

**HUBUNGAN ANTARA EMOTIONAL LABOR DENGAN
PSYCHOLOGICAL WELL-BEING PADA PERAWAT INSTALASI
RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK. II DR. AK. GANI PALEMBANG**

Jennifer Rachmaditya Susanti¹, Dwi Hurriyati²
jenny.rachma11900@gmail.com¹, dwi.hurriyati@binadarma.ac.id²
Universitas Bina Darma Palembang

Abstract

Emotional labor can increase psychological well-being, on the contrary, emotional labor can reduce psychological well-being. The population of this study consisted of nurses working in hospitalization facilities and a sample of 130 nurses was selected using simple random sampling. This study was conducted to determine the correlation of emotional labor and psychological well-being. The research used quantitative methods. Measurement of emotional labor (46 items, $\alpha = 0.926$) and psychological well-being (54 items, $\alpha = 0.927$) using measuring instruments made by researchers. The results of simple regression analysis showed there was a significant positive relationship between emotional labor and psychological well-being with a value of $p = 0.000$ ($p < 0.01$). The results of this study can be a reference for nurses, hospital management by providing more specialized training and support programs for nurses, with a focus on managing positive emotions and building psychological well-being.

Keywords: *Emotional Labor, Psychological Well-Being, Nurse, Hospitalization Facilities*

Abstrak

Emotional labor dapat meningkatkan psychological well-being, sebaliknya Emotional labor dapat mengurangi psychological well-being. Populasi penelitian ini terdiri dari perawat yang bekerja di instalasi rawat inap dan sampel sejumlah 130 perawat dipilih menggunakan simple random sampling. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi emotional labor dan psychological well-being. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Pengukuran emotional labor (46 aitem, $\alpha = 0,926$) dan psychological well-being (54 aitem, $\alpha = 0,927$) menggunakan alat ukur yang dibuat peneliti. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara emotional labor dengan psychological well-being dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perawat, manajemen rumah sakit dengan memberikan program pelatihan dan dukungan yang lebih khusus untuk perawat, dengan fokus pada pengelolaan emosi yang positif dan pembangunan kesejahteraan psikologis.

Kata Kunci: Perawat, Instalasi Rawat Inap, Kesejahteraan Psikologi, Emosi Kerja

PENDAHULUAN

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 instaldik 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 ketidakberminatn 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 menyetujui 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 mengenakan, 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 ketegangan. 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 tuntunan 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 ?

METODE

Sugiyono (2017), menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif, peneliti hendak memanfaatkan alat pengukur sebagai sarana pengumpulan data. Alat ukur penelitian merupakan sarana yang dimanfaatkan untuk menilai fenomena alam ataupun sosial yang menjadi objek pengamatan. Dengan rinci, fenomena-fenomena ini secara spesifik disebut sebagai variabel penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memanfaatkan teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala psikologi.

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis skala yang digunakan, yaitu skala pertama merupakan skala emotional labor yang dibuat oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek yang diusulkan oleh (Morris & Feldman, 1996). Skala kedua merupakan skala psychological well-being yang juga dibuat oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek yang dijelaskan oleh (Ryff, 2013).

HASIL PENELITIAN

Hasil

Dalam lingkup penelitian ini, peneliti berupaya menganalisis melibatkan penjelasan rinci setiap variabel penelitian agar memperoleh pemaparan distribusi variabel *psychological well-being* dan *Emotional Labor*. Rincian lengkap mengenai deskripsi data dari tiap variabel penelitian dapat ditemukan dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Data Hipotetik				Data Empirik			
	Max	Min	Mean	SD	Max	Min	Mean	SD
<i>psychological well-being</i>	216	54	135	27	273	153	222.947	31.820
<i>Emotional Labor</i>	184	46	115	38.33	256	107	191.010	35.420

Keterangan: Min = Skor total minimal

Max = Skor total maksimal

Mean = Rata-rata

SD = Standar Deviasi

Skor empirik merujuk kepada data atau skor yang diperoleh oleh peneliti di lapangan. Hasil yang dikumpulkan oleh peneliti kemudian diolah menggunakan SPSS 23.0 *for windows* untuk melakukan perhitungan skala data. Di sisi lain, skor hipotetik mengacu pada data perkiraan yang diperoleh sebelum penelitian dilakukan. Untuk mencari skor hipotetik, peneliti menggunakan rumus untuk menemukan mean, deviasi standar, Xmin, dan Xmax.

