

HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN *PSYCHOLOGICAL WELL BEING* PADA PERAWAT RS. MADINA KOTA BUKITTINGGI

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Menempuh Ujian Sarjana
Fakultas Psikologi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang*



Diajukan Oleh :

Nabila Lorenza Harissandy
21101157510072

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG**

2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah aset yang dimiliki oleh manusia sebagai karunia yang begitu nikmat yang diberikan oleh Tuhan. Menurut Payne (dalam Jaenudin, dkk, 2023) Kesehatan adalah fungsi yang efektif dari sumber-sumber perawatan diri yang menjamin sebuah tindakan perawatan diri, maka dari itu kesehatan adalah suatu nilai yang sangat mahal karena hampir setiap manusia menginginkan dirinya sehat dan terhindar dari setiap penyakit yang ada. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Menurut Depkes, pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan memberikan layanan yang berkualitas. Dalam definisi tersebut, Depkes menekankan pentingnya kesejahteraan masyarakat sebagai fokus utama dalam setiap upaya pelayanan kesehatan (Fikri, 2024). Pelayanan kesehatan dapat dilakukan di mana saja, terutama di rumah sakit. Undang - Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa “Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.” Rumah sakit sebagai pemberi jasa layanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas (Manuhutu, dkk, 2020).

Menurut Phonna, dkk (dalam Ruriyansi, 2024) Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit seharusnya mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar-standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, kolegium profesi maupun peraturan-peraturan lainnya. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena rumah sakit memberikan pelayanan yang yang berisiko tinggi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2020, salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah melalui akreditasi berkala paling sedikit 4 tahun sekali. Rumah sakit yang periodik melakukan akreditasi dapat mempertahankan mutu pelayanan kesehatannya secara kontinyu.

Menurut Angraini (2022) rumah sakit memiliki kewajiban untuk selalu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pasiennya dan Peraturan Menteri Kesehatan atau Permenkes 4 tahun 2018, mengatur kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien. Banyak profesional dan akademisi bekerja untuk menyelidiki lebih lanjut layanan untuk kepuasan pasien karena mereka memahami pentingnya kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit ini dikelola oleh beberapa dokter, perawat, dan profesional medis lainnya. Menurut Muhadi dan Izzati (2020) rumah sakit idealnya memiliki staf (sumber daya manusia) yang terampil di bidang

teknis dan administrasi kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan terbaik.

Perawat adalah salah satu anggota staf yang menawarkan layanan di rumah sakit. Menurut Kaltsum dan Hamdan (2023) pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan suatu faktor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan karena mereka menghabiskan waktu lebih lama bersama pasien dan bertanggung jawab atas pelayanan dan kesejahteraan pasien. Menurut Gunarsa (dalam Rahmatullah, 2023) perawat adalah orang yang telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk berpartisipasi dalam perawatan dan rehabilitasi pasien melalui tindakan restoratif dan preventif. Perawat tersebut telah dididik dan dilatih untuk memberikan pelayanan medis dan perawatan kepada pasien. Peran perawat adalah membantu tugas-tugas dokter rumah sakit dan tenaga kesehatan lainnya dalam melayani pasien dan masyarakat pada umumnya.

Nursalam mengungkapkan bahwa untuk mengingat potensi efek negatif dari perawat yang terlalu banyak bekerja pada kesehatan pasien, motivasi, perawatan, dan intervensi, penting untuk menghindari pemberian terlalu banyak pekerjaan kepada perawat. Memiliki kesehatan mental dan fisik yang baik sama pentingnya dengan memiliki kesehatan fisik yang baik agar seorang perawat rumah sakit dapat bekerja dengan sebaik-baiknya (Rahmatullah, 2023). Menurut Yana (dalam Yusronuddin & Tatiyani, 2022) bahwa sebagai tenaga kesehatan yang tugasnya memenuhi kebutuhan kesehatan bagi individu lain, idealnya perawat terlebih dahulu memenuhi kebutuhan

dirinya sendiri baik secara fisik maupun psikologis sehingga saat bekerja perawat merasa nyaman dan aman. Keterampilan perawat dinilai penting terhadap kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga perawat diharuskan memiliki kondisi prima terutama dalam segi psikis.

