

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perilaku prososial adalah perilaku yang positif atau dengan kata lain perilaku yang menguntungkan orang lain (Rahmawati, 2022). Menurut Shadiqi (2018), perilaku prososial meliputi berbagai tindakan sukarela yang bertujuan membantu orang lain, memberikan dampak positif bagi penerima tanpa mengharapkan balasan dari pemberi bantuan. Perilaku prososial tidak semata-mata berdasarkan pada logika, pemahaman, atau penalaran, karena beberapa kondisi emosi seperti empati menjadi penyebab dari munculnya perilaku prososial (Kau, 2010).

Bentuk-bentuk perilaku prososial menurut Eisenberg dan Mussen (2003), meliputi tindakan menolong, berbagi, bekerja sama, beritindak jujur, dan dermawan. Menolong yaitu tindakan membantu orang lain yang mengalami kesulitan baik secara fisik maupun emosional, sementara berbagi menunjukkan kesediaan memberikan sesuatu baik materi maupun dukungan moral kepada orang lain. Bekerja sama yaitu berperan aktif dan berpartisipasi dalam mencapai tujuan bersama demi kepentingan sosial, sedangkan bertindak jujur yaitu sikap terbuka dan tidak menipu atau berbohong dalam berinteraksi dengan orang lain. Terakhir dermawan yaitu kesiapan seseorang untuk memberi tanpa mengharapkan imbalan.

Manusia pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan dan tidak dapat hidup sendiri tanpa dukungan orang lain, namun di zaman sekarang banyak individu yang lebih mengutamakan kepentingan pribadi

tanpa memperdulikan sesama serta kurang memiliki kepedulian terhadap lingkungan sekitarnya (Widianingsih dan Eko, 2015). Hal ini memunculkan pentingnya sikap empati dan perilaku prososial, terutama dalam profesi yang berhubungan langsung dengan kehidupan orang lain, seperti tenaga kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, interaksi sosial sangat dibutuhkan karena hubungan dengan rekan kerja dan pasien menciptakan interaksi timbal balik yang mempengaruhi perilaku prososial dalam lingkungan pelayanan (Meilani, 2018). Salah satu profesi yang sangat berperan dalam menjaga kesehatan masyarakat, terutama ibu hamil dan bersalin, adalah bidan. Bidan, sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan ibu hamil dan bersalin serta memiliki peran penting dalam keamanan dan kenyamanan.

Menurut Hasanah dan Novera (2018), perilaku prososial menjadi hal yang penting untuk dimiliki bidan dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, karena pekerjaan bidan berhubungan secara langsung dengan pihak yang membutuhkan perhatian dalam kondisi fisik maupun mental yang rendah. Selain itu, tanpa bidan kesejahteraan pasien akan terabaikan karena bidan adalah penjalin kontak pertama dan terlama dengan pasien (Hamid, 2017). Nurhayati (2018), menyatakan bahwa dalam pelayanan ibu dan anak bidan dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien serta untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan menyeluruh maka aspek non teknis seperti kepuasan emoisional dan perhatian prososial juga diperhatikan.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan ibu masih menjadi tantangan di beberapa daerah.