Rumus untuk menemukan mean hipotetik adalah $\text{mean} = (\text{Xmax} + \text{Xmin})/2$, sementara rumus untuk deviasi standar hipotetik adalah $\text{SD} = (\text{Xmax} - \text{Xmin})/6$, dengan Xmax sebagai skor maksimal subjek dan Xmin sebagai skor minimal subjek.

Peneliti berikutnya mengklasifikasikan responden ke pada beberapa kategori, yakni rendah, sedang, dan tinggi. Tujuan dari pengelompokan ini adalah agar mengategorikan responden ke dalam suatu klasifikasi terpisah yang berbeda tingkat berdasarkan atribut yang diukur (Azwar, 2016). Proses pengelompokan dalam tiga kelompok ini dilakukan dengan menerapkan rumusan berikut:

Tabel 2. Rumus Kategorisasi

Kategori	Rumus
Tinggi	$X \geq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$
Sedang	$(\text{Mean} - 1 \text{ SD}) \leq X \leq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$
Rendah	$X \leq (\text{Mean} - 1 \text{ SD})$

Keterangan: X : Skor mentah variabel

Mean : Rata-rata hipotetik

SD : Satuan standar deviasi populasi $[(\text{Xmax} - \text{Xmin}) : 6]$

Pengklasifikasian kategori untuk setiap variabel akan diuraikan sebagai berikut:

Psychological Well-Being

Variabel *psychological well-being* dikelompokkan berdasarkan penilaian total subjek pada skala *psychological well-being*. Skala ini mencakup 54 aitem, dengan rentang skor dari 1 hingga 4. Rentang total skor minimum yaitu 54 dan skor maksimum 216. Standar deviasi adalah 27 dan Mean adalah 135. Dengan data ini, kategorisasi variabel *psychological well-being* dapat ditentukan sebagai berikut.

Tabel 3. Deskripsi Kategorisasi *Psychological Well-Being*

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
162	Tinggi	91	95.8%
$108 \leq 162$	Sedang	4	4.2%
108	Rendah	0	0%
Total		95	100%

Berdasarkan hasil kategorisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden terletak dalam kategori *psychological well-being* tinggi, yakni sebesar 91 individu (95.8%). Sementara itu, 4 individu (4.2%) mengalami *psychological well-being* sedang, dan tidak ada yang termasuk dalam kategori *psychological well-being* rendah (0%).

Emotional Labor

Variabel *emotional labor* dikelompokkan berdasarkan penilaian total subjek pada skala *emotional labor*. Skala ini mencakup 46 aitem, dengan rentang skor dari 1 hingga 4. Rentang total skor minimum yaitu 46 dan skor maksimum 184. Standar deviasi adalah 38.33 dan Mean adalah 115. Dengan data ini, kategorisasi variabel *emotional labor* dapat ditentukan sebagai berikut.

Tabel 4. Deskripsi Kategorisasi *Emotional Labor*

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
153.33	Tinggi	80	84.2%
$76.67 \leq 153.33$	Sedang	15	15.8%
76.67	Rendah	0	0%
Total		95	100%

Dengan merujuk pada hasil kategorisasi di atas, dengan demikian bahwa sebagian besar responden terletak dalam kategori *emotional labor* tinggi, yaitu sebanyak 80 individu (84.2%). Sementara itu, 15 individu (15.8%) mengalami *emotional labor* sedang, dan tidak ada yang termasuk dalam kategori *emotional labor* rendah (0%).

