

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Tenaga kerja memiliki peran krusial dalam struktur organisasi, hal ini mencakup individu-individu yang menjadi bagian dari organisasi dengan fungsi dan peran yang diemban oleh setiap orang sehingga mereka mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang pada gilirannya membantu organisasi mencapai tujuannya. SDM memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap keefektifan organisasi jika dibandingkan dengan sumber daya lainnya (Anwar, 2020). Peran penting sumber daya manusia dalam sektor kesehatan terletak pada tenaga kesehatan yang melibatkan personel medis dan paramedis yang beroperasi di berbagai sektor layanan kesehatan, termasuk rumah sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 mengenai klasifikasi dan izin rumah sakit menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif untuk individu, mencakup perawatan inap, perawatan jalan, dan penanganan darurat (Ekatdjahjana, 2020). Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang berperan membantu masyarakat dalam aspek medis. Semua anggota tim kesehatan di rumah sakit, termasuk perawat, dokter, apoteker, bidan, dan karyawan rumah sakit, perlu memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi di lingkungan rumah sakit. Situasi yang terjadi di dalam rumah sakit mengharuskan mereka meyakini bahwa ini adalah tantangan yang dapat

dihadapi, dan mereka tetap mampu memberikan layanan terbaik kepada pasien tanpa menunjukkan perilaku yang tidak menyenangkan.

Perawat memiliki peran penting di rumah sakit karena mereka lebih banyak berhubungan langsung dengan pasien daripada dokter (Intansari & Ardani, 2021). Perawat diharuskan agar mematuhi prinsip-prinsip moral yang tercantum dalam kode etik profesi keperawatan, salah satu prinsip tersebut menyatakan bahwa perawat diharapkan untuk menjaga kualitas pelayanan yang tinggi dalam berbagai situasi serta mempertahankan sikap yang profesional (Ariga & Kp, 2020). Yana (Yusronuddin & Tatiyani, 2022; Asmadi, 2008) Menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan kesehatan individu lain sebaiknya perawat, pada awalnya, memenuhi kebutuhan pribadinya sendiri, baik dari segi fisik maupun psikologis. Hal ini bertujuan agar perawat dapat merasa nyaman dan aman ketika menjalankan tugasnya.

Profesi keperawatan mempunyai tingkat tekanan yang tinggi karena berbagai faktor, seperti tuntutan organisasi dan konflik dalam pekerjaan. Selain itu, perawat juga menghadapi tanggung jawab untuk menjaga idealisme profesi dan menghadapi berbagai tantangan yang berasal dari pasien dan keluarganya. Di samping itu, media berita *online* sering kali mengangkat isu-isu tentang individu-individu tertentu yang secara tidak pantas memperlakukan perawat dengan kasar, termasuk menghardik mereka atau bahkan melakukan kekerasan fisik.

Rumah Sakit Tentara Kelas II 02.05.01 dr. AK. Gani Palembang adalah sebuah Rumah Sakit Tingkat II yang berlokasi di Jalan dr. A.K. Gani No. 01, Kel.

19 Ilir, Kec. Ilir Timur 1, Kota Palembang. Rumah Sakit ini merupakan bagian dari lingkungan TNI-AD. Fungsi tersebut mencakup penyediaan dukungan dan layanan kesehatan kepada Prajurit TNI, PNS, serta keluarga mereka yang berada di wilayah Kodam II/Sriwijaya Palembang, sebagai bagian dari inisiatif untuk mendukung tugas pokok TNI Angkatan Darat, rumah sakit ini dilengkapi dengan 130 perawat di ruang rawat inap dan mempunyai kapasitas total 241 tempat tidur di fasilitas perawatan instalasi rawat inap. Perawat memiliki tugas untuk memonitor pasien secara teratur, memberikan obat sesuai dengan resep dokter dan jadwal yang ditentukan, menjaga dan membuat rekam medis mengenai pasien di ruang rawat inap, membantu pasien dan keluarga untuk berkunjung. Perawat juga memiliki sistem shift kerja yang di bagi menjadi tiga yaitu shift pagi berlangsung dari pukul 7.00 pagi hingga 14.00, shift sore dari pukul 14.00 hingga 21.00 dan shift malam dari pukul 21.00 hingga 7.00 pagi. Dokter memiliki tanggung jawab untuk mendiagnosa dan mengevaluasi kondisi pasien, merencanakan perawatan, memantau perkembangan pasien, berkolaborasi dengan tim medis, serta memberikan konsultasi. Selain itu, dokter juga bertugas menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien kepada pasien dan keluarganya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Zahrul (*personal communication*, 07 Juni 2023) sebagai Kepala Instaldik di rumah sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang mengatakan jika ada beberapa hambatan yang harus dihadapi, terutama dalam hal rasio perawat-pasien yang tinggi dan beban kerja yang kadang berat seperti perbandingan antara jumlah perawat dengan jumlah pasien tidak memenuhi standar, di mana pada shift pagi terdapat 5-6

