



---

## LAYANAN DUKUNGAN PSIKOSOSIAL PADA PETUGAS KESEHATAN COVID-19

Oleh

Ica Lisnawati, Ns., M. Kep

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

E-mail: [icha.ners06@gmail.com](mailto:icha.ners06@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 02-01-2021

Revised: 17-01-2021

Accepted: 20-02-2022

### Keywords:

Psikoedukasi, Petugas Kesehatan, Covid-19

**Abstract:** Bangsa Indonesia saat ini belum terbebas dari pandemi COVID-19. Keterlibatan Relawan dalam upaya memutus mata rantai penyebaran hoaks dan meminimalisir dampaknya terhadap penanganan COVID-19 sangat diperlukan namun tidak juga dilupakan ada efek lain yang terdapat pada petugas itu sendiri. Kali ini sasaran dari layanan dukungan psikososial difokuskan pada tenaga kesehatan dan kelompok rentan. Kondisi tenaga kesehatan perlu diperhatikan karena mereka adalah garda terdepan dalam menangani pandemi COVID-19. Kesehatan mental tenaga kesehatan juga tak kalah penting, Tenaga kesehatan merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam penanganan COVID-19. Risiko tertular virus, salah satunya disebabkan oleh intensitas melakukan kontak langsung dengan pasien yang terpapar COVID-19. **Tujuan Program:** Memberikan dukungan layanan psikososial dengan protokol kemenkes berupa kegiatan layanan psikososial pada petugas kesehatan. **Metode Pelaksanaan:** Kegiatan ini menggunakan metode penyuluhan dengan pengkajian hingga relaksasi. **Hasil dan Kesimpulan:** Capaian dari aspek informasi berupa terpenuhinya kebutuhan informasi tentang masalah psikososial pada petugas kesehatan covid-19. Capaian dari aspek metodologi berupa tercapainya secara teoritis prosedur dalam pelaksanaan kegiatan edukasi tentang masalah psikososial. Kemudian aspek efektivitas interaksi berupa tercapainya aktivitas transfer informasi dan evaluasi informasi.

---

## PENDAHULUAN

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut: Reliabilitas (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan bukti Fisik (Tangibles) (Tresiya, dkk., 2018). Pelayanan merupakan cara untuk memenuhi kebutuhan yang diberikan kepada pihak yang lain.



Fokus dengan penanganan pandemi COVID-19 di seluruh dunia, mengalihkan perhatian masyarakat dari faktor psikososial yang ditanggung individu sebagai konsekuensi terjadinya pandemi (Ridlo, 2020). Pada kondisi ini, masalah psikososial yang muncul bisa terjadi akibat berbagai kondisi/faktor.

Kondisi munculnya masalah psikososial tersebut juga terjadi pada petugas kesehatan yang berperan dalam penanganan masalah covid-19. Faktor yang menjadi penyebab beragam, misalnya;

1. Risiko kontaminasi virus; termasuk kewaspadaan terus menerus terhadap protokol pencegahan infeksi, ketegangan antara pasien dan petugas, serta stigma terhadap petugas yang berkontak dengan pasien positif COVID
2. Perpisahan yang abnormal; termasuk karantina, isolasi mandiri, terputusnya irama harian terkait pekerjaan, penutupan kantor, serta kematian orang dekat yang tidak bisa dilakoni dengan adat atau kebiasaan yang berlaku
3. Ketidakpastian; berkaitan dengan beban dan tekanan kerja yang tinggi diikuti kemampuan kontrol yang rendah, hambatan organisasi terkait sistem kerja (tujuan yang tidak jelas, permintaan yang saling bertolak belakang, politik organisasi, dan lainnya), mekanisme kerja (boleh pulang bila sakit atau bisa bekerja dari rumah bila dimungkinkan)
4. Penurunan daya tahan tubuh terkait stres yang dialami
5. Kekurangan petugas, kelelahan fisik, kurangnya waktu istirahat dan gangguan emosional
6. Perasaan rentan dan tak berdaya, kehilangan kontrol, kekhawatiran terhadap kesehatan diri sendiri dan orang lain, perubahan rutinitas kerja, kurangnya dukungan logistik untuk melaksanakan tugas
7. Pemindahan tempat bertugas
8. Kekerasan dari pasien maupun keluarga
9. Kerentanan masalah kesehatan jiwa yang sudah ada sebelumnya, termasuk trauma dan gangguan jiwa yang pernah dialami.

