

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan yang menawarkan layanan komprehensif untuk pengobatan serta pencegahan penyakit bagi masyarakat (Zulkhulaifah dkk., 2022). Lebih lanjut, rumah sakit berfungsi sebagai pusat pengembangan keterampilan tenaga kesehatan dan riset kesehatan. Perawat, sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi paling intensif dengan pasien selama sekitar 24 jam, memiliki peran krusial dalam memastikan kualitas perawatan yang diterima pasien.

Layanan keperawatan, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Keperawatan Tahun 2014, adalah pelayanan yang menjadi bagian dari sistem kesehatan ini ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam kondisi sehat maupun sakit. Pelayanan ini berfokus pada pendekatan humanistik dan holistik, berlandaskan ilmu keperawatan serta kode etik. Mengingat pentingnya peran perawat dalam hasil kesehatan dan keselamatan pasien, kualitas pelayanan sangat bergantung pada sikap dan kondisi kerja mereka (Alanazi dkk., 2022).

Pelayanan keperawatan di rumah sakit umum berbeda dari yang diberikan di rumah sakit jiwa. Berdasarkan Kementerian Kesehatan RI (dalam Yusuf dkk., 2015), perawat di rumah sakit jiwa harus memiliki keahlian khusus di bidang

kesehatan jiwa dengan landasan ilmu perilaku untuk merawat pasien secara efektif. Penanganan pasien gangguan jiwa tidaklah sama dengan pasien gangguan fisik. Proses perawatan pada pasien dengan gangguan jiwa tidak senantiasa tampak secara langsung, tidak serupa dengan gangguan fisik di mana kesembuhan lebih mudah diamati (Hanifah & Sawitri, 2021). Dalam kasus kesehatan jiwa, penanganan psikis membutuhkan pendekatan yang lebih kompleks daripada gangguan fisik.

American Nurses Association menyatakan bahwa keperawatan kesehatan jiwa adalah spesialisasi dalam praktik keperawatan yang berlandaskan pada teori perilaku manusia, dengan memanfaatkan diri secara terapeutik sebagai bagian dari prosesnya (Stuart, 2007, sebagaimana dikutip dalam Aprilia dkk., 2021). Pada keperawatan kesehatan jiwa, proses keperawatan dilaksanakan dengan pendekatan yang sistematis, teratur, dinamis, dan logis, baik terhadap individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat, dengan tujuan memberikan perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap pasien (Hanifah & Sawitri, 2021).

Tugas perawat di bidang keperawatan jiwa bukanlah hal yang mudah, karena pelayanan keperawatan jiwa memiliki perbedaan signifikan dibandingkan dengan pelayanan keperawatan umum, sehingga menghadirkan tantangan tersendiri bagi perawat jiwa. Nuradi menjelaskan bahwa perawat jiwa perlu lebih berhati-hati dan waspada dalam merawat pasien, karena pasien dengan gangguan jiwa sering kali sulit diprediksi dan dapat berpotensi menimbulkan bahaya (Hanifah & Sawitri, 2021). Beban kerja perawat jiwa tergolong berat karena mereka harus berhadapan dengan karakteristik pasien jiwa yang sangat berbeda