perawat dan pada shift malam hanya terdapat 2 perawat yang ditugaskan untuk merawat lebih dari 20 pasien. Meski begitu perawat tetap mampu mempertahankan semangatnya di tengah kondisi lingkungan yang menantang dengan membentuk keterikatan yang kuat satu sama lain. Tugas-tugas yang ada di unit rawat inap memang tidak selalu mudah. Ada momen ketika situasi bisa sangat menantang, terutama saat ada pasien dengan keadaan kritis yang membutuhkan perhatian ekstra. Namun, kepala instalasi melihat bahwa para perawat berjuang dengan penuh semangat dengan keahliannya. Jadwal kerja di unit rawat inap memang cukup padat. Namun, perawat berusaha memberikan sedikit fleksibilitas sebisa mungkin. Rumah sakit juga mengadakan sesi pelatihan dan *workshop* tentang manajemen stres dan *self-care* untuk membantu perawat dalam mengatasi kelelahan akibat jadwal yang padat. Dalam segi kesejahteraan gaji, rumah sakit berusaha keras untuk memberikan kompensasi yang adil kepada tim perawat, gaji disesuaikan dengan standar industri dan tingkat pengalaman masing-masing perawat. Selain itu, rumah sakit juga menawarkan paket manfaat yang komprehensif termasuk asuransi kesehatan dan program kesejahteraan karyawan.

Peneliti melakukan survei awal untuk mendapatkan pemahaman awal atau informasi dasar mengenai fenomena *psychological well-being* pada perawat di rumah sakit AK Gani Palembang pada hari Selasa, 10 Oktober 2023 dengan cara menyebarkan survey awal kepada 30 perawat. Pada pernyataan pertama di survey awal yang disebar terdapat 19 orang perawat merasa menikmati pekerjaannya dan memiliki tim yang solid, kondisi lingkungan membuat tekanan dari jumlah pasien

yang tinggi. Namun, dukungan tim dan hubungan baik dengan rekan-rekan membantu perawat mengatasi hal ini.

Pada pernyataan kedua pada survey awal yang disebar terdapat 23 perawat merasa bahwa rumah sakit kurang memberikan sumber daya yang memadai untuk mendukung kesejahteraan psikologis perawat. Meskipun begitu, perawat secara mandiri mengadakan sesi diskusi terbuka untuk membahas masalah emosional. Ini memberi perawat ruang untuk berbagi dan memperoleh bantuan jika diperlukan.

Huppert (2009) 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. Ryff (Jalil et al., 2020) mendefinisikan *psychological well-being* sebagai kesejahteraan mental seseorang yang ditentukan oleh sejauh mana unsur-unsur fungsi psikologi positif itu terpenuhi. *psychological well-being* menggambarkan keadaan di mana individu mengalami *psychological well-being* yang positif. Ini terjadi saat seseorang dapat menerima diri sendiri, menjalin hubungan yang positif dengan sesama, menggali bakat, mempunyai arah hidup yang jelas, memberikan makna pada peristiwa yang ada di hidupnya, dapat mengelola lingkungan dengan menyesuaikan kebutuhan pribadinya, serta memiliki kemampuan untuk melaksanakan tindakan dengan tepat.

Selain itu, Ryff (Wells, 2010) mengemukakan bahwasanya terdapat tanda-tanda dari orang yang memiliki *psychological well-being* termasuk: (1) memiliki

kepuasan terhadap kehidupannya; (2) memiliki harga diri atau pengendalian internal; dan (3) tidak memiliki gejala yang mengakibatkan depresi.

Peneliti melakukan observasi kepada 4 perawat untuk mengetahui *psychological well-being* pada perawat. Hasil observasi yang diterapkan peneliti di Rumah sakit Ak. Gani Palembang pada hari rabu, 11 Oktober 2023, diperoleh bahwa terdapat fenomena berdasarkan ciri-ciri dari *psychological well-being*.

