

## ANALISIS PSYCHOLOGICAL WELL-BEING PADA PEGAWAI DINAS SOSIAL DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

Sphia Juita Lahengko<sup>1</sup>, Harol R. Lumapow<sup>2</sup>, Melkian Naharia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Manado

Email: [sphialahengko@gmail.com](mailto:sphialahengko@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas tentang kondisi psychological well-being pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, melibatkan dua orang pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model Miles & Huberman dengan mengacu pada enam dimensi teori *psychological well-being*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa psychological well-being pegawai berada pada tingkat yang bervariasi. Pada tujuan hidup dan pekembangan pribadi relatif kuat namun pada dimensi hubungan positif, penerimaan diri, penguasaan lingkungan dan otonomi cenderung rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa psychological well-being pada pegawai bukan semata-mata disebabkan oleh faktor eksternal melainkan juga dipengaruhi oleh faktor internal atau keseimbangan psikologis individu.

**Kata Kunci:** Psychological well-being, Pegawai.

**Abstract:** This study aims to gain a clearer picture of the psychological well-being of employees at the North Sulawesi Provincial Social Service. This study employed a qualitative method with a phenomenological approach, involving two employees of the North Sulawesi Provincial Social Service. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using the Miles & Huberman model, referring to the six dimensions of psychological well-being theory. The results indicate that employees' psychological well-being varies. Their sense of purpose in life and personal development is relatively strong, but their sense of positive relationships, self-acceptance, environmental mastery, and autonomy tends to be low. This study concludes that employees' psychological well-being is not solely caused by external factors but is also influenced by internal factors, including the individual's psychological balance.

**Keywords:** Psychological well-being, Employees.

## PENDAHULUAN

Setiap manusia memiliki kebutuhan untuk hidup dengan baik, bahagia, dan sejahtera. Kesejahteraan hidup tidak hanya berkaitan dengan terpenuhnya kebutuhan materi, tetapi juga menyangkut kesejahteraan dari sisi psikologis. Individu bisa memiliki materi yang cukup, tetapi juga harus memiliki keseimbangan dalam diri, seperti bagaimana ia memaknai hidup, menjalin hubungan dengan orang lain, serta mengembangkan potensi yang dimilikinya. Oleh

sebab itu, kesejahteraan psikologis menjadi hal penting yang harus dimiliki setiap orang agar dapat menjalani hidup dengan seimbang.

Dalam dunia kerja, psychological well-being adalah hal yang cukup penting. Pekerjaan bukan hanya dimaknai sebagai tempat memperoleh penghasilan, tetapi juga menjadi tempat bagi individu untuk mengembangkan diri, membangun relasi sosial, serta menemukan arti dari setiap aktivitas yang dilakukan. Psychological well-being adalah kondisi di mana seseorang merasa sejahtera secara batin, mampu menerima dirinya termasuk kelebihan dan kekurangannya, dapat membangun hubungan positif dengan orang lain, memiliki kepuasan hidup serta dapat mengembangkan diri dengan baik.

Psychological well-being atau kesejahteraan psikologis menurut Carol Ryff, tidak hanya sekedar perasaan bahagia, melainkan mencakup enam dimensi penting, yaitu: penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan perkembangan pribadi. Keenam dimensi tersebut saling berkaitan dan memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas psikologis seseorang. Individu yang memiliki psychological well-being yang baik biasanya mampu menerima dirinya dengan segala kelebihan dan kekurangannya, menjalin hubungan sosial yang sehat, berpikir dan bertindak secara mandiri, mampu mengendalikan lingkungannya, memiliki arah hidup yang jelas, serta terus berkembang dalam menghadapi tantangan hidup.

