

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan The Legatum Prosperity Index 2017 Indonesia menduduki peringkat 101 dari 149 negara yang memiliki indeks kesehatan terendah. Indonesia berada di bawah negara Thailand, Malaysia, Vietnam, dan Laos. Sehingga pemerintah bisa lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta jaminan kesehatan. Pemerintah berhak dalam mengatur, membina dan mengawasi setiap kegiatan untuk mewujudkan kesehatan yang merata di Indonesia (Wijayanti dkk, 2020). Menurut Widyasih, Mubin, & Hidyati (2014) menjelaskan mengenai tingkat kesehatan masyarakat Indonesia yang masih rendah. Menurut data BPS tahun 2007 kesehatan masyarakat miskin berdasarkan indikator angka kematian bayi (AKB) dan angka kematian ibu (AKI) di Indonesia masih sangat tinggi yaitu AKB sebesar 26,9 per 1000 kelahiran hidup dan AKI sebesar 248 per 100.000 kelahiran hidup serta umur harapan hidup 70,5 tahun.

Prakoso (2015) menjelaskan bahwa kesehatan sangat penting dan harus dijaga dengan baik, apabila sakit pemerintah sudah menyiapkan beberapa fasilitas atau pelayanan umum yang cukup memadai untuk rakyat, pelayanan umum tersebut berada dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang tidak dapat terlepas dari beberapa rumah sakit dan tenaga kesehatan. Menurut Putri (2019) menjelaskan tentang definisi rumah sakit (RS) merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang pemeriksaannya secara teliti dan menyeluruh, yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi adanya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan

pemulihan terhadap pasien. Kerumitan pelayanan kesehatan membuat rumah sakit selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 definisi tenaga kesehatan adalah “setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan”. Adapun menurut Lestari (2009) memaparkan terkait peran tenaga kesehatan salah satunya adalah memikirkan kemajuan kesejahteraan umum adalah kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud kualitas kesehatan masyarakat yang baik sebagai awalan bagi pembangunan sumber daya manusia yang berguna secara sosial dan ekonomis.

Berdasarkan berita insidelombok.id memberitakan tentang pelayanan dinilai buruk, bupati minta staf RSUD praya introspeksi diri. Bupati Lombok Tengah, H. Suhaili FT menyoroti buruknya pelayanan dan kualitas sumber daya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Praya. Dia menilai kualitas pelayanan yang kurang bagus di RSUD Praya merupakan persoalan klasik dan sudah menjadi penyakit akut. Dirinya menilai bahwa penyebab belum adanya perbaikan pelayanan dan SDM di RSUD Praya karena belum ada kemauan dan kesadaran sumber daya yang ada. Sehingga kualitas pelayanan yang ada tidak kunjung mendekati harapan. Termasuk masalah etos kerja. Pegawai rumah sakit lanjutnya, mulai dari staf penerima pasien hingga tenaga medis, banyak yang tidak ramah kepada pasien. Sementara itu, Direktur RSUD Praya, dr. Munakir Langkir mengakui

bahwa pelayanan di RSUD Praya memang belum maksimal. “Ada yang kadang sambil pegang HP dan masih acuh tak acuh melayani pasien”, katanya

Sikap yang ditunjukkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan di atas terkait bagaimana perilaku prososialnya, mencerminkan perilaku yang buruk terhadap pasien dengan tidak menangani pasien secara baik, ramah dan sesuai aturan. Anjani & Izzati (2018) mengemukakan jika perilaku prososial yang rendah kemungkinan bisa di sebabkan oleh rendahnya rasa empati yang dimiliki, sehingga kurang mampu membaca situasi orang di sekitarnya. Clark dan Ladd (Rinner dkk, 2022) menjelaskan jika individu yang memiliki perilaku prososial tinggi ditandai dengan perilaku menjadi lebih baik dan positif, perasaan menjadi lebih peka kepada orang lain dan membawa perubahan sosial yang positif. Sarwono (2009) individu yang mempunyai perilaku prososial rendah menyebabkan kurangnya kepekaan terhadap orang lain, egois dan tidak peduli dengan lingkungan sekitar.