Peneliti memulai dengan mengobservasi untuk mengetahui ciri-ciri yang pertama dari *psychological well-being* yaitu kepuasan terhadap kehidupan dari para perawat. Peneliti mengamati perawat pertama yaitu perawat C terlihat dengan senyum yang cerah dan sering terlihat bersemangat dalam menjalankan tugasnya, peneliti melihat perawat C berinteraksi dengan pasien dengan penuh empati dan kebahagiaan. Peneliti melihat pada perawat kedua yaitu perawat L sering tersenyum, memiliki ekspresi wajah yang positif dan antusiasme dalam menangani pasien-pasien yang membutuhkan perawatan intensif. Peneliti mengobservasi perawat ketiga yaitu perawat DS sering berbicara dengan semangat tentang kehidupan pribadinya di luar rumah sakit, dan terlihat bahagia dengan pencapaian-pencapaian pribadinya. Dan peneliti melihat pada perawat keempat yaitu perawat N sering memberikan cerita-cerita positif tentang kehidupannya dengan rekan-rekannya di ruang keperawatan dan tampak puas dengan karir perawatnya dan bersyukur atas pengalaman yang diperolehnya.

Pada ciri-ciri kedua yaitu harga diri/pengendalian internal, peneliti mengamati perawat pertama yaitu perawat C terlihat tenang dan percaya diri

dalam mengambil keputusan. Peneliti melihat pada perawat kedua yaitu perawat L memiliki rasa percaya diri dalam melakukan tugasnya dengan terlibat secara aktif dalam memberikan perawatan kepada pasien dan memberikan dorongan positif. Peneliti melihat pada perawat ketiga yaitu perawat DS tampak memiliki keyakinan dalam kemampuannya untuk memberikan perawatan yang baik kepada pasien. Peneliti mengamati pada perawat keempat yaitu perawat N merupakan sosok yang tenang dan penuh percaya diri dalam pendekatannya kepada pasien.

Pada ciri-ciri ketiga yaitu tidak ada gejala depresi, peneliti mengobservasi pada perawat pertama yaitu perawat C tidak menunjukkan tanda-tanda kelesuan atau ketidakberminatan dalam aktivitas sehari-hari. Peneliti mengamati pada perawat kedua yaitu perawat L tampak bersemangat dan energik dalam bekerja, walau dalam keadaan sulit perawat L mampu menangani situasi dengan baik. Peneliti mengamati pada perawat ketiga yaitu perawat DS memiliki suasana hati yang stabil dan tidak terlihat adanya tanda penurunan semangat atau minat dalam pekerjaannya. Peneliti mengobservasi pada perawat keempat yaitu perawat N meskipun memiliki jadwal yang padat dan sering dihadapkan pada situasi sulit tetapi perawat N tidak menunjukkan tanda gejala depresi. Perawat N tetap terlihat bersemangat dalam memberikan perawatan dan menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap profesi perawatnya.

Peneliti memutuskan mengakhiri observasi dan melakukan wawancara singkat dengan masing-masing perawat. Berdasarkan hasil wawancara singkat pada subjek C (*personal communication*, 20 Oktober 2023) perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang terdapat ciri-ciri *psychological well-being*

yaitu kepuasan terhadap kehidupan dimana perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang mengatakan bahwa dalam lingkungan yang kurang memadai, perawat C tetap berbagi kepuasan dalam bekerja dengan sesama perawat walaupun dengan tantangan. Meskipun lingkungan kerja tidak selalu ideal, perawat tetap berusaha menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya serta menekankan pentingnya peran perawat dalam tim perawatan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara singkat pada perawat subjek DS (*personal communication*, 20 Oktober 2023) Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang terdapat ciri-ciri *psychological well-being* yaitu kepuasan terhadap kehidupan dimana perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang mengatakan meskipun perawat-perawat harus berurusan dengan keterbatasan sumber daya dan membuat pekerjaan perawat menjadi sangat intensif. Namun, pada saat-saat seperti itu, perawat masih merasakan kepuasan ketika perawat bisa memberikan perawatan sebaik mungkin dengan sumber daya yang ada.

Hasil wawancara singkat pada subjek N (*personal communication*, 20 Oktober 2023) perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang terdapat ciri-ciri dari *psychological well-being* yaitu harga diri / pengendalian internal, dimana perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang mengatakan dalam situasi darurat yang menantang, harga dirinya sebagai seorang perawat teruji. Meskipun lingkungan kerja mungkin tidak selalu mendukung, perawat berusaha untuk tetap tenang dan mengandalkan pengetahuan dan pengalamannya untuk membuat keputusan yang terbaik bagi pasien. Terkadang,