Tabel 1.1

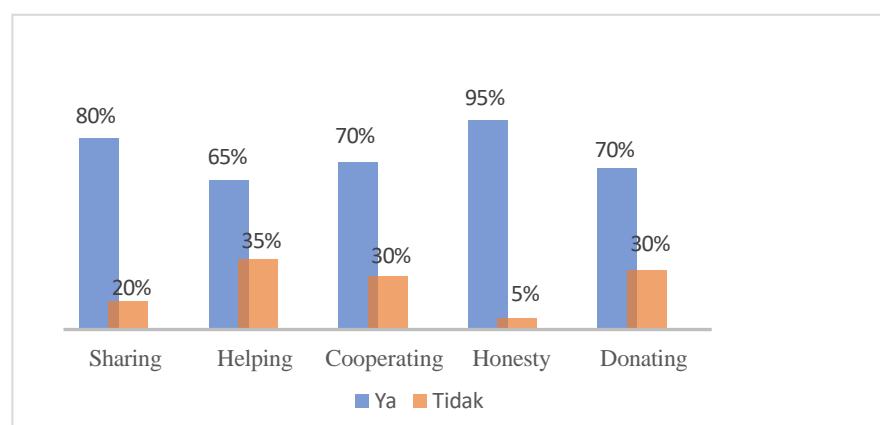
Angka Kematian Ibu

Kabupaten/Kota	Angka Kematian Ibu
Aceh Tenggara	1 kasus
Bireuen	11 kasus
Aceh Besar	12 kasus
Lhokseumawe	14 kasus
Simeulue	6 kasus
Bener Meriah	4 kasus
Pidie Jaya	3 kasus
Langsa	1 kasus

Dari berbagai wilayah tersebut, Kota Lhokseumawe mencatat angka kematian sebanyak 14 kasus sepanjang tahun 2021 yang merupakan angka tertinggi dalam lima tahun terakhir (Antara News, 2023). *World Health Organization* (2022) menyatakan bahwa sebagian besar kasus kematian ibu sebenarnya dapat dicegah melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Gambar 1.1

Diagram survey awal skala Perilaku Prososial



Peneliti telah melakukan survei awal pada tanggal 24 Maret hingga 22 April 2025, terkait perilaku prososial pada bidan di Puskesmas menggunakan kuesioner melalui *google formulir*, dan memperoleh hasil survei awal skala perilaku prososial pada bidan, yang ditemukan bahwa pada aspek *helping* hanya direspon oleh 65% responden, sedangkan 35% lainnya tidak menunjukkan kecenderungan menolong secara aktif. Pada aspek *cooperating*, sebesar 30 responden cenderung kurang bekerja sama, dan hanya 70% yang bersedia berkolaborasi dengan baik. Meskipun aspek *honesty* tinggi, namun aspek sharing dan donating masih menunjukkan adanya masalah. Responden yang menjawab menyatakan bahwa mereka menunjukkan perilaku tersebut karena merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab profesi sebagai bidan. Hal ini menunjukkan bahwa munculnya perilaku prososial masih terikat pada tuntutan pekerjaan yang mana bukan didorong oleh empati dari dalam diri sendiri yang bersifat spontan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku prososial adalah *self-gain*, *personal values and norms*, dan *empathy*. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk ikut merasakan perasaan atau pengalaman orang lain, kemampuan untuk empati ini erat kaitannya dengan pengambil alihan peran. Menurut Feshbach (dalam Kau, 2010), empati adalah keadaan emosional di mana seseorang merasakan perasaan orang lain seolah-olah ia mengalaminya sendiri, dengan perasaan yang sesuai dengan kondisi orang tersebut. Meskipun empati merupakan respons emosional, ia juga melibatkan keterampilan kognitif, seperti mengenali emosi orang lain dan kemampuan mengambil peran. Menurut Eisenberg dan Paul (1987), empati berhubungan positif dengan berbagai bentuk perilaku prososial,

termasuk menolong, menjadi sukarelawan, berdonasi, bekerja sama, dan bersikap altruistik.

Penelitian Eisenberg (2010), empati memiliki keterkaitan dengan berbagai aspek perilaku prososial. Individu yang memiliki empati cenderung menikmati aktivitas sosial yang bertujuan meringankan beban orang lain, seperti menjadi relawan di berbagai bidang dan situasi. Sementara itu, menurut George (2006), seseorang dengan tingkat empati yang tinggi cenderung berperilaku prososial. Empati dapat diwujudkan melalui kata-kata maupun ekspresi wajah. Bagi bidan, empati adalah upaya untuk memahami dan mengenali pasien sebagai individu yang memerlukan perawatan dan pelayanan. Kehadiran empati dalam diri bidan secara tidak langsung dapat membantu membangun hubungan emosional yang lebih dekat dengan pasien, sehingga mendorong bidan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, empati dari bidan juga dapat membuat pasien merasa lebih nyaman dan tenang selama proses pemulihan.