dibandingkan pasien di unit umum (Hanifah & Sawitri, 2021). Sari dkk. (2019) menemukan perawat di bangsal jiwa sering menghadapi hambatan dalam berinteraksi serta berkomunikasi dengan pasien dan harus selalu waspada terhadap perilaku pasien yang kadang berisiko bagi keselamatan mereka. Oleh karena itu, perawat di bangsal jiwa lebih rentan terhadap permasalahan terkait kebahagiaan di tempat kerja dibandingkan perawat di unit umum, sehingga penelitian ini berfokus pada perawat yang bekerja di unit kejiwaan.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) melaporkan bahwa sekitar 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja, yang ditandai oleh gejala seperti pusing, kelelahan, kurangnya keramahan, dan minimnya waktu istirahat akibat beban kerja yang berat (Rangkuti dkk., 2022). Lebih lanjut, dilaporkan bahwa 7,4% perawat tidak hadir kerja setiap minggu disebabkan oleh kondisi kerja yang buruk atau stres, angka ini 80% lebih tinggi dibandingkan dengan profesi lain (Bahrami dkk., 2011). World Health Organization (WHO) mencatat bahwa sekitar 450 juta orang di seluruh dunia menghadapi masalah kesehatan mental dan perilaku. WHO juga memperkirakan bahwa pada tahun 2020, stres di tempat kerja akan menjadi masalah utama yang dapat membahayakan kesehatan manusia (Maranden dkk., 2023). Berdasarkan data WHO pada tahun 2016, sekitar 35 juta orang mengalami depresi, 60 juta orang menderita gangguan bipolar, 21 juta orang mengalami skizofrenia, dan 47,5 juta orang terkena demensia (Putri & Indrawati, 2019). Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan bahwa kondisi depresi, gangguan emosi, dan gangguan mental berat di Indonesia berada pada tingkat yang mengkhawatirkan (Winurini, 2023). Hanya satu dari

tujuh perawat yang merasa senang dengan pekerjaan mereka di rumah sakit (Duffin, 2014), dan satu dari lima perawat memilih untuk meninggalkan profesi mereka dalam lima tahun pertama karena stres terkait pekerjaan (Azad-Marzabadi dalam Arulappan dkk., 2021). Kementerian Kesehatan RI (2016) mencatat bahwa kesehatan mental masih menjadi masalah penting di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dengan berbagai faktor biologis, psikologis, dan sosial yang ada, kasus gangguan jiwa terus meningkat. Fakta ini tentu saja menambah beban kerja bagi tenaga kesehatan, termasuk perawat kesehatan jiwa.

Mengingat sifat pekerjaan keperawatan yang pada dasarnya penuh tekanan, pentingnya kesehatan perawat, peran kunci hubungan manusiawi antara perawat dan pasien, serta tanggung jawab perawat dalam pendidikan dan perawatan, sangat penting untuk memperhatikan kebahagiaan perawat (Gurdogan & Uslusoy, 2019). Penelitian terkini mengacu pada pentingnya kebahagiaan perawat, dengan menyatakan bahwa kehadiran perawat dapat berdampak positif pada kemampuan mereka untuk membantu pasien. Konsekuensi dari kebahagiaan dapat berupa kinerja dan kepuasan kerja yang lebih tinggi, hubungan antar-profesional yang lebih baik, kepuasan pasien yang lebih tinggi, dan biaya rumah sakit yang lebih rendah. Penelitian terkini menunjukkan bahwa tingkat kebahagiaan pada perawat berada pada kategori rendah hingga sedang (Farzadmehr dkk., 2016).

Kehadiran kebahagiaan, sebagai ekspresi emosi positif dan kepuasan dalam hidup, dapat berfungsi sebagai dorongan internal yang memotivasi perawat untuk merencanakan pekerjaannya dengan baik (Chang dkk., 2020). Hal ini

sejalan dengan pernyataan Pryce-Jones, seperti dikutip dalam Chinanti dan Siswati, (2018) bahwa karyawan yang bahagia memiliki potensi 40% lebih tinggi daripada karyawan yang tidak bahagia. Perawat yang bahagia memiliki kemampuan untuk mendalami praktik keperawatan mereka dengan antusias menangani tugas secara kreatif, dan memberikan dampak positif pada kinerja organisasi (Chang dkk., 2020).

Selain itu, penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa kebahagiaan di tempat kerja memiliki dampak signifikan pada kinerja karyawan dan hasil organisasi. Karyawan yang bahagia 12% lebih produktif dan memiliki niat *turnover* yang lebih rendah (Charles-Leija dkk., 2023), yang mengarah pada penghematan biaya dan peningkatan retensi pekerjaan. Lebih jauh lagi, karyawan yang bahagia lebih termotivasi (Agustien & Soeling, 2020) dan memiliki dampak positif pada kepuasan kerja dan kinerja (Fisher, 2010). Faktor-faktor seperti *work-life balance* dan otonomi juga secara signifikan memengaruhi kebahagiaan karyawan (Lehmann, 2016).