jika ada keraguan, perawat tak ragu untuk berdiskusi dengan rekan kerja atau konsultan medis untuk memastikan bahwa keputusan yang perawat ambil adalah yang terbaik. Meskipun situasi ini menantang, hal ini membantu perawat meningkatkan keterampilan pengambilan keputusannya sebagai perawat. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap subjek SD (*personal communication*, 20 Oktober 2023) perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang terdapat ciri-ciri *psychological well-being* yaitu harga diri / pengendalian internal, dimana perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang mengatakan dalam situasi tertentu, perawat harus bekerja dengan alat dan peralatan yang tidak selalu memadai. Namun, dalam menghadapi tantangan ini, perawat selalu berusaha untuk mempertahankan rasa percaya diri dalam memberikan perawatan yang terbaik. Misalnya, ketika menghadapi keadaan darurat dan terbatasnya sumber daya, perawat berusaha tetap tenang dan memprioritaskan tindakan yang paling krusial bagi pasien. Hal ini memberi perawat kepercayaan diri bahwa perawat telah melakukan segalanya sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya.

Berdasarkan hasil wawancara singkat pada subjek L (*personal communication*, 20 Oktober 2023) perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang terdapat ciri-ciri *psychological well-being* yaitu tidak ada gejala depresi, dimana perawat Rumah Sakit Tentara Kelas II dr. Ak Gani Palembang mengatakan bahwa perawat mengalami berbagai situasi dan emosi. Namun, menurutnya perawat belum mengalami depresi selama bekerja di rumah sakit AK. Gani Palembang. Perawat cenderung mengidentifikasi situasi yang berpotensi

mempengaruhi perasaan dan emosinya. Jika perawat mulai terbebani atau tertekan, perawat mencoba berbicara dengan rekan-rekan kerja atau mencari saran dari atasan. Perawat juga sangat berhati-hati dengan pola tidur dan istirahatnya, karena perawat menyadari pentingnya keseimbangan tersebut.

Untuk memperkuat fenomena di atas peneliti juga menyebarkan angket awal pada tanggal 23 oktober 2023 kepada 30 perawat untuk melihat ciri-ciri dari *psychological well-being* pada perawat instalasi rawat inap RS. Ak Gani Palembang. Dari ciri-ciri pertama yaitu kepuasan terhadap kehidupan, terdapat 83,3% yang mengatakan bahwa mereka dapat memberikan bantuan kepada pasien dan memberikan perawatan yang mereka butuhkan dengan mengetahui bahwa perawat dapat berkontribusi positif dalam menyetatkan orang lain memberikan kepuasan yang besar bagi perawat.

Dari ciri-ciri kedua yaitu harga diri atau pengendalian internal, terdapat 90% yang mengatakan bahwa mereka percaya dengan mempunyai Pendidikan dan pengalaman yang memadai agar dapat menangani berbagai situasi di tempat kerja. Selain itu, mereka juga telah menghadapi berbagai tantangan sepanjang karir dan berhasil mengatasinya dengan baik. Hal ini memberi mereka keyakinan bahwa perawat memiliki kemampuan untuk mengatasi hal-hal yang mungkin muncul di lingkungan kerja.

Dari ciri-ciri ketiga yaitu tidak ada gejala depresi, terdapat 96,67% yang mengatakan bahwa mereka menyadari bahwa pekerjaan seringkali melibatkan interaksi dengan pasien yang mungkin mengalami situasi sulit atau penderitaan,

namun, perawat memiliki kemampuan untuk memisahkan emosi pribadi dari tugas profesional. Hal itu membantu perawat untuk tetap menjaga keseimbangan emosional dan tidak terjebak dalam perasaan sedih yang berkepanjangan.

Berdasarkan data di atas menjelaskan bahwa terdapat ciri-ciri *psychological well-being* pada perawat instalasi rawat inap. Ketika kondisi kurang memadai perawat tetap dapat mempertahankan tingkat kesejahteraan psikologis mereka dengan kuat. Namun, penting untuk diingat bahwa dampak dari kondisi yang tidak memadai akan dirasakan oleh perawat, rekan kerja, pasien dan juga rumah sakit tempat mereka bekerja. Dan juga ketika beberapa ciri-ciri *psychological well-being* individu tidak tercukupi, hal ini menandakan bahwa perlunya perawat untuk lebih memperhatikan kesejahteraan psikologis yang di rasakan. Hal tersebut sebanding dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Ryff (Aisyah & Chisol, 2020) bahwa *psychological well-being* bukan hanya dinilai berdasarkan dampak positif atau negatif dan kenikmatan hidup individu, tetapi dipandang sebagai konstruk multidimensional yang terkait dengan satu hingga enam aspek *psychological well-being* itu sendiri.