Hasil Analisis Data penelitian

A. Uji Asumsi

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji statistic yang digunakan untuk mengetahui data tersebut mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, uji ini membandingkan nilai sampel dengan distribusi teoritis normal. Jika nilai p lebih besar dari 0,05, maka data dianggap tersebar secara merata. Sebaliknya, jika nilai p lebih kecil dari 0,05, maka data dianggap tidak tersebar secara merata.

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Normalitas

Variabel	K-SZ	Sig.	Ket.
<i>Psychological Well-being</i>	0.101	0.264	Normal
<i>Emotional Labor</i>	0.59	0.876	Normal

Dalam penelitian ini dapat dianggap memiliki distribusi normal untuk variabel *Psychological Well-being*, mengingat hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan signifikansi sebesar 0,264 ($p > 0,05$), dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa data untuk variabel ini juga memiliki distribusi normal. Begitu juga, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* terhadap variabel *emotional labor*, menunjukkan signifikansi sebesar 0,876 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada dimensi ini juga berdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas dimanfaatkan untuk menilai linearitas data, yakni apakah terdapat keterkaitan linear antara dua variabel atau tidak. Penilaian didasarkan pada kriteria bahwa ketika taraf signifikansi *deviation from linearity* ($p > 0,05$), dapat dianggap bahwa hubungan bersifat *linear*. Sebaliknya, ketika taraf signifikansi ($p < 0,05$), hubungan dianggap tidak *linear* (Widhiarso, 2010).

Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Linearitas

Variabel	F	P	Ket.
<i>Emotional Labor</i> (X) dengan <i>Psychological Well-being</i> (Y)	0.637	0.930	Linear

Koefisien F menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas dan terikat, dinyatakan sebagai $F = 0.637$ dengan $p = 0.930$. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antar variabel, karena nilai $p < 0,05$.

B. Uji Hipotesis

Setelah pengumpulan data memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, selanjutnya adalah mengaplikasikan metode analisis pada data guna menguji hipotesis. Dalam konteks penelitian ini, ditemukan hipotesis yang akan diujikan yakni mengenai keterkaitan antara *emotional labor* dan *psychological well-being* pada perawat instalasi rawat inap di Rumah Sakit AK Gani Palembang menggunakan metode regresi sederhana. Informasi mengenai hasil data dapat dicermati melalui tabel yang disajikan.

Tabel 7. Rangkuman hasil uji Hipotesis

Variabel	r	R ²	P	Ket.
<i>Emotional Labor</i> (X) dengan <i>Psychological Well-being</i> (Y)	0.681	0.463	0.000	Sangat signifikan

Berdasarkan tabel di atas, ditemukan bahwa nilai korelasi antara variabel *psychological well-being* dan *emotional labor* adalah $r = 0.681$ dengan nilai R square = 0.463 dan $p = 0.000$, di mana $p < 0,01$ merupakan tingkat signifikansi yang di anggap

sangat signifikan karena mengurangi risiko kesalahan positif menjadi lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang lebih tinggi seperti $p < 0,05$ (Witte & Witte, 2001). Hasil ini mengindikasikan adanya hubungan yang sangat signifikan antara *emotional labor* dan *psychological well-being* pada perawat di Rumah Sakit AK Gani, kita biasanya menyatakan bahwa hasilnya sangat signifikan secara statistik. Ini berarti kita memiliki bukti yang kuat untuk menolak hipotesis null. Analisis dilakukan melalui uji regresi sederhana, yang mengindikasikan dukungan terhadap hipotesis yang diajukan. Kontribusi efektifnya sebesar 46.3% ($R^2 = 0.463$), sedangkan 53.3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang terkait dengan kesejahteraan psikologis namun tidak diinvestigasi oleh peneliti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, terbukti bahwa terdapat korelasi yang sangat signifikan antara *Emotional Labor* dan *psychological well-being* pada 95 subjek penelitian perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang. Perhitungan statistik menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara *Emotional Labor* dan *psychological well-being* terhadap perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang. Analisis dilakukan melalui uji regresi linier sederhana, dan hasilnya mendukung hipotesis yang diajukan. Koefisien korelasi (r) sebesar 0.681 atau 68.1%, dengan nilai signifikansi (P) = 0,000 $< 0,01$, menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara *Emotional Labor* dan *psychological well-being* terhadap perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang.