Bidan yang dapat mengembangkan empati dalam dirinya akan lebih peka terhadap perasaan pasien, sehingga mampu memberikan respons yang sesuai (Mundakir, 2006). Kemampuan empati pada bidan menunjukkan kesadaran dalam berkomunikasi dengan pasien, memungkinkan mereka untuk merasakan dan memahami suasana hati pasien. Bidan yang memiliki pemahaman baik terhadap pasien cenderung bersikap lebih bijaksana. Sebaliknya, sikap yang kurang peduli atau acuh tak acuh dapat membuat pasien merasa marah, tidak nyaman, atau bahkan memperburuk kondisinya. Sebaliknya, ketika bidan menunjukkan kepedulian dan sikap hangat, hal ini dapat berkontribusi pada percepatan proses penyembuhan

pasien. Kesembuhan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh obat yang diberikan, tetapi juga oleh sikap terapeutik bidan yang membantu menciptakan rasa nyaman dan tenang. Ketenangan psikologis ini berperan penting dalam mendukung proses pemulihan pasien (Asmadi, 2008).

Pada tanggal tanggal 24 Maret hingga 22 April 2025, peneliti juga melakukan survei awal terkait empati pada bidan di Puskesmas menggunakan kuesioner melalui *booklet* dan *google* formulir, dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 1.2

Diagram hasil survey awal Empati



Selain itu, hasil survei awal mengenai empati menunjukkan bahwa pada aspek kognitif, sebanyak 30% bidan kurang mampu memahami apa yang dirasakan pasien atau rekan kerja mereka. Hal ini mencerminkan keterbatasan dalam mengenali emosi orang lain atau mengambil perspektif mereka. Sedangkan pada aspek afektif, 40% bidan tidak menunjukkan respons emosional yang sesuai, seperti rasa iba atau simpati terhadap pasien.

Responden menyatakan bahwa tindakan menolong pasien dilakukan karena itu merupakan bagian dari tugas profesi mereka sebagai bidan. Bahkan, sebagian lainnya menyebut bahwa mereka bersikap membantu karena pernah mengalami situasi serupa. Temuan ini mengindikasikan bahwa perilaku prososial yang ditunjukkan oleh bidan tidak sepenuhnya didorong oleh empati spontan, tetapi lebih karena tuntutan profesional atau pengalaman pribadi masa lalu. Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa bidan pada puskesmas masih kurang memiliki empati terhadap pasien. Hal ini juga terlihat keluhan serta perasaan kurangnya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan serta berbagai keluhan dari masyarakat yang masih merasa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan.

Berperilaku prososial penting bagi seorang bidan dalam memberikan pertolongan terhadap pasien. Sebagai seorang bidan juga harus memiliki empati dan perilaku menolong yang tinggi untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Empati bidan dalam memberikan pelayanan keperawatan berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Bidan yang memiliki empati tinggi akan lebih mampu mengendalikan emosinya dalam berbagai situasi serta memberikan respons yang tepat (Butarbutar & Fathi, 2018).

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perilaku prososial bidan di Puskesmas Kota Lhokseumawe belum optimal yang mana bidan masih kurang memiliki empati dan perilaku prososial dalam merawat dan menangani pasien. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara teori yang menyatakan bahwa empati merupakan pendorong utama perilaku prososial dengan kenyataan di lapangan. Menurut Hoffman dan Eisenberg empati

merupakan faktor psikologis yang mampu memicu munculnya perilaku prososial. Namun dalam konteks pelayanan maternal di Lhokseumawe, perilaku prososial bidan kerap muncul karena tuntutan profesional bukan empai spontan.