Penelitian dari Ayudhia & Kristiana (2017) menyatakan bahwa dengan perilaku prososial yang tinggi memiliki tingkat rasa tanggung jawab tinggi, tanggung jawab ini diperlukan oleh semua orang agar memiliki suatu sikap untuk ikut merasakan yang dirasakan orang lain sehingga merasa ikut bertanggung jawab terhadap orang lain yang tidak berhubungan dengan dirinya sendiri.

Untuk mengetahui tentang perilaku prososial pada tenaga kesehatan maka dilakukan wawancara tanggal 25 Mei 2022 dengan subjek inisial AY yang bekerja di salah satu tempat praktik dokter gigi dengan lulusan subjek sebagai perawat. Subjek menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan, beberapa waktu ini masih tidak

diperiksa atau membuka mulut, subjek mengatakan untuk pemberian obat hanya terpaku pada keluhan yang dijelaskan oleh pasien. Padahal pasien mengeluhkan sakit pada beberapa bagian gigi dan sudah beberapa hari melewati sakit tersebut. Sedangkan, menurut subjek saat ada pasien umum yang bayar pribadi akan ditangani dengan boleh membuka mulut dan dicek lebih terperinci, walaupun keluhan tidak terlalu parah. Lebih lanjut, subjek mengatakan saat konsultasi masalah kesehatan gigi sikap dan nada bicara sedikit jutek dan ketus, beberapa kali terdengar mengeluh karena banyaknya pasien yang berdatangan.

Wawancara di hari kedua yaitu tanggal 26 Mei 2022, subjek kedua inisial S adalah seorang lulusan Akbid yang bekerja sebagai asisten dokter disalah satu tempat praktik dokter umum. Tidak akan diberikan beberapa tambahan obat untuk memperbaiki keadaan pasien, sampai benar-benar kondisi lumayan tidak bisa ditangani baru akan dirujuk ke rumah sakit dengan dokter spesialis. Pemberian surat rujukan terkesan sulit dan lambat. Subjek juga terkadang mengeluh dan emosi sehingga nada bicara subjek meninggi, karena pasien banyak dan terlalu banyak pertanyaan dan belum lagi protes karena pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Ada juga penjelasan dari subjek, bahwa dokter yang menangani saat bekerja, suka menjudge atau memarahi pasien yang berobat conroh kalimatnya “nah saya gak yakin bisa sembuh cepat, kenapa baru dibawa kemari”, ujarnya.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat jika perilaku prososial sangat penting. Maka, untuk memperoleh tingkat perilaku prososial yang tinggi maka kita perlu memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi perilaku prososial. Baron,

Byrne, Branscombe (Sarwono & Meinarno, 2009) menyatakan bahwa ada dua faktor secara situasional dengan faktor dari dalam, salah satu faktor dari dalam yang penting adalah suasana hati. Menyatakan bahwa emosi seseorang dapat mempengaruhi perilaku prososial atau perilaku menolong tersebut. Lebih lanjut, emosi positif lebih bisa meningkatkan tingkah laku menolong atau perilaku prososial, dan sebaliknya emosi negatif menyebabkan berkurangnya perilaku prososial di dalam diri. Itu juga didukung oleh penelitian yang berjudul *“Gratitude and happiness: Development of a measure of gratitude and relationships with subjective well-being. Social Behavior and Personality”*. Watkins (2003) menyatakan melalui penelitiannya itu memperjelas bahwa rasa syukur berpengaruh meningkatkan emosi positif.

Penelitian sebelumnya yang berjudul *“Rasa Syukur Dan Kecenderungan Perilaku Prososial Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro”* oleh Bartlett dan DeSteno (Pitaloka & Ediati, 2015) menunjukkan bahwa rasa syukur juga termasuk salah satu bentuk pola perilaku yang dapat meningkatkan perilaku prososial. Penjelasan lain menyatakan bahwa rasa syukur terbentuk dari emosi positif dapat berdampak baik dan bisa meningkatkan perilaku prososial. Hasilnya ada hubungan yang positif dan signifikan antara rasa syukur dengan kecenderungan perilaku prososial. Semakin tinggi rasa syukur, maka semakin tinggi kecenderungan perilaku prososial, sebaliknya, semakin rendah rasa syukur, maka semakin rendah kecenderungan perilaku prososial pada mahasiswa. Serta didalamnya dikatakan jika perilaku prososial tinggi akan lebih siap untuk menghadapi dunia sosial atau dunia kerja. Jadi, diharapkan agar tenaga kesehatan