Hal tersebut sejalan dengan teori dari Zapf (2002) yang mengemukakan bahwa *psychological well-being* dipengaruhi oleh *emotional labor*. Diefendorff & Gosserand, (2003) mengungkapkan dalam beberapa situasi, *emotional labor* dapat berfungsi sebagai sarana untuk menciptakan iklim kerja yang positif. Melalui ekspresi emosi positif, individu dapat membangun hubungan interpersonal yang kuat dan mendukung, yang pada gilirannya, berkontribusi pada kesejahteraan psikologis. Hal tersebut sejalan dengan Grandey & Melloy (2017) mengatakan *Emotional labor* tidak hanya tentang menahan atau menyembunyikan emosi negatif, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk mengekspresikan emosi positif. Ketika pekerja mampu menciptakan interaksi yang positif dan membangun hubungan yang baik, ini dapat meningkatkan perasaan pencapaian dan kesejahteraan psikologis.

Penelitian yang dilakukan oleh Puspita & Siswati (2020) dengan judul " Hubungan Antara *Emotional Labor* Dengan *Psychological Well-Being* Pada Perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang" menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan nilai korelasi (r) sebesar 0,356 dengan nilai signifikansi (p) 0,000 $< 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan "Ada Hubungan Antara *Emotional Labor* Dengan *Psychological Well-Being* Pada Perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang" diterima.

Dari analisis hipotesis, diperoleh nilai sumbangan oleh *Emotional Labor* dan *Psychological Well-Being* sebesar $R^2 = 0.463$ atau 46,3%. Ini berarti masih ada 53.3% pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi *psychological well-being* yaitu *job control*, dukungan sosial, dan *job stressor* (Zapf, 2002).

Sumbangan efektif yang terbatas dari variabel *emotional labor* (variabel bebas) dan *psychological well-being* (variabel terikat) dalam penelitian ini terdapat keterbatasan teori yang digunakan dan pemilihan kosakata pada sebaran aitem skala yang kurang dipahami oleh responden. Hasil analisis lapangan menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang adalah *psychological well-being*, dimana perawat memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi dan memiliki tanggung jawab

yang besar. Selain itu, kemampuan perawat dalam mengelola emosi mereka sendiri dan merespons emosi pasien serta rekan kerja dapat memengaruhi *psychological well-being*. Hubungan ini di dukung oleh Ryff yang mengemukakan bahwa *psychological well-being* tidak hanya mencakup ketiadaan stres atau gejala negatif, tetapi juga melibatkan pengalaman positif, perkembangan pribadi, dan fungsi optimal. Aspek-aspek utama yang membentuk *psychological well-being* menurut Ryff (2014) termasuk otonomi, penerimaan diri, hubungan baik dengan orang lain, tujuan hidup, penguasaan lingkungan, pertumbuhan pribadi.

Berdasarkan hasil data deskripsi mengenai variabel *Psychological Well-Being* pada 95 perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang, ditemukan bahwa 91 perawat atau setara dengan 95.8% dari subjek penelitian memiliki *Psychological Well-Being* yang tinggi, sementara 4 perawat atau setara dengan 4.2% memiliki *Psychological Well-Being* sedang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang memiliki *Psychological Well-Being* yang tinggi.