Dengan kondisi dan kesimpulan diatas maka peran empati dan perilaku prososial bidan dalam pelayanan di Puskesmas sangat penting. Empati membantu bidan memahami kebutuhan emosional dan fisik pasien secara lebih mendalam, sedangkan perilaku prososial seperti berbagi, perhatian, kesedian membantu dan kerja sama menjadi dasar terciptanya hubungan terapeutik yang baik. Dalam konteks wilayah Lhokseumawe yang memiliki angka kematian ibu yang cukup tinggi, kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan yang hangat, responsive, dan mendukung menjadi aspek yang penting. Namun, aspek empati dan perilaku prososial ini sering kali belum diteliti secara mendalam pada profesi bidan, sehingga peneliti ingin melihat lebih lanjut mengenai pengaruh empati dengan perilaku prososial pada bidan di puskemas melalui penelitian yang berjudul “Hubungan Empati dengan Perilaku Prososial pada Bidan di Puskesmas Wilayah Kota Lhokseumawe.

1.2 Keaslian Penelitian

Penelitian ini ditunjang dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni & Dimyanti (2019), dengan judul “Pengaruh *Agreeableness* terhadap Perilaku Prososial pada Relawan Rumah Sakit Umum Daerah Istimewa Yogyakarta”. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, *agreeableness* terbukti secara signifikan dapat memprediksi perilaku prososial pada perawat di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kontribusi efektif

agreeableness terhadap perilaku prososial mencapai 67,5%, sementara 32,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan pertimbangan atau perbandingan dalam kajian yang berkaitan dengan empati, *agreeableness*, dan perilaku prososial pada perawat, serta untuk meneliti faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini. Perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian yang akan direliti yaitu tempat yang digunakan oleh peneliti sebelumnya pada daerah Istimewa Yogyakarta sedangkan pada peneliti yaitu bertempat pada puskesmas yang berada di Lhokseumawe. Kemudian perbedaan lainnya terdapat pada variabel bebas, yang mana pada penelitian terdahulu menggunakan *agreeableness* dan ingin melihat pengaruh sedangkan pada penelitian yang akan diteliti peneliti memiliki variabel bebas empati dengan melihat hubungan yang ada dengan perilaku prososial dan subjek yang berbeda yaitu pada bidan.

Dalam penelitian Siahaan (2023), mengenai “Gambaran Perilaku Prososial Perawat di Rumah Sakit Siloam Balikpapan” Tahun 2021. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa dari total 146 responden, sebanyak 120 orang menunjukkan perilaku prososial yang baik, 20 responden memiliki perilaku prososial yang cukup, dan 6 responden menunjukkan perilaku prososial yang kurang. Perbedaan penelitian ini terletak pada populasi yang digunakan, yaitu perawat di Rumah Sakit Siloam Balikpapan pada tahun 2021, sedangkan penelitian ini berfokus pada bidan yang bekerja pada puskemas. Selain itu, penelitian sebelumnya bertujuan untuk menggambarkan perilaku prososial perawat di Rumah Sakit Siloam Balikpapan

tahun 2021, sementara penelitian ini akan meneliti hubungan antara empati dan perilaku prososial pada bidan di puskesmas.

Pada penelitian Wahyuni dkk (2016), mengenai “Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan Perilaku Prososial pada Perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin”. Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan variabel kecerdasan spiritual dengan perilaku prososial pada perawat Rumah Sakit Islam Banjarmasin menunjukkan ada hubungan korelasi yang positif antara kecerdasan spiritual dengan perilaku prososial. Hal ini diperoleh dari nilai korelasi yang signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi kecerdasan spiritual maka perilaku prososial akan semakin tinggi. Nilai yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa signifikan hubungan korelasi kecerdasan spiritual dengan perilaku prososial pada perawat Rumah Sakit Islam Banjarmasin termasuk dalam kategori sedang. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada populasi yang digunakan yaitu perawat di rumah sakit Islam Banjarmasin sedangkan yang diteliti oleh peneliti yaitu bidan yang berada pada puskesmas. Kemudian perbedaan lainnya terdapat pada variabel bebas, yang mana pada penelitian terdahulu menggunakan kecerdasan spiritual sedangkan pada penelitian yang akan diteliti peneliti memiliki variabel bebas empati.