Faktor inilah yang memicu terjadinya masalah psikososial. Gangguan psikososial adalah setiap perubahan dalam kehidupan individu baik yang bersifat psikologis maupun sosial yang mempunyai pengaruh timbal balik dan dianggap berpotensi cukup besar sebagai faktor penyebab terjadinya gangguan jiwa atau gangguan kesehatan secara nyata, atau sebaliknya masalah kesehatan jiwa yang berdampak pada lingkungan sosial (Keliat, *et all.*, 2011)

Menurut Keliat, *et all.*, (2011), ciri-ciri gangguan psikososial adalah sebagai berikut:

1. Cemas, khawatir berlebihan, takut
2. Mudah tersinggung
3. Sulit konsentrasi
4. Bersifat ragu-ragu
5. Merasa kecewa
6. Pemarah dan agresif
7. Reaksi fisik seperti jantung berdebar, otot tegang, sakit kepala

Pada uraian di atas tentu perlu adanya langkah untuk mengantisipasi kondisi tersebut, seperti membentuk dukungan sosial. Dukungan sosial adalah pertolongan dan dukungan yang diperoleh seseorang dari interaksinya dengan orang lain dimana bantuan



tersebut akan dapat menaikkan perasaan positif serta mengangkat harga diri sehingga akan berdampak pada kesejahteraan individu secara umum. Dukungan sosial adalah sumber daya yang penting dalam meminimalkan kesulitan dengan adanya stresor (Poegoeh, 2016).

Menurut panduan/protokol dari Kemenkes, ada beberapa hal yang bisa dilakukan untuk dukungan psikososial, di antaranya upaya promotif, preventif, kuratif dan upaya persiapan kembali aktif. Pada kegiatan pengabdian kali ini, tim melakukan salah satu kegiatan guna memenuhi pelayanan psikososial pada tim pelayanan kesehatan yaitu upaya promotif dengan domain Resiliensi kolektif; Psikoedukasi mengenai pengenalan masalah psikologis dan cara praktis mengatasinya (bisa juga dilakukan secara asinkron, misalnya pembuatan materi digital dalam bentuk e-leaflet yang diunggah ke media sosial, video edukasi yang diputar di layar monitor dan bisa diakses melalui media sosial, dsb)

Psikoedukasi sebagai penanganan psikososial dapat meningkatkan pengetahuan mengenai depresi dan penanganannya yang berasosiasi dengan prognosis yang lebih baik dan pengurangan beban psikososial bagi keluarga (Tursi *et al.*, 2013) sehingga tercapai kesehatan mental yang optimal.

Kesehatan mental adalah kondisi psikologis di mana individu menyadari kemampuannya, mampu menghadapi stres dan menyelesaikan dengan cara positif, mampu bekerja produktif dan efisien, dan mampu memberikan kontribusi terhadap komunitas di mana dia bernaung. Kesehatan mental adalah dasar bagi individu untuk berfungsi optimal sebagai seorang manusia dan menjalankan perannya di keluarga, lingkungan kerja, dan komunitas. Makna kesehatan mental telah diperluas dari sekadar tidak memiliki penyakit fisik kepada keberfungsian psikologis manusia dalam banyak spektrum kehidupannya. Kesehatan mental dimaknai kembali sebagai keseimbangan antara kesehatan fisik, sosial, budaya, psikologis, dan faktor personal lainnya seperti pemahaman terhadap diri sendiri. (Kurniawan, 2016).

## METODE

berisi uraian tentang rencana kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan, berisi tentang gambaran kegiatan, sasaran, jenis kegiatan dan tahapan-tahapan kegiatan. Lebih rinci akan diuraikan pada bagian dibawah ini.