Saat ini, masalah penurunan tingkat kebahagiaan karyawan banyak terjadi dalam berbagai seting pekerjaan, Menurut Indeks Kebahagiaan Karyawan BambooHR, kebahagiaan karyawan secara global telah mengalami penurunan yang signifikan sejak 2020. Survei terhadap lebih dari 57.000 pekerja dengan skor eNPS ini mengungkapkan penurunan kebahagiaan sebesar 16% sejak Juni 2020 hingga Juni 2023. Situasi saat ini lebih buruk daripada selama pandemi COVID-19. Industri perawatan kesehatan merupakan yang paling terdampak, dengan penurunan kebahagiaan petugas kesehatan sebesar 32% selama tiga tahun

terakhir, yaitu terjadi pada tahun 2020 hingga 2023, disebabkan oleh trauma, ketidakpuasan, dan kelelahan yang disebabkan oleh pandemi (BambooHR, 2023). Survei lainnya yang dilakukan oleh Chief Healthcare Executive pada 9,577 perawat dari *Royal College of Nursing* (RCN) menunjukkan bahwa 71% perawat tidak bahagia dengan pekerjaan mereka, 45% kehilangan cinta mereka terhadap profesi keperawatan, dan 35% sering merasa ingin mengundurkan diri dari pekerjaan mereka, dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat meliputi lingkungan kerja yang tidak mendukung, manajemen yang tidak adil dan kurangnya transparansi, kondisi kerja yang buruk, dan kekurangan staf (Employment Survey, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada perawat jiwa RS Soerojo pada tahun 2019, ditemukan bahwa di bangsal rawat inap mengalami gejala *burnout* yang ditandai oleh kelelahan fisik, kelelahan emosional, depersonalisasi, serta perasaan kurangnya pencapaian diri (Putri & Indrawati, 2019). Namun, penelitian lain yang dilakukan oleh Desi dkk., (2019) menemukan bahwa tingkat *subjective well-being* pada perawat RS Soerojo Magelang tinggi, dengan 54,0% responden mengalami afek positif dan 59,3% memiliki kepuasan hidup yang tinggi. Fenomena ini menunjukkan bahwa kondisi kebahagiaan perawat jiwa RS Soerojo Magelang saat ini masih belum jelas, sehingga penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui kondisi kebahagiaan perawat jiwa RS Soerojo Magelang saat ini, sehingga dapat mewujudkan visi menjadi pusat kesehatan mental integratif.

Berdasarkan teori *Broaden-and-Build* (BBT) yang dikembangkan oleh Barbara Fredrickson, menjelaskan bagaimana emosi positif dapat memperluas perhatian, kognisi, dan tindakan individu, sehingga meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan (Aprilyani dkk., 2022). Fredrickson (2001) menunjukkan bahwa emosi positif terjadi ketika individu mengalami persepsi terkait pola peristiwa tertentu, yang melibatkan informasi tubuh (*bodily information*) dan informasi kognitif (*cognitive information*). Informasi ini kemudian memicu proses anatomi tubuh, seperti pelepasan neurotransmitter seperti dopamin dan endorfin, yang membangkitkan dorongan untuk melakukan tindakan membangun (*building*) yang lebih khusus (Aprilyani dkk., 2022). Ketika perawat mengalami emosi positif saat berinteraksi dengan pasien, seperti merasa dihargai, dihormati, atau terhubung, perhatian mereka menjadi lebih luas, memungkinkan mereka untuk menjadi lebih empatik, kreatif, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Pengalaman emosi positif yang berulang-ulang ini dapat membangun sumber daya jangka panjang, seperti peningkatan kepuasan kerja, kesejahteraan emosi, dan rasa tujuan (Fredrickson, 2013). Hal ini sejalan dengan penelitian (Font-Jimenez dkk., 2020) yang menunjukkan emosi positif yang perawat alami muncul ketika mereka merasa membantu orang lain sesuai dengan prinsip mereka dan ketika pekerjaan mereka diakui oleh orang lain. Oleh karena itu, organisasi kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi positif antara perawat dan pasien, sehingga meningkatkan kebahagiaan, kepuasan kerja, dan kesejahteraan perawat.