Perawat yang dikatakan memiliki *psychological well-being* tinggi cenderung memiliki beberapa karakteristik atau dampak positif dalam kehidupan dan pekerjaan mereka. Pekerja dengan *psychological well-being* tinggi seringkali merasa puasa dengan pekerjaan mereka, menikmati tugas mereka, dan merasa terpenuhi dalam lingkungan kerja serta lebih termotivasi dan produktif dalam pekerjaan mereka (Puspita & Siswati, 2020).

Hochschild (2012) mendefinisikan *emotional labor* sebagai proses dimana karyawan harus mengatur dan mengendalikan emosinya sesuai dengan tuntutan pekerjaan, terutama ketika mereka berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, pengendalian ini mencakup ekspresi wajah dan gerakan tubuh. Sementara menurut Grandey (2000) mengatakan bahwa *emotional labor* merupakan tekanan yang timbul saat mengelola emosi karena peran pekerjaan menuntut untuk menampilkan ekspresi tertentu kepada klien.

Hasil deskripsi dan kategorisasi *emotional labor* pada 95 perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang menyimpulkan bahwa sebanyak 80 orang atau setara dengan 84,2% dari subjek memiliki *emotional labor* tinggi, sedangkan 15 orang atau setara dengan 15.8% memiliki *emotional labor* sedang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang memiliki *emotional labor* yang tinggi.

Perawat yang dikatakan memiliki *emotional labor* tinggi cenderung memiliki beberapa karakteristik atau dampak tertentu, mengingat *emotional labor* melibatkan Upaya sadar untuk mengelola dan mengekspresikan emosi sesuai dengan tuntutan pekerjaan seperti perawat dengan *emotional labor* tinggi memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola emosi mereka sendiri dan merespons emosi orang lain terutama dalam situasi pekerjaan yang memerlukan kontrol emosi (Hayati & Alim, 2021).

Puspita & Siswati (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Psychological Well-Being* yang tinggi seringkali berhubungan dengan kemampuan *emotional labor* yang tinggi, dan sebaliknya, *Psychological Well-Being* yang rendah dapat berarti *emotional labor* yang rendah juga. Dalam konteks perawat dengan tingkat *Psychological Well-Being* rendah, penelitian ini mengidentifikasi beberapa perilaku seperti perubahan mood, interaksi sosial, penurunan produktivitas, kurangnya istirahat, dan emosional yang intens.

Sebelum melakukan uji hipotesis, dilakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh memiliki ketepatan estimasi, tidak bias, dan konsisten.

Pada uji normalitas, hasil melibatkan *Kolmogorov-Smirnov* untuk setiap variabel menggambarkan bahwa data untuk kedua pada penelitian ini memiliki distribusi normal.

Hasil uji normalitas untuk variabel *psychological well-being* menunjukkan

signifikansi sebesar 0,264 ($p > 0,05$), yang berarti data dapat dianggap berdistribusi normal. Begitu juga untuk variabel *emotional labor*, nilai signifikansi sebesar 0,876 ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa data juga berdistribusi normal. Oleh karena itu, kedua variabel dianggap memiliki distribusi normal karena memenuhi kriteria nilai signifikansi ($p > 0,05$). Berdasarkan uji linieritas, hasil pada variabel *Emotional Labor Dengan Psychological Well-Being* menunjukkan signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0.930 ($p > 0,05$). Artinya, terdapat korelasi linier antara variabel *Emotional Labor Dengan Psychological Well-Being*, menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti oleh variabel lainnya dengan besaran sejajar antara keduanya.