Menurut Yusuf,dkk perawat sebagai salah satu ujung tombak pelayanan medis harus optimis terhadap kenyamanan pasien baik di dalam maupun di luar rumah sakit, dan perawat juga harus mampu mendorong pasien untuk berpikir positif tentang pengobatan dari penyakit pasien. Dalam rangka mengembangkan hubungan yang sehat, penting bagi perawat untuk memahami reaksi emosional dari pasien, dan kesejahteraan psikis. Perawat juga harus mampu menyadari kondisi emosional pasien yakni ketika seorang pasien marah, depresi, bingung atau takut. Mengambil langkah yang diperlukan untuk menangani emosi tersebut sehingga tidak memperburuk kondisi kesehatan pasien, karena dampaknya akan berbeda-beda tergantung oleh perkembangan usia, pengalaman rasa sakit dan dirawat dirumah sakit, *support system*, serta keterampilan menangani masalah (Sinurat, 2021).

Psychological Well Being atau kesejahteraan psikis merupakan hal yang penting bagi seorang perawat dalam menjalankan pekerjaannya, perawat yang memiliki *psychological well being* yang baik akan memiliki kesadaran untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja serta mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien (Sinurat, 2021). Menurut Garcia dan Alandete (dalam Saragih & Yuniasanti, 2023) *Psychological well being* merupakan suatu keadaan atau kondisi dimana individu merasa kehidupannya bermakna ketika dirinya dapat melakukan penerimaan diri,

penguasaan lingkungan, memiliki hubungan interpersonal yang positif, dapat mengembangkan dirinya, dan memiliki otonomi atas dirinya.

Menurut Nelson dkk, (dalam Rahmatullah, 2023) bahwa perawat dengan *psychological well being* yang tinggi akan memiliki karakter mampu berinteraksi dengan baik, produktivitas kerja yang bagus, mampu bekerja sama, dan mampu mengoptimalkan kinerjanya. Sedangkan, menurut Xie, dkk (2020) mengemukakan perawat dengan *psychological well being* rendah memiliki karakteristik kurang peduli, tidak mampu mengendalikan diri, memiliki hubungan yang tidak baik dengan orang-orang disekitarnya, dan kurang berinisiatif. Menurut Sahusilawane (2017) perawat yang memiliki *psychological well being* dapat berfungsi secara positif begitupun sebaliknya perawat dengan fungsi negatif secara psikologis akan membuat perawat tidak mampu menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik bahkan lalai dalam menjalankan fungsinya sebagai seorang perawat.

Menurut Ryff (1989), *psychology well being* adalah evaluasi diri individu dibentuk oleh pengalaman hidup mereka, dan pencapaian fungsi psikologis yang sehat terkait dengan rasa kepuasan pribadi individu. Ryff (dalam Rahmawati & Putri, 2020) mengemukakan bahwa *psychological well being* memiliki beberapa dimensi yaitu penerimaan diri, penguasaan lingkungan, hubungan interpersonal yang positif, pengembangan diri, dan otonomi. Menurut Ramos (dalam Rahmatullah, 2023), kesehatan psikologis seseorang paling baik diukur dari kualitas interaksi interpersonalnya. Jika Anda ingin sehat secara mental, anda perlu memastikan bahwa

anda menjaga diri sendiri di semua tingkatan yang membentuk kehidupan yang bahagia.