Spires menekankan perlunya perawat untuk mengembangkan kemampuan membentuk hubungan yang efektif dengan pasien mereka (Salehe & Njine, 2016). Sebuah penelitian menemukan korelasi signifikan antara interaksi perawat-pasien dan kesiapan pasien untuk melakukan perawatan diri setelah keluar dari rumah sakit akibat gagal jantung (Hany & Vatmasari, 2022). Menurut Watson dalam Teori Perawatan Manusia, interaksi perawat-pasien melibatkan pembangunan kepercayaan, rasa hormat, dan empati (Drageset & Haugan, 2021). Interaksi ini penting untuk menilai, merencanakan, dan menyediakan layanan kesehatan (Vujanić dkk., 2022).

Hubungan perawat-pasien yang terapeutik meningkatkan kepercayaan pasien, yang mendorong tercapainya hasil kesehatan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pasien (Fakhr-Movahedi dkk., 2016). Namun hingga saat ini, masih banyak kritik dan masukan dari masyarakat (pasien) terkait kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit (Sintari dkk., 2022). Sebuah penelitian di sebuah rumah sakit di Semarang menemukan bahwa 55,8% pasien menganggap interaksi perawat yang penuh perhatian tidak memadai, kerja sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan (Sukesi, dikutip dalam Mentari & Ulliya, 2019). Penelitian lain mengungkapkan bahwa 56,3% perawat menunjukkan perilaku kepedulian yang rendah (Firmansyah dkk., 2019). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa perawat jarang berinteraksi dengan pasien dan hanya melakukannya selama penerimaan dan perawatan, menurut wawancara yang dilakukan Mentari & Ulliya (2019).

Kualitas pelayanan keperawatan jiwa di RS Soerojo Magelang belum juga mencapai tingkat optimal, meskipun perawat telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang ditetapkan oleh rumah sakit (Putri & Indrawati, 2019). Keluhan masyarakat mengenai sikap kurang ramah dari tenaga medis masih sering terdengar (Ernanto dkk., 2018). Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam interaksi perawat-pasien yang memungkinkan berdampak pada kepuasan kerja perawat. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara kepuasan kerja perawat dan kualitas perawatan yang perawat berikan (Aron, 2015). Selain itu, perawat juga mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pencapaian kinerja mereka karena harapan yang diinginkan belum terwujud. Rendahnya kepuasan kerja ini mengindikasikan adanya ketidakbahagiaan di lingkungan kerja, yang dapat berdampak negatif pada moral dan motivasi (McHugh dkk., 2017). Interaksi perawat-pasien yang tidak efektif dapat memperburuk kondisi ini, sehingga menurunkan kepuasan kerja perawat. Dari sudut pandang pasien, survei kepuasan yang melibatkan 832 responden menunjukkan bahwa 84,18% merasa puas dengan layanan rumah sakit, sedangkan 15,82% merasa tidak puas. Walaupun tingkat kepuasan menurun dibandingkan tahun sebelumnya, angka tersebut masih tergolong "baik" (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Ini menunjukkan perlunya peningkatan interaksi antara perawat dan pasien untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan. Ketidaksesuaian antara kepuasan pasien dan ketidakpuasan perawat terhadap kinerja mereka mencerminkan adanya kesenjangan dalam kualitas interaksi perawat-pasien.

Meskipun SOP telah diterapkan, interaksi yang lebih personal dan mendalam antara perawat dan pasien masih perlu diperbaiki. Kualitas pelayanan pasien merupakan hasil dari persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan (Zulkhulaifah dkk., 2022), sehingga rendahnya kualitas interaksi dapat mencerminkan rendahnya kinerja perawat.