mampu mengatasi permasalahan atau hambatan dalam profesinya, sehingga perilaku prososial akan meningkat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh McCullough, Tsang dan Emmons (2004) "*Gratitude in Intermediate Affective Terrain: Links of Grateful Moods to Individual Differences and Daily Emotional Experience*" hasilnya dikatakan bahwa seseorang dengan rasa syukur tinggi kecenderungan mempunyai kepuasan hidup tinggi, suka menolong, lebih berempati, pemaaf, memiliki nilai spiritual dan nilai religius yang tinggi, lebih bahagia, dan mempunyai harapan yang tinggi dalam kehidupannya.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Salihin dkk, (2020) "Perilaku Prososial Ditinjau Dari Rasa Syukur Pada Persaudaraan Muda-Mudi Vihara Borobudur (PMVB) Medan" menyatakan rasa syukur memberikan kontribusi positif dengan rasa syukur membuat seseorang berpikir lebih luas mempertimbangkan berbagai tindakan yang mungkin bermanfaat bagi orang lain. Meskipun seseorang melakukan tindakan prososial hanya sebagai ungkapan rasa syukur, seiring waktu, tindakan tersebut akan membangun dan memperkuat ikatan sosial.

Selain rasa syukur, menurut Staub (Hudaniah & Dayaksini, 2015) empati juga salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku prososial. Menurut Bednarek (2016) mendefinisikan empati yaitu jenis apresiasi tertentu yang dilakukan untuk orang lain, sifat dari empati yaitu merupakan gabungan antara pikiran dan emosi yang salah satunya ada perilaku saling menguntungkan berdasar pada perbedaan keadaan dari beberapa orang, dan dijelaskan lebih lanjut empati juga sebagai sarana mengasah pola berpikir untuk bisa memperbaiki niat menjadi lebih baik

terhadap orang lain dengan hal tersebut seseorang akan lebih merespon secara emosional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anjani dan Azizi (2018) dengan judul penelitian “Hubungan Antara Empati Dengan Perilaku Prosocial Pada Siswa SMK Swasta X Di Surabaya” menunjukkan jika terdapat hubungan positif antara empati dengan perilaku prososial. Artinya semakin tinggi empati yang dimiliki individu maka akan semakin tinggi pula perilaku prososialnya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Istiana (2016) dengan judul penelitian “Hubungan Empati Dengan Perilaku Prosocial Pada Relawan Ksr Pmi Kota Medan” juga menunjukkan hasil jika empati memberikan kontribusi hubungan positif yang signifikan terhadap perilaku prososial. Empati yang tinggi dapat membuat individu memiliki beberapa kelebihan, salah satunya menimbulkan perasaan yang mulia seperti dengan rasa tanggungjawab yang cukup besar, menimbulkan rasa iba dalam diri kepada orang lain dan lebih perhatian dengan sesama. Oleh karena itu tenaga kesehatan harus memiliki empati yang tinggi karena secara berkelanjutan empati merupakan dorongan untuk memunculkan perilaku prososial seseorang (Aknin, Dunn, & Norton, 2012).

Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam penelitian berjudul “HUBUNGAN RASA SYUKUR DAN EMPATI DENGAN PERILAKU PROSOSIAL PADA TENAGA KESEHATAN”

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris hubungan antara rasa syukur dan empati dengan perilaku prososial pada tenaga kesehatan.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis juga manfaat secara praktis kepada berbagai pihak. Adapun manfaat ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu psikologis terutama psikologi sosial kaitannya dengan hubungan antara rasa syukur dan empati dengan perilaku prososial pada tenaga kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tenaga Kesehatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi mereka agar tetap mempunyai rasa syukur serta rasa empati pada diri masing-masing individu dengan hal tersebut dapat tercapai perilaku prososial yang lebih baik sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk peneliti selanjutnya agar menyempurnakan hasil penelitian sebelumnya (penelitian ini).