Kesejahteraan psikologis atau *psychological well being* sangat diperlukan untuk mendukung berbagai aktivitas individu, agar dapat membantu pekerjaannya dengan mudah walaupun tanpa menjadikan faktor eksternal menjadi patokan untuk hidup bahagia. Individu dapat melakukan tugasnya dengan berkualitas dan menganggap bahwa pekerjaannya merupakan bagian dari tujuan hidupnya yang menyenangkan dan penuh makna. Menurut Muthmainnah kesejahteraan psikologis di tempat kerja diperoleh jika pekerjaan dilakukan dengan sepenuh hati, menikmati dan menganggap bahwa pekerjaan tersebut bernilai, kemudian mengevaluasi dirinya dengan memaknai segala pekerjaannya menjadi bermakna dan mendapatkan kepuasan dan kebahagiaan dari pekerjaan tersebut (Masyita, 2022).

Huppert (dalam Susanti & Hurriyanti, 2024) menyatakan bahwa *psychological well being* adalah kondisi di mana individu merasa puas dengan kehidupannya, mengalami emosi positif, menjalin hubungan yang sehat, merasa memiliki kendali atas hidupnya, dan memiliki tujuan serta arti dalam hidupnya. Penelitian yang dilakukan oleh salah satu dosen psikologi yaitu Ambarita (dalam Sinurat, 2021) melakukan survei mengenai fenomena *psychological well being* pada perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa Pemprov Medan dan menemukan 37% dari 54 perawat memiliki *psychological well being* yang sedang, lebih dari 70% perawat yang memiliki pengalaman kerja 10 tahun tidak memiliki *psychological well being* yang tinggi.

Ryff mengatakan baik pengaruh internal maupun eksternal dapat berdampak pada *psychological well being* seseorang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis (*psychological well being*), yakni dukungan sosial (Ifdil, dkk. 2020). Dengan adanya dukungan sosial dapat menumbuhkan perasaan dicintai, dihargai, diperhatikan, dan sebagai bagian dari suatu jejaring sosial, seperti organisasi masyarakat dalam individu. Perawat membantu mereka mengatasinya, perawat membutuhkan dukungan emosional dan sosial dari rekan-rekan mereka. Seorang perawat akan memiliki dukungan sosial yang cukup untuk menjaga kesehatan mentalnya (Putra, 2020)

Sarafino & Smith (dalam Putri, 2018) mengemukakan bahwa dukungan sosial tidak hanya mengacu terhadap tindakan yang dilakukan orang lain tetapi mengacu pada persepsi individu bahwa kenyamanan, kepedulian dan bantuan yang tersedia dapat dirasakan dukungannya. Sarafino (dalam Smet, 2018) mengungkapkan bahwa terdapat empat jenis atau dimensi dukungan sosial, diantaranya adalah dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dan dukungan informatif. Menurut Canty-Mitchell & Zimet (dalam Rahmatullah, 2023) dukungan sosial didefinisikan sebagai bantuan yang diterima dari teman dan keluarga yang meningkatkan emosi yang baik dan berdampak pada kualitas hidup seseorang. Individu tidak dapat bekerja sama, saling membantu, dan mendorong satu sama lain tanpa kehadiran orang lain. Individu dapat memperoleh dukungan sosial dari berbagai sumber, termasuk keluarga, teman, dan rekan kerja. Dukungan sosial telah dikaitkan dengan kebahagiaan dan kesehatan orang secara keseluruhan.

Dukungan tersebut didapatkan ketika individu berinteraksi dengan orang lain. Individu sebagai makhluk sosial dituntut untuk dapat berhubungan dengan orang lain. Individu memerlukan kehadiran orang lain untuk saling bekerjasama, membantu, dan mendukung satu sama lain. Bantuan yang diberikan individu dengan individu lain diartikan sebagai dukungan sosial. Hal yang sama diungkapkan pula oleh Shelley (dalam Palobo, 2022) bahwa dukungan sosial merupakan perilaku orang lain dalam menginformasikan kepada individu bahwa mereka dicintai dan diperhatikan, dihormati dan dihargai serta merupakan bagian dari rangkaian komunikasi dan interaksi yang menguntungkan. Berbicara mengenai dukungan sosial, hal ini sendiri berpengaruh besar dalam aspek psikologis individu terutama bagi yang berprofesi perawat pasien rawat inap karena pada dasarnya mereka bertanggung jawab serta melayani pasien rawat inap di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada perawat di Rumah Sakit Madina Kota Bukittinggi pada tanggal 27 Agustus 2024. Beberapa perawat mengatakan bahwa ia merasa kurang percaya diri/*insecure* pada kemampuannya dan ketika menggantikan tugas temannya, perawat merasa tidak mampu dengan dirinya karena ia merasa trauma akan banyaknya pasien yang meninggal saat ia bertugas, kemudian perawat merasa tidak dapat menerima kesalahannya dan takut hal tersebut terjadi kembali karena kelalaian dirinya dalam bertugas seperti kurang cepat atau terlalu cepat dalam mengambil tindakan. Perawat terkadang merasa tidak mampu melakukan apa-apa walaupun ia sudah bertugas lama di rumah sakit. Ketika perawat dapat merasa ikhlas pada hal yang terjadi, dapat menerima segala kekurangannya dan

fokus pada kelebihannya, tentunya perawat tidak akan merasakan perasaan takut tersebut.

Ditemukan juga, beberapa perawat merasa sulit untuk bersosialisasi dengan orang terdekat, karena rasa canggung dan merasa rendah diri kepada perawat lainnya, perawat juga terlihat cuek dan tegas kepada perawat lain, beberapa perawat mengatakan bahwa terdapat salah satu perawat yang kurang merangkulnya dalam bersosialisasi di rumah sakit, hal tersebut menimbulkan rasa asing bagi perawat. Fenomena yang muncul berdasarkan observasi dan wawancara peneliti kepada kepala bidang perawat, ia mengatakan terdapat beberapa perawat tidak memiliki relasi positif dengan sesama perawat yang terlihat salah satu perawat bersikap dingin dan individual dengan kondisi perawat lainnya dan juga beberapa perawat terlihat berselisih paham dengan perawat lain.

Perawat mengatakan sempat beradu argumen dengan keluarga pasien dikarenakan keluarga pasien memicu pertengkaran di ruang UGD. Sikap perawat terhadap pasien dan keluarga pasien yang tidak menunjukkan karakter profesional seorang perawat dalam melayani pasien. Saat mengalami tekanan sosial dari keluarga pasien, perawat juga menampilkan sikap yang tidak begitu baik saat di kritik seperti kurang adanya sikap dapat mengatasi tekanan sosial dengan baik.

Ketika kondisi psikologis perawat baik, maka hal ini akan meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan, selain itu *psychological well being* yang baik akan memicu peningkatan motivasi serta bersemangat dalam mengemban tugas, merasa puas ketika mampu melakukan dan dapat menjalin hubungan baik dengan sekitar dan

menerima kondisi diri. Namun sayangnya, perawat mengatakan bahwa saat bertukar bidang dengan perawat lainnya, karena peraturan rumah sakit akan selalu ada *rolling* tugas per setiap bidangnya, mereka memiliki keluhan tentang kurang mampu untuk bekerja pada bidang-bidang lain, mereka merasa bahwa mereka tidak cukup bisa untuk tumbuh dan belajar di lingkungan baru, merasa bahwa mereka kurang berpengalaman dalam bekerja dan tidak menyadari potensi dirinya, serta beberapa dari mereka juga tidak bertanya dan menggali lebih dalam ilmu tentang bidang baru yang ditempatinya, sehingga menyebabkan beberapa perawat tidak dapat bekerja dengan efektif.

Hasil wawancara selanjutnya ditemukan bahwa perawat merasa terasingkan karena ia melakukan kesalahan saat bertugas, perawat tersebut hanya didiamkan dan tidak diberikan arahan sebagai mana mestinya oleh teman-temannya. Hasil wawancara juga menemukan perawat menyatakan pihak rumah sakit kurang dapat membantu permasalahan perawat ketika mereka membutuhkan bantuan berupa materi, bahkan saat ia meminjam pada koperasi harus menunggu beberapa waktu di saat kebutuhan perawat yang mendesak, hal ini tentunya menjadikan persoalan perawat tersebut sebagai jalan buntu dari pihak rumah sakit dan rekan kerja. Terdapat perawat lain yang kurang peduli tentang persoalan perawat lainnya, sehingga perawat tersebut kesusahan untuk mencarikan dana pinjaman keperluannya.

Perawat juga mengatakan mengatakan bahwa ketika ditempatkan di tempat yang bukan bidangnya, terdapat perawat yang tidak membantu perawat lainnya dalam bekerja dan tidak memberitahu perintah serta arahan dari kepala perawat, sehingga beberapa perawat kekurangan informasi mengenai tugasnya, terlihat bahwa salah satu

perawat hanya bekerja untuk dirinya sendiri. Atasan hanya memberikan pengarahan yang menekankan dan mengutamakan kepentingan organisasi tanpa menunjukkan sikap peduli kepada bawahannya.

Wawancara yang dilakukan kepada kepala perawat mengatakan bahwa ia hanya fokus pada permasalahan perawat yang berkaitan dengan pekerjaan, dan mengatakan bahwa arahan dari atasan telah diberikan dengan baik, namun tidak sampai ke masing-masing perawat dikarenakan komunikasi yang buruk dan juga terdapat perawat yang kurang memiliki rasa kekeluargaan antar sesama. Kepala perawat menjelaskan bahwa fenomena ini sudah biasa terjadi pada tahun-tahun sebelumnya, seperti perawat yang merasa tidak menerima kekurangannya dan tidak melihat kelebihan/potensi terhadap dirinya serta memiliki hubungan yang kurang baik antar perawat.

Sebagaimana penjelasan sebelumnya, keluhan dan masalah perawat di Rumah Sakit Madina menunjukkan karakteristik tidak terpenuhinya dimensi *psychological well being* mereka. Jika perawat memiliki *psychological well being* yang baik saat bekerja, mereka dapat lebih optimal dalam menjalankan perannya untuk memberikan pelayanan kepada para pasien, begitupun sebaliknya ketika perawat memiliki *psychological well being* yang buruk saat bekerja, tentunya hal tersebut akan mempengaruhi kualitas mereka dalam pemberian layanan kepada pasien.

Penelitian mengenai Hubungan Dukungan Sosial dengan *Psychological Well Being* pada perawat rumah sakit X yang dilakukan Indah Permatasari Risa Putri (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan karakteristik hubungan yang kuat antara dukungan sosial dan *psychological well being*. Penelitian selanjutnya yaitu

Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan *Psychological Well-Being* Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Yang Sedang Mengerjakan Skripsi yang dilakukan oleh Muji R. Saputra dan Listyati Setyo Palupi (2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan *psychological well-being* pada mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengerjakan skripsi.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rafika Fadila Lubis (2022) tentang Hubungan Persepsi Dukungan Sosial dengan *Psychological Well Being* menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi dukungan organisasi terhadap *psychological well-being* pada perawat RSUD Haji Medan. Bila dihubungkan dengan pekerjaan, *psychological well-being* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi performa dan sikap karyawan, dimana karyawan yang mampu menyadari potensi dirinya dan merealisasikan potensi tersebut akan dapat menunjukkan performa yang baik (Saragih & Yuniasanti 2023). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada sampel, populasi, waktu dan lokasi penelitian.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Psychological Well Being* pada perawat di Rumah Sakit Madina kota Bukittinggi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial dengan *psychological well being* pada perawat di RS. Madina kota Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan *psychological well being* pada perawat di RS. Madina kota Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian teoritis pada ilmu pengetahuan psikologi, terutama dalam kajian psikologi sosial dan psikologi klinis yang berhubungan dengan dukungan sosial dan *psychological well being*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sampel Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *psychological well being* dan dukungan sosial.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan pengetahuan dan wawasan mengenai *psychological well being* dan dukungan sosial.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan menambah wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti *psychological well being* dan dukungan sosial.