Perawat sering berinteraksi langsung dengan pasien, yang menuntut adanya pribadi yang percaya diri, kreatif, ramah, dan penuh energi. Karakteristik ini memiliki kaitan erat dengan kesejahteraan perawat (Ozkara San, 2015; Meng dkk., 2015). Hal ini diperkuat dengan pernyataan Fawcett (2015) dan Paquette (2001) yang menyatakan bahwa hubungan dekat dengan pasien dan rekan kerja merupakan salah satu faktor terpenting yang meningkatkan tingkat kebahagiaan perawat (Ozkara San, 2015). Beberapa penelitian yang relevan terkait kebahagiaan di tempat kerja dan interaksi perawat pasien telah dilakukan sebelumnya, seperti penelitian oleh Chung dkk. (2021) menunjukkan korelasi positif dari dua konstruk: kesejahteraan perawat (cara hidup sehat, kepuasan, kegembiraan) dan kompetensi mereka dalam membangun hubungan perawat-pasien. Oleh karena itu, kompetensi perawat dalam berinteraksi dengan pasien berkorelasi signifikan dengan gaya hidup yang meningkatkan kesehatan dan kepuasan lingkungan kerja. Lebih jauh lagi, penelitian lain melaporkan manfaat interaksi perawat-pasien bagi pasien, seperti peningkatan tingkat kemandirian dan otonomi, kekebalan, kualitas hidup, dan kepuasan keseluruhan terhadap perawatan yang diberikan (Vujanić dkk., 2022). Sebagai tambahan, penelitian

tersebut menjelaskan bagaimana interaksi kepedulian tersebut berkontribusi pada rasa aman pasien dan berkurangnya frekuensi rawat inap berulang.

Meskipun pentingnya interaksi perawat-pasien dan kebahagiaan di tempat kerja telah dibahas, belum terdapat penelitian yang mengidentifikasi langsung terkait hubungan antara interaksi perawat-pasien dan kebahagiaan di tempat kerja. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara interaksi perawat-pasien dan kebahagiaan di tempat kerja. Penelitian ini fokus pada penentuan tingkat hubungan yang diperoleh, yang juga digunakan untuk melakukan prediksi. Dengan kesenjangan literatur saat ini dan kurangnya penelitian sebelumnya yang secara langsung menyelidiki hubungan antara kedua variabel tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana interaksi perawat-pasien berkorelasi dengan kebahagiaan di tempat pada perawat di RS Soerojo Magelang.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu "Apakah interaksi perawat-pasien di RS Soerojo Magelang berkorelasi dengan kebahagiaan di tempat kerjapada perawat jiwa?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara interaksi perawat dengan pasien dan kebahagiaan perawat RS Soerojo Magelang.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diberikan oleh penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menghadirkan sumbangsih pada literatur ilmiah di bidang Psikologi, khususnya mengenai kesehatan mental perawat dengan menyediakan atau memaparkan bukti empiris terkait hubungan antara kualitas interaksi dengan pasien dan kebahagiaan di tempat kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek Penelitian

Temuan penelitian diharapkan memperkaya wawasan terkait pentingnya meningkatkan kebahagiaan karyawan yang bekerja pada bidang atau rumpun yang sama. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya membina interaksi berkualitas tinggi dengan pasien melalui kepercayaan, dukungan, dan empati.

b. Bagi Lembaga Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan berharga tentang meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja melalui perbaikan interaksi antara perawat dan pasien, yang dapat mendukung retensi perawat. Selain itu, hasil ini diharapkan menjadi acuan dalam merancang strategi efektif untuk program atau pelatihan yang meningkatkan kualitas

interaksi perawat-pasien, berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian diharapkan bisa menjadi acuan penelitian-penelitian yang akan datang dengan topik peningkatan kebahagiaan di tempat kerja, khususnya dalam konteks interaksi antara perawat dan pasien. Temuan ini bisa digunakan sebagai dasar mengembangkan penelitian lebih lanjut, baik dalam pengembangan intervensi maupun dalam mengeksplorasi faktor lain yang mempengaruhi kebahagiaan dan kinerja perawat di lingkungan kerja.