Menurut Zapf (2002) mengungkapkan bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi *psychological well-being* yaitu *emotional labor*, *job control*, dukungan sosial, dan *job stressor*. *Emotional labor* adalah satu dari faktor yang cukup penting dalam mempengaruhi *psychological well-being* karyawan saat bekerja khususnya bagian pelayanan. Menurut Guy et al., (2008) mengatakan dari penelitiannya bahwa emosi kerja dapat memberi dampak positif terhadap peningkatan *psychological well-being*, peningkatan kepuasan kerja, keamanan,

harga diri, pemberdayaan, penurunan stress, peningkatan efektivitas tugas, dan peningkatan rasa kebersamaan.

*Emotional labor* adalah keahlian individu untuk menahan perasaan pribadi mereka dan mengekspresikan emosi sesuai dengan persyaratan atau harapan yang ada dalam lingkungan organisasi (Guy, 2014). *Emotional labor* didefinisikan oleh Hochschild (2012) sebagai usaha untuk mengelola emosi dengan tujuan membuat suasana emosional yang tepat dengan kriteria yang telah ditetapkan dan agar mencapai target organisasi.

Diefendorff & Gosserand (Grandey & Melloy, 2017) mengatakan bahwa *emotional labour* bagi karyawan yang melayani pelanggan pada umumnya memerlukan penunjukan ekspresi emosi positif, seperti kegembiraan, sambil menghindari pengekspresian emosi negatif, seperti sikap merendahkan. Jika seseorang dalam keadaan hati yang baik, persyaratan tampilan ini bisa dicapai dengan menunjukkan emosi yang dirasakan secara alami. Namun, jika seseorang sedang merasa negatif, ia mungkin perlu menerapkan strategi pengendalian emosi untuk mencapai tampilan yang diinginkan.

Survey awal yang dilakukan oleh peneliti agar memahami fenomena *emotional labor* pada perawat di rumah sakit AK Gani Palembang pada hari selasa, 10 oktober 2023 dengan cara menyebarkan survey awal kepada 30 perawat. Pada pernyataan pertama di survey awal yang disebar mengenai bagaimana perawat mengalami beban emosional dalam pekerjaan sehari-hari dan bagaimana mengelola emosi dalam situasi tersebut yaitu perawat merasa seringkali

mengalami beban emosional ketika merawat pasien dengan kondisi kritis. Misalnya, ketika harus memberi tahu keluarga tentang perkembangan yang tidak mengesankan, perawat harus mempertahankan kekuatan dan memberikan dukungan emosional kepada mereka, perawat juga belajar untuk memisahkan emosi pribadinya dan mencoba untuk fokus pada memberikan dukungan kepada keluarga.

Pada pernyataan kedua pada survey awal mengenai bagaimana perawat mengelola emosi negatif setelah menghadapi situasi yang menguras emosi dan bagaimana mengatasi stres dan beban emosional dari pekerjaan yaitu ketika perawat menghadapi situasi sulit, perawat berbicara dengan rekan-rekan sejawat untuk berbagi pengalaman dan mencari dukungan emosional atau menghabiskan waktu bersama keluarga setelah shift berakhir. Itu membantu perawat untuk beralih dari beban emosional pekerjaan dan menikmati momen-momen positif di luar rumah sakit.

Hochschild (2012) mengemukakan *emotional labor* terdiri dari tiga ciri-ciri, yakni *surface acting*, *deep acting* dan *genuine acting*. *Surface acting* merujuk pada tindakan perawat untuk menyembunyikan emosi mereka dan menunjukkan emosi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. *Deep acting* adalah tindakan perawat dengan sengaja mengelola emosi mereka agar dapat mengungkapkan emosi tertentu yang sebenarnya mereka rasakan. Sedangkan *genuine acting* adalah tindakan perawat yang secara spontan mengekspresikan dan merasakan emosi yang seharusnya dirasakan tanpa ada upaya yang disengaja.

Peneliti melakukan observasi kepada 4 perawat untuk mengetahui fenomena *Emotional labor* pada perawat. Hasil observasi yang dijalankan peneliti di Rumah sakit Ak. Gani Palembang pada hari rabu, 11 Oktober 2023, diperoleh bahwa terdapat fenomena berdasarkan ciri-ciri dari *psychological well-being*.

Peneliti memulai observasi dengan memperhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh perawat saat mereka berinteraksi dengan pasien. Dimana terdapat ciri-ciri *emotional labor* yang pertama yaitu *surface acting*. Perawat F, yang merawat pasien dengan kondisi kritis, terlihat sangat fokus dan tenang. Dia mampu menyembunyikan emosinya dengan baik di depan pasien, meskipun saya bisa melihat bahwa ada sedikit kelelahan di matanya.

