), 1–6.

<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/27640/critical-incident-technique.pdf>

Shaikh, F. B., Rehman, M., & Amin, A. (2020). Cyberbullying: A Systematic Literature Review to Identify the Factors Impelling University Students towards Cyberbullying. *IEEE Access*, 8, 148031–148051.

<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3015669>

Sitakar, B., Rozi, Y. F., & Lestari, D. (2023). Pemanfaatan Virtual Community Sebagai Media Komunikasi E-Bussines. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 441–446. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8127856>

Skågeby, J. (2019). Critical incidents in everyday technology use: exploring digital breakdowns. *Personal and Ubiquitous Computing*, 23(1), 133–144.

<https://doi.org/10.1007/s00779-018-1184-8>

Strid, E. N., Wåhlin, C., Ros, A., & Kvarnström, S. (2021). Health care workers’ experiences of workplace incidents that posed a risk of patient and worker injury: a critical incident technique analysis. *BMC Health Services Research*,

21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06517-x>

Susanti, S. D. (2017). Integrasi Nilai-Nilai Demokrasi Dalam Pembelajaran Ips Di Smp Negeri 13 Yogyakarta. *Biomass Chem Eng*, 49(23–6), 40–68.

https://eprints.uny.ac.id/53740/4/TAS_BAB_III_13416241020.pdf

Tohardi, A. (2020). Model Penelitian Kebijakan Kualitatif "Tohardi". *JPASDEV* :

Journal of Public Administration and Sociology of Development, 1(1), 58.

<https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i1.41615>

Tyora Yulieta, F., Nur, H., Syafira, A., Hadana Alkautsar, M., Maharani, S., &

Audrey, V. (2021). Agustus Tahun 2021 | Hal. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarnegaraan*, 1(8), 257–263.

<https://doi.org/10.56393/decive.v1i8.298>

Udo, G. G., & Bagchi, K. K. (2020). Using Personal Norm Model To Explain

Cyber-Harassment Intention and Behavior. *Issues in Information Systems*,

21(4), 36–41. https://doi.org/10.48009/4_iis_2020_36-41

Ulvania, U. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Dan

Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Dan Staf Tata usaha

(Studi Kasus pada MTsN 10 Tanah Datar Kecamatan Sungayang). *Skripsi*

STIE Inonesia Jakarta, 2018, 1–23. <http://repository.stei.ac.id/7936/>

Utama, R. A. (2019). PERAN LOCAL STRONGMAN PADA KONTESTASI

POLITIK (Studi Terhadap Kemenangan Agus Sudrajat Pada Pilkades Desa

Sinagar, Kecamatan Sukaratu, Kabupaten Tasikmalaya). *Prpustakaan*

Siliwangi, 1–11. <http://repositori.unsil.ac.id/776/#>

Viergever, R. F. (2019). The Critical Incident Technique: Method or

Methodology? *Qualitative Health Research*, 29(7), 1065–1079.

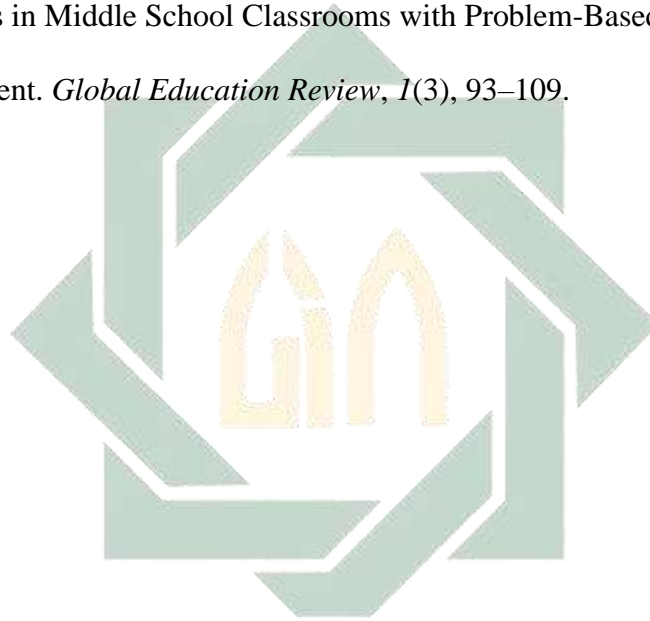
<https://doi.org/10.1177/1049732318813112>

Widiandana, P., Imam Riadi, & Sunardi. (2020). Implementasi Metode Jaccard

pada Analisis Investigasi Cyberbullying WhatsApp Messenger

Menggunakan Kerangka Kerja National Institute of Standards and Technology. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(6). <https://doi.org/10.29207/resti.v4i6.2635>

Yukhymenko, M. a, Brown, S. W., Lawless, K. a, Brodowinska, K., & Mullin, G. (2014). Thematic Analysis of Teacher Instructional Practices and Student Responses in Middle School Classrooms with Problem-Based Learning Environment. *Global Education Review*, 1(3), 93–109.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A