Pegawai dengan tingkat psychological well-being yang baik cenderung mampu bekerja dengan penuh semangat, motivasi yang tinggi, mampu mengelola tekanan pekerjaan, dan menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun pemimpin. Sebaliknya, ketika psychological well-being berada pada level rendah, individu cenderung mudah merasa terbebani, kehilangan semangat, lebih mudah merasa lelah, bahkan menampilkan perilaku seperti mudah marah, tersinggung, sulit berkomunikasi dan sulit membangun hubungan yang harmonis. Kondisi ini tentu saja berdampak pada kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Kesejahteraan psikologis pegawai yang baik dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain komunikasi dan sosialisasi antar pegawai atau dengan atasan, lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif.

Begitu pula dalam instansi pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Salah satunya adalah Dinas Sosial. Dinas Sosial merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab menangani berbagai permasalahan sosial di masyarakat seperti kemiskinan, perlindungan anak, pemberdayaan masyarakat, rehabilitasi sosial, dan

penanganan bencana. Lingkup kerja yang kompleks ini menuntut pegawai Dinas Sosial untuk memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kestabilan emosi dalam menghadapi masyarakat yang beragam kondisi dan kebutuhannya.

Dalam menjalankan pekerjaannya, pegawai Dinas Sosial sering menghadapi tantangan yang cukup berat. Mereka tidak hanya berurusan dengan administrasi, tetapi juga berhadapan langsung dengan masyarakat yang sedang mengalami berbagai masalah seperti masalah sosial, emosional, bahkan traumatis. Sehingga pada pegawai Dinas Sosial, keenam dimensi dari psychological well-being menjadi penting karena dapat memengaruhi bagaimana mereka memandang diri sendiri, membangun relasi kerja, menghadapi tekanan lingkungan kerja, menjaga motivasi, serta terus berkembang secara pribadi dan professional

Hal ini juga berlaku di Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Sebagai lembaga yang menaungi berbagai program pelayanan sosial di tingkat provinsi, pegawai di Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara sering berhadapan dengan masyarakat yang sedang mengalami kesulitan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat yang sedang dalam berbagai persoalan, seperti masalah sosial, ekonomi, kehilangan anggota keluarga, hingga kondisi traumatis akibat bencana alam. Situasi ini membuat pegawai berpotensi mengalami tekanan psikologis yang tinggi, stress, bahkan kelelahan emosional karena tidak semua pegawai mampu mengelola tekanan tersebut dengan baik. Ada pegawai yang tetap professional dan mampu mengendalikan dirinya, tetapi ada pula pegawai yang tidak bisa mengelola antara tekanan pekerjaannya dan dirinya sehingga situasi tersebut dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis pegawai.

Beban kerja yang cukup berat ditambah dengan permasalahan sosial yang harus dihadapi menuntut pegawai Dinas Sosial Daerah Sulawesi Utara memiliki daya tahan, keterampilan komunikasi, serta kemampuan kerja sama yang tinggi. Tanpa hal itu, pelayanan sosial yang akan diberikan kepada masyarakat bisa menjadi kurang optimal dan bahkan berpotensi menimbulkan konflik internal di antara rekan kerja.

Fenomena yang ditemukan peneliti di lapangan bahwa masih ada pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang mengalami kesulitan dalam menjaga kualitas komunikasi interpersonal, misalnya merasa mudah tersinggung, kurang mampu bekerja sama dengan rekan kerja, atau mengalami kesulitan menyeimbangkan tuntutan kerja dengan kebutuhan pribadi. Pengalaman subjektif seperti perasaan lelah, tidak dihargai, atau kehilangan motivasi menjadi gambaran nyata bahwa psychological well-being pegawai menjadi aspek

penting yang perlu diteliti lebih dalam. Kondisi tersebut bisa menjadi cerminan dari psychological well-being yang tidak seimbang.

Pegawai dengan kesejahteraan psikologis yang rendah tidak hanya berpengaruh terhadap dirinya sendiri, tetapi juga dapat memengaruhi lingkungan kerja secara keseluruhan. Hubungan antarpegawai bisa terganggu, konflik internal mudah muncul, dan semangat kerja bersama menjadi menurun. Lebih dari itu, kualitas pelayanan kepada masyarakat juga dapat terdampak. Oleh karena itu, psychological