Pada penelitian Yusuf & Kristiana (2018), tentang “Hubungan antara Regulasi Emosi dengan Perilaku Prososial Pada Siswa Sekolah Menengah Atas”. Hasil uji hipotesis menggunakan Teknik analisis korelasi spearman menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara regulasi emosi dan perilaku prososial pada siswa SMA. Koefisien korelasi yang bernilai positif menunjukkan

bahwa semakin tinggi kemampuan seseorang dalam mengatur emosinya, semakin tinggi pula tingkat perilaku prososial yang ditampilkan. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan regulasi emosi, semakin rendah pula perilaku prososial. Temuan ini mendukung hipotesis yang diajukan oleh peneliti, yaitu adanya korelasi positif antara regulasi emosi dan perilaku prososial pada remaja. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada populasi yang digunakan yaitu siswa sekolah menengah atas sedangkan yang diteliti oleh peneliti yaitu bidan pada puskesmas. Kemudian perbedaan lainnya terdapat pada variabel bebas, yang mana pada penelitian terdahulu menggunakan regulasi emosi sedangkan pada penelitian yang akan diteliti peneliti memiliki variabel bebas empati.

Pada penelitian Mulyawati dkk (2022) mengenai “Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Peserta Didik Sekolah Dasar”. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara empati dan perilaku prososial pada peserta didik. Tindakan menolong dilakukan sepenuhnya atas dasar kepentingan pribadi tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Empati berperan sebagai faktor utama yang mendorong individu untuk mewujudkan gagasan prososialnya ke dalam tindakan nyata. Hal ini mengindikasikan bahwa empati memiliki hubungan erat dengan perilaku sosial seseorang. Selain itu, empati juga berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengekspresikan emosinya, yang dapat diukur melalui wawasan emosional, ekspresi emosi, serta kemampuannya dalam memahami dan mengambil peran orang lain. Secara keseluruhan, empati menjadi faktor pembatas dalam penerapan atau perwujudan ide-ide sosial seseorang ke dalam tindakan nyata. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Perbedaannya terletak pada populasi yang digunakan, di mana penelitian sebelumnya meneliti peserta didik sekolah dasar, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada bidan yang berada puskema. Selain itu, penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh empati terhadap perilaku prososial peserta didik sekolah dasar, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk melihat hubungan antara empati dan perilaku prososial bidan di rumah sakit.

Penelitian ini secara khusus melihat hubungan antara empati dengan perilaku prososial pada bidan, yang mana jarang menjadi fokus penelitian karena sebagian besar studi terdahulu hanya meneliti perawat, mahasiswa, atau populasi umum. Penelitian ini dilakukan pada bidan yang bekerja di Puskesmas Kota Lhokseumawe, yaitu wilayah dengan angka kematian ibu yang cukup tinggi, sehingga memberikan sudut pandang baru mengenai peran empati dan perilaku prososial dalam meningkatkan kualitas pelayanan maternal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara Empati dengan Perilaku Prososial pada Bidan di Puskesmas Wilayah Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Empati dengan Perilaku Prososial pada Bidan di Puskesmas Wilayah Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi kajian psikologi sosial sebagaimana faktor emosional dan kognitif, seperti empati, dapat meningkatkan interaksi sosial yang positif di lingkungan kerja.
- b. Penelitian ini juga dapat membantu memahami bagaimana kualitas hubungan sosial antara bidan dan pasien dapat meningkatkan efektivitas perawatan medis dalam kajian psikologi kesehatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi bidan, penelitian dapat membantu bidan dalam memahami kebutuhan pasien dilakukan melalui sikap ramah, berkomunikasi dengan baik, mendengarkan keluhan serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami sehingga pasien merasa nyaman.
- b. Bagi puskesmas, penelitian ini dapat membangun budaya empati dan perilaku prososial serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung melalui kebiasaan saling membantu antar rekan kerja serta meningkatkan kerja sama tim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.