Berdasarkan uraian dan analisis data yang telah disampaikan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hipotesis tersebut menyatakan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara *Emotional Labor* dengan *Psychological Well-Being* pada perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang. Analisis data menunjukkan adanya korelasi antara variabel *Emotional Labor* dengan *Psychological Well-Being*, yang bersifat signifikan secara statistik. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa *Emotional Labor* memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat *Psychological Well-Being* pada perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *Emotional Labor* dengan *Psychological Well-Being* pada perawat instalasi rawat inap RS. Ak. Gani Palembang. Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana *emotional labor* yang dihadapi perawat dapat berpengaruh pada *psychological well-being* mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A., & Chisol, R. (2020). Rasa Syukur Kaitannya Dengan Kesejahteraan Psikologis Pada Guru Honorer Sekolah Dasar. *Proyeksi*, 13(2), 109. <https://doi.org/10.30659/Jp.13.2.109-122>
- Anwar, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Msdm*. Poliban Press.
- Ariga, R. A., & Kp, S. (2020). *Konsep Etika, Moral, Nilai, Kode Etik Keperawatan Seri Buku Ajar: Konsep Dasar Keperawatan*. Deepublish.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). *Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity*. *Academy Of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Asmadi, N. S. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas Dan Validitas Aitem*. *Buletin Psikologi*, 3(1), 19–26.
- Budiastuti, D. (2022). *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*.
- Campos, J. J., Frankel, C. B., & Camras, L. (2004). *On The Nature Of Emotion Regulation*. *Child Development*, 75(2), 377–394.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). *Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective*. *Journal Of Organizational Behavior*, 24(8), 945–959. <https://doi.org/10.1002/Job.230>
- Ekatdjahjana, W. (2020). *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Fisher, C. D., & Southey, G. (2005). *International Human Resource Management In The Introductory Hrm Course*. *The International Journal Of Human Resource Management*, 16(4), 599–614.
- Fitri, E. S., Kusnanto, K., & Maryanti, H. (2020). *Pengetahuan Dan Sikap Perawat Berhubungan Dengan Pelaksanaan Patient Safety*. *Jurnal Keperawatan Terpadu (Integrated Nursing Journal)*, 2(1), 22–28.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). *Emotional Labor: A Conceptualization And Scale Development*. *Journal Of Vocational Behavior*, 64(1), 1–23.
- Grandey, A. A. (2000). *Emotional Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize*

- Emotional Labor. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The State Of The Heart: Emotional Labor As Emotion Regulation Reviewed And Revised. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 22(3), 407–422. <https://doi.org/10.1037/Ocp0000067>
- Guy, M. E. (2014). *Emotional Labor: Putting The Service In Public Service: Putting The Service In Public Service* (1st Ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315704852>
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. (2008). *Emotional Labor: Putting The Service In Public Service*. Sharpe.
- Hartini, S., Sherly, G., Thalia, T., Wijaya, V., & Felix, F. (2022). Hubungan Emotional Labor Dengan Burnout Pada Frontliner Bank Swasta Di Kota Medan. *Cakrawala Repositori Imwi*, 5(2), 579–594.
- Hayati, S., & Alim, S. (2021). Pengaruh Emotional Labor Dan Psychological Well-Being Pada Perawat Rumah Sakit Kota Makassar.
- Hochschild, A. (2012). *The Managed Heart: Commercialisation Of Human Feeling. The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On The Costs And Benefits Of Emotional Labor: A Meta-Analysis Of Three Decades Of Research. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/A0022876>
- Huppert, F. A. (2009). Psychological Well-Being: Evidence Regarding Its Causes And Consequences. *Applied Psychology: Health And Well-Being*, 1(2), 137–164. <https://doi.org/10.1111/J.1758-0854.2009.01008.X>
- Intansari, P. K., & Ardani, M. H. (2021). Kajian Literatur Pengaruh Konflik Terhadap Stres Kerja Perawat Instalasi Gawat Darurat.
- Jalil, U. R., Fanggal, R. E., & Fanggal, A. H. J. (2020). Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Psychological Well-Being Terhadap Kinerja (Studi Pada Perawat Wanita RSUD S.K.Lerik Kota Kupang). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(2), 237–247. <https://doi.org/10.37932/J.E.V10i2.125>
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring The Dimensions Of Emotional Labor: The Heart Of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8–49. <https://doi.org/10.1177/0893318900141002>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Mutiara, D., & Maryatmi, A. S. (2019). Hubungan Antara Regulasi Diri Dan Psychological Well-Being Dengan Kecemasan Dalam Menghadapi Dunia Kerja Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Jurusan Kesejahteraan Sosial Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. 3(3).
- Nia Mardiana, Nita Rohayati, & Cempaka Putri Dimala. (2023). Psychological Well Being Pada Narapidana Remaja Lembaga Pemasyarakatan Karawang. *Empowerment Jurnal Mahasiswa Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 3(1), 36–44. <https://doi.org/10.36805/Empowerment.V3i1.793>
- Nie, Z., Jin, Y., He, L., Chen, Y., Ren, X., Yu, J., & Yao, Y. (2015). Correlation Of Burnout With Social Support In Hospital Nurses. *International Journal Of Clinical And Experimental Medicine*, 8(10), 19144.
- Puspita, D. W., & Siswati, S. (2020). Hubungan Antara Emotional Labor Dengan Psychological Well-Being Pada Perawat RSUD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati*, 7(3), 861–866. <https://doi.org/10.14710/Empati.2018.21738>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness Is Everything, Or Is It? Explorations On The Meaning Of Psychological Well-Being.
- Ryff, C. D. (2013). Psychological Well-Being Revisited: Advances In The Science And Practice Of Eudaimonia. *Psychotherapy And Psychosomatics*, 83(1), 10–28.
- Ryff, C. D. (2014). Psychological Well-Being Revisited: Advances In The Science And Practice Of Eudaimonia. *Psychotherapy And Psychosomatics*, 83(1), 10–28. <https://doi.org/10.1159/000353263>
- Santrock, J. W. (2007). *Psikologi Perkembangan*.
- Sihotang, Y. O., & Febriyanti, D. A. (2020). Hubungan Antara Hardiness Dengan Emotional Labor