Peneliti memutuskan untuk mengamati bagaimana perawat mengelola emosi negatif setelah menghadapi situasi yang menguras emosi, dimana terdapat ciri-ciri *emotional labor* yang kedua yaitu *deep acting*. Perawat DS, yang bekerja di unit rawat inap, tampaknya memiliki outlet khusus untuk mengatasi emosinya. Peneliti melihat perawat menghabiskan waktu ekstra di *station nurse* dan berbicara dengan rekan-rekannya untuk mengungkapkan perasaannya. Selanjutnya, peneliti mengamati bagaimana perawat menyesuaikan ekspresi emosi mereka tergantung pada keadaan, pada perawat SD terlihat bisa beralih dengan mulus dari situasi yang membutuhkan empati tinggi ke situasi yang memerlukan ketegasan. Peneliti mengamati bahwa dia memiliki fleksibilitas emosional yang kuat.

Peneliti memilih untuk memfokuskan observasi pada interaksi emosional antara perawat dan pasien, dimana terdapat ciri-ciri *emotional labor* yang ketiga yaitu *genuine acting*. Perawat N bekerja dengan anak-anak yang membutuhkan perawatan jangka Panjang. Perawat memiliki kemampuan luar biasa untuk menciptakan ikatan emosional dengan pasien-pasiennya, membuat mereka merasa aman dan terhubung.

Peneliti memutuskan untuk mengakhiri observasi dengan wawancara singkat dengan masing-masing perawat. Berdasarkan hasil dari wawancara singkat subjek F (*personal communication*, 25 Mei 2023), terdapat ciri-ciri *emotional labor* yaitu *surface acting*, dimana subjek F mengatakan kepada peneliti bahwa selama lebih dari 5 tahun bekerja sebagai seorang perawat, subjek F sering mengalami situasi di mana pasien seringkali mengabaikan nasihat atau berperilaku tidak patuh. Hal ini menciptakan ketegangan dan kefrustasian dalam lingkungan kerja, terutama saat pasien tidak memahami pentingnya kerjasama dalam perawatan kesehatan. Namun, perawat subjek F menunjukkan profesionalisme yang luar biasa dengan tetap menjaga emosi dan kesabaran, meskipun terdapat situasi-situasi yang menguji perawat. Perawat tetap berpegang pada moto rumah sakit dr. Ak. Gani, yaitu simpatik, senyum, salam, sentuh, sabar, dan sembuh.

Terdapat subjek DS juga salah satu perawat lain yang diwawancarai oleh peneliti (*personal communication*, 14 Oktober 2023) menunjukkan ciri-ciri *surface acting* dimana subjek DS mengatakan ketika perawat merasa harus memberikan dukungan emosional kepada pasien atau keluarganya saat mereka

sedang mengalami situasi sulit atau bahkan kritis. Mungkin, di dalam hati, perawat merasa sangat sedih atau prihatin, tetapi perawat harus menunjukkan sikap tenang dan positif kepada mereka. Terkadang, itu memerlukan upaya ekstra untuk memanipulasi ekspresi wajah dan nada suara perawat agar sesuai dengan situasi.

Hal ini juga dialami oleh subjek SD, salah satu perawat lain yang diwawancarai oleh peneliti (*personal communication*, 25 Mei 2023) terdapat ciri-ciri *emotional labor* yaitu *deep acting* dimana Subjek SD mengaku bahwa dirinya kerap merawat seorang pasien yang sedang mengalami sakit parah dan tampak sangat takut. Sebagai perawat, penting bagi subjek SD untuk memberikan dukungan emosional dan menunjukkan bahwa perawat peduli. Meskipun perawat prihatin dengan kondisinya, perawat harus memastikan bahwa perawat dapat mempertahankan ketenangan dan memberikan dukungan yang dibutuhkan.

Terdapat Subjek N juga salah satu perawat lain yang diwawancarai oleh peneliti (*personal communication*, 14 Oktober 2023) menunjukkan ciri-ciri *deep acting* dimana subjek N mengatakan ketika harus merawat pasien yang menderita penyakit kronis dan memerlukan perawatan yang bersifat berkelanjutan. Pasien tersebut mungkin mengalami rasa sakit yang luar biasa atau perasaan frustrasi terkait kondisinya. Perawat harus memanipulasi emosinya sendiri untuk tetap tenang, empatik, dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada pasien. Meskipun mungkin perawat merasa sedih atau prihatin melihat kondisi pasien, perawat harus menunjukkan kepercayaan dan optimisme kepada mereka.