1. Lokasi Kegiatan dan Jadwal Kegiatan  
Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin, pukul 09.00-11.00 wita
2. Sasaran  
Kegiatan dilakukan pada 24 orang tenaga kesehatan yang masih aktif menjadi petugas kesehatan covid-19.
3. Jenis Kegiatan  
Memberikan dukungan layanan psikososial tentang masalah psikososial, serta cara penanganan.
4. Media kegiatan  
Papan tulis dan alat tulis
5. Tahapan kegiatan

No	Kegiatan	Waktu
1	Pengantar & perkenalan	5 Menit
2	Penyampaian materi:	20 Menit



	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian dari masalah psikososial</li> <li>b. Ciri dari gangguan psikososial</li> <li>c. Penanganan dari masalah yang dihadapi sesuai panduan protokol dukungan layanan psikososial dari KEMENKES RI tahun 2020.</li> </ul>	
3	Closing & Evaluasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sharing informasi dan pengalaman</li> <li>b. Konfirmasi ulang isi materi yang diberikan</li> </ul>	20 Menit
4	Dokumentasi	

## HASIL

Corona virus Disease 2019 (COVID-19) telah dinyatakan oleh WHO sebagai pandemi dan Indonesia telah menyatakan COVID-19 sebagai bencana non alam berupa wabah penyakit yang wajib dilakukan upaya penanggulangan sehingga tidak terjadi peningkatan kasus. Dalam upaya penanggulangan COVID-19, diperlukan peran besar petugas kesehatan di fasyankes di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam tatalaksana dan mencegah penularan COVID-19 lebih luas. Protokol dimaksudkan untuk meningkatkan dukungan kesehatan jiwa dan psikososial yang menekankan pada kerja sama lintas profesi kesehatan jiwa dalam upaya mencegah dan menanggulangi kondisi tekanan mental bagi petugas kesehatan di fasyankes dalam tugasnya merawat penderita COVID-19.

Pada kondisi berjalannya peran fungsi dari petugas kesehatan, adanya dinamika dalam interaksi sosial memberi dampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kondisi mental dari petugas kesehatan itu sendiri. Risiko kontaminasi virus; ketegangan antara pasien dan petugas, stigma terhadap petugas yang berkontak dengan pasien positif COVID, perpisahan yang abnormal; termasuk karantina, isolasi mandiri, terputusnya irama harian terkait pekerjaan, penutupan kantor, serta kematian orang dekat yang tidak bisa dilakoni dengan adat atau kebiasaan yang berlaku, ketidakpastian beban kerja dan tekanan kerja yang tinggi, hambatan organisasi terkait sistem kerja (tujuan yang tidak jelas, permintaan yang saling bertolak belakang, politik organisasi, dan lainnya), mekanisme kerja Penurunan daya tahan tubuh terkait stres yang dialami hingga kekerasan dari pasien maupun keluarga menjadi pemicu munculnya permasalahan psikologi dan sosial.

Disinilah peran serta tenaga kesehatan lainnya diperlukan guna memberikan bantuan dan dukungan kepada petugas kesehatan covid-19. Berbagai bentuk layanan bisa diberikan guna membantu dalam pencegahan masalah psikososial.

Pada segmen ini, tim pengabdian masyarakat melakukan penerapan protokol dukungan pelayanan kesehatan jiwa dengan pola promotif dengan konsep psikoedukasi mengenai pengenalan masalah psikologis dan cara praktis mengatasinya.

Hasil yang didapatkan adalah bertambahnya literasi pengetahuan pada petugas kesehatan tentang masalah psikososial yang merupakan dampak dari munculnya faktor-faktor predisposisi dari berbagai kondisi di pelayanan kesehatan covid-19. Petugas memahami apa itu masalah psikososial, sehingga petugas mengenali secara teoritis permasalahan yang mungkin dihadapi, kemudian petugas memahami apa saja faktor yang



mempengaruhi, sehingga petugas mengetahui kondisi seperti apa yang bisa menjadi pemicu masalah serta petugas memahami langkah-langkah dalam penanganan baik secara mandiri maupun kolaboratif.