- Pada Guru Sekolah Luar Biasa (Slb) Di Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 8(4), 731–738.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J., Shorey, H. S., Rand, K. L., & Feldman, D. B. (2003). Hope Theory, Measurements, And Applications To School Psychology. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 122.
- Sugiyono, P. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Penerbit Cv. Alfabeta: Bandung, 225, 87.
- Syakina, D., Farhanas, V. F., Rahmayanti, N. Z., Fitria, R. L., & Singadimeja, H. G. (2022). Pekerja Sif: Antara Stres Kerja Dan Kesejahteraan Psikologis Di Tempat Kerja. *Jurnal Psikologi*, 18(1), 33. <https://doi.org/10.24014/Jp.V18i1.14830>
- Warsah, I., & Nuzuar, N. (2018). Analisis Inovasi Administrasi Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran (Studi Man Rejang Lebong). *Edukasi: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 16(3). <https://doi.org/10.32729/Edukasi.V16i3.488>
- Wells, I. E. (2010). *Psychological Well-Being*.
- Widhiarso, W. (2010). *Catatan Pada Uji Linieritas Hubungan*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Widhiarso, W., & Ugm, F. P. (2012). Tanya Jawab Tentang Uji Normalitas. *Fakultas Psikologi Ugm*, 1–5.
- Wijaya, C., Trang, I., & Uhing, Y. (2022). Analisis Stres Kerja, Motivasi Dan Self Management Ability Terhadap Psychological Well Being Pada Mitra Pengemudi Perusahaan Ojek Online Di Kota Manado.
- Witte, R. S., & Witte, J. S. (2001). *Statistics: Hauptw*. Harcourt Brace College Publishers.
- Yusronuddin, A. L., & Tatiyani, T. (2022). Hubungan Antara Self-Compassion Dan Dukungan Sosial Dengan Kesejahteraan Psikologis Pada Perawat Di Rsup Dr. Sitanala. *Psikologi Kreatif Inovatif*, 2(3), 118–124. <https://doi.org/10.37817/Psikologikreatifinovatif.V2i3.2135>
- Zapf, D. (2002). Emotion Work And Psychological Well-Being A Review Of The Literature And Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*.