Berdasarkan hasil wawancara singkat pada subjek SD (*personal communication*, 14 Oktober 2023) perawat RS. TK. II dr. Ak Gani Palembang terdapat ciri-ciri *emotional labor* yaitu *genuine acting* dimana subjek SD mengatakan perawat SD merawat seorang pasien yang sedang berjuang dengan penyakit kronis yang sangat sulit. Perawat hanya duduk di sampingnya, mendengarkan ceritanya, dan mendukungnya. perawat merasa sangat terhubung dengannya dan merasa bahwa perasaannya benar-benar dirasakan oleh pasien. Itu adalah momen yang sangat berharga dan mengingatkan perawat mengapa perawat memilih menjadi perawat.

Hal ini juga dialami oleh Subjek N yang juga salah satu perawat yang diwawancarai oleh peneliti (*personal communication*, 14 Oktober 2023) menunjukkan ciri-ciri *genuine acting* dimana perawat N mengatakan seorang pasien yang di rawat dalam kondisi kritis, dia merasa sangat takut dan cemas. Perawat duduk di sisinya, memegang tangannya, dan benar-benar merasakan ketakutannya. perawat membiarkan dirinya meresapi perasaannya tanpa memaksakan apa pun. Itu bukan hanya tugasnya sebagai perawat, tetapi karena perawat memang merasa prihatin dan ingin memberikan dukungan sejati.

Untuk memperkuat fenomena di atas peneliti juga menyebarkan angket awal pada tanggal 23 oktober 2023 kepada 30 perawat untuk melihat ciri-ciri dari *emotional labor* pada perawat instalasi rawat inap RS. Ak Gani Palembang. Pada ciri-ciri pertama yaitu *deep acting*, terdapat 96,67% yang mengatakan bahwa mereka berusaha untuk menahan emosi negatif di tempat kerja untuk

mempertahankan profesionalitas dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Dari ciri-ciri kedua yaitu *surface acting*, terdapat 96,67% yang mengatakan bahwa perawat selalu berusaha untuk memisahkan emosi pribadi dari tugas profesional. Perawat meyakini bahwa keterampilan mengelola emosi adalah aspek penting dari profesi ini. Perawat akan tetap memberikan perawatan yang terbaik untuk pasien tanpa mengabaikan kebutuhan emosional mereka.

Dari ciri-ciri ketiga yaitu *genuine acting*, terdapat 100% yang mengatakan perawat percaya bahwa ekspresi emosi cenderung mencerminkan perasaan sejati perawat. Sebagai seorang perawat, penting bagi perawat untuk memastikan bahwa perawat memberikan dukungan emosional yang tulus kepada pasien dan rekan kerja. Perawat berusaha untuk selalu menjadi autentik dan terbuka dalam berkomunikasi, sehingga orang-orang di sekitar merasa nyaman berbagi perasaan dan kekhawatiran mereka.

Pekerja yang mampu mengendalikan *emotional labor* atau emosi sesuai tuntutan pekerjaan dapat menikmati *psychological well-being* yang positif, sehingga akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan saat melakukan pekerjaan. Ketika emosi dikelola dengan baik, hal ini berdampak positif terhadap *psychological well-being* dari pekerja tersebut karena kenyamanan dalam bekerja, pemahaman untuk memelihara hubungan positif dengan sesama karyawan, dan menyediakan layanan yang optimal terhadap konsumen.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada perawat unit rawat inap Rumah Sakit TK. II dr. AK Gani Palembang ?

### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman tentang hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada perawat ruang rawat inap Rumah Sakit TK. II dr. AK Gani Palembang.

### **C. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini menghasilkan manfaat baik dalam hal teoritis maupun praktis, yaitu:

#### 1. Manfaat teoritis

Harapannya, penelitian ini dapat berkontribusi secara ilmiah untuk kemajuan dalam bidang Psikologi, terutama dalam Psikologi Industri dan Organisasi, psikologi perkembangan, serta psikologi klinis dalam *emotional labor* dan *psychological well-being*.

#### 2. Manfaat praktis

##### a. Bagi rumah sakit

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan panduan untuk dapat memahami *emotional labor* dan *psychological well-being*. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengimplementasikan perubahan positif pada perawat.

##### b. Bagi perawat

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perawat yang bekerja di Rumah Sakit TK. II dr. Ak Gani Palembang dalam melayani pasien mengenai hubungan *emotional labor* dengan *psychological well-being*. Dengan demikian, hal ini dapat membantu dalam mengilustrasikan bagaimana para perawat menanggapi dan mengelola keadaan emosi tersebut.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Harapan bagi peneliti lain adalah bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai hubungan antara *emotional labor* dan *psychological well-being*.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan hasil dari ide dan pemikiran penulis sendiri. Sejauh pengetahuan dan penelusuran peneliti, belum banyak dilakukan penelitian sebelumnya yang meneliti tentang hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada perawat di Rumah Sakit TK. II dr. Ak Gani Palembang. maka, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah kontribusi baru dalam bidang ilmiah. Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dibandingkan dengan studi sebelumnya dalam hal variabel, subjek, dan lokasi penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya meliputi:

Penelitian pertama yang dilaksanakan oleh Syakina et al. (2022) dengan judul “Pekerja shift antara Kerja dan Kesejahteraan Psikologis di tempat kerja”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *nonprobability sampling* dengan subjek sebanyak 296 pekerja. Hasil penelitian menunjukkan

adanya pengaruh negatif signifikan antara stres kerja dengan *psychological well-being*, yang artinya bahwa semakin tinggi stress kerja yang dirasakan maka akan semakin rendah *psychological well-being* pekerja.

Dalam penelitian ini, variabel independennya yaitu *emotional labor* sedangkan dalam studi “Pekerja shift antara stress kerja dan Kesejahteraan Psikologis di tempat kerja” menggunakan stress kerja sebagai variabel bebasnya.

Penelitian kedua yang dilaksanakan oleh Yusronuddin & Tatiyani (2022) dengan judul “Hubungan antara *Self-Compassion* dan Dukungan Sosial dengan Kesejahteraan psikologis pada perawat di RSUP Dr. Sitanala” bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Self-Compassion* dan Dukungan Sosial dengan Kesejahteraan psikologis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* dengan subjek penelitian sebanyak 173 perawat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Self-Compassion* dan Dukungan Sosial dengan Kesejahteraan psikologis.

Dalam penelitian ini, variabel independennya yaitu *emotional labor* sedangkan dalam studi “hubungan antara *Self-Compassion* dan Dukungan Sosial dengan Kesejahteraan psikologis pada perawat di RSUP Dr. Sitanala” menggunakan *Self-Compassion* dan Dukungan Sosial sebagai variabel bebasnya.

Penelitian ketiga yang dilaksanakan oleh Sihotang & Febriyanti (2020) yang berjudul “Hubungan antara *Hardiness* dengan *emotional labor* pada guru sekolah luar biasa (SLB) di kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui apakah *hardiness* berpengaruh terhadap *emotional labor* pada guru SLB di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling* dengan subjek penelitian sebanyak 53 guru. Hasil yang dilakukan oleh penelitian ini menemukan bahwa *Hardiness* dengan *emotional labor* memiliki hubungan yang searah. Semakin tinggi *hardiness* yang dimiliki seseorang, maka semakin tinggi *emotional labor* yang dimilikinya.

Dalam penelitian ini, berbeda dengan penelitian “Hubungan antara *Hardiness* dengan *emotional labor* pada guru sekolah luar biasa (SLB) di kota Semarang” dalam hal variabel independent dan dependen. *emotional labor* sebagai variabel terikat dan variabel bebasnya adalah *hardiness*.

Penelitian keempat yang dilaksanakan oleh Hartini et al. (2022) yang berjudul “Hubungan *emotional labor* dengan *burnout* pada *Frontliner* bank swasta di kota medan” menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara *emotional labor* dan *burnout* pada pegawai *frontliner* bank swasta di Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive random sampling* dengan subjek penelitian sebanyak 102 orang. Hal ini berarti semakin tinggi *emotional labor* yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah tingkat *burnout* yang dialaminya.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada pengaruh *emotional labor* terhadap *psychological well-being* pada perawat, sedangkan penelitian

“Hubungan *emotional labor* dengan *burnout* pada Frontliner bank swasta di kota medan” berfokus pada pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* pada frontliner.

Hasil penelitian yang dilakukan Kruml & Geddes (2000) mengenai pekerja yang lebih tua lebih mahir dalam mengendalikan emosi mereka, yaitu menciptakan perasaan yang diperlukan dan menampilkan emosi yang sesuai. Selanjutnya, Hasil penelitian yang dilakukan Hochschild (Kruml & Geddes, 2000) diberitahu bahwa kesuksesan pekerjaan mereka dan keuntungan bagi perusahaan sangat bergantung pada ekspresi wajah mereka, terutama senyum. Sehingga pramugari diminta untuk berlatih untuk memodifikasi kondisi perasaan mereka dengan menganggap penumpang sebagai tamu pribadi yang sedang berkunjung di ruang tamu mereka sendiri. Metode yang diusulkan oleh Stanislavski (Kruml & Geddes, 2000) digunakan di mana pramugari diminta untuk menggunakan pengalaman emosional pribadi ketika menunjukkan keramahan pada penumpang.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki keabsahan yang dapat dipertanggungjawabkan karena memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, baik dalam hal subjek penelitian maupun variabel penelitian.