Mensosialisasikan protokol dukungan pelayanan kesehatan jiwa ini juga memberi hasil terhadap literasi asuhan yang dilakukan petugas itu sendiri. Manfaat nyatanya adalah petugas bisa menerapkan kepada diri sendiri dan orang lain. Proses promosi yang dilakukan dengan bertemu langsung sesuai dengan protokol kesehatan memberikan juga hasil secara teknis. Selain maksimalnya informasi yang diberikan, tim pengabdian juga memberikan dampak emosional terhadap petugas kesehatan yang disuluh. Menurut Kemenkes tahun 2011, promosi kesehatan adalah upaya dalam meningkatkan serapan informasi masyarakat melalui edukasi mandiri untuk masyarakat itu sendiri, serta menerapkan kegiatan yang kompatibel dengan masyarakat sesuai dengan bentuk sosial, budaya dan kebijakan publik berlingkup kesehatan. Pemilihan konsep penyuluhan berdampak baik, khususnya dampak informasi yang diberikan tidak terbatas hanya pada media tertulis saja, namun pada interaksi yang dilakukan. Interaksi yang dilakukan memunculkan berbagai reaksi baik pertanyaan maupun pernyataan. Capaian yang didapatkan oleh penyuluh melalui program psikoedukasi ini adalah tersampainya ilmu secara terstruktur dan tersistematis.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat berdasarkan protokol dukungan pelayanan kesehatan psikososial bertujuan untuk memberikan dukungan berupa pengetahuan (literasi) dengan konsep promosi. Banyak aspek capaian yang didapatkan dari kegiatan ini, seperti capaian dalam pemenuhan informasi, capaian dalam metodologi promosi dan capaian dalam efektivitas interaksi. Capaian dari aspek informasi berupa terpenuhinya kebutuhan informasi tentang masalah psikososial pada petugas kesehatan covid-19. Capaian dari aspek metodologi berupa tercapainya secara teoritis prosedur dalam pelaksanaan kegiatan edukasi dengan konsep psikoedukasi. Kemudian aspek efektivitas interaksi berupa tercapainya aktivitas transfer informasi dan evaluasi informasi.

## SARAN

Kegiatan ini membuka ruang informasi baru yang bisa menjadi latar belakang penelitian yang baru guna memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dibidang kesehatan khususnya dibidang ilmu keperawatan. Diperlukan inisiasi dalam memperkaya pengetahuan di bidang keilmuan ini khususnya tentang strategi dalam promosi, upaya preventif hingga kuratif pada masalah psikososial petugas kesehatan dalam menghadapi pandemi.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Daisy Prawitasari Poegoeh. (2016). Peran Dukungan Sosial dan Regulasi Emosi Terhadap Resiliensi Keluarga Penderita Skizofrenia. *INSAN* Vol. 01 No. 01.
- [2] Dhita Tresiya; Djunaidi; Heri Subagyo (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *JIMEK – Volume 1 Nomor 2*.
- [3] Ilham Akhsanu Ridlo (2020). Pandemi COVID-19 dan Tantangan Kebijakan Kesehatan Mental di Indonesia. *INSAN Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, 2020, Vol. 5(2), 162-171, doi: 10.20473/jpkm.v5i22020.162-171.



- [4] Kemenkes RI. (2020). Buku Protokol Pelayanan Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial Bagi Petugas Kesehatan Pada Pandemi COVID-19 di Fasyankes.
- [5] Keliat, C. (2011). Keperawatan Kesehatan Jiwa Komunitas. Yogyakarta: EGC.
- [6] Tursi et al.,2013) Tursi, M. F. S., Baes, C. W., Camacho, F. R. B., Tofoli, S. M. C., & Juruena, M. F. (2013). Effectiveness of psychoeducation for depression: A systematic review. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 47(11),1019-1031.
- [7] Yudi Kurniawan & Indahria Sulistyarini. (2016). Komunitas SEHATI (Sehat Jiwa dan Hati) Sebagai Intervensi Kesehatan Mental Berbasis Masyarakat. *INSAN Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, 2016, Vol. 1(2), 112-124, doi: 10.20473/JPKM. v1i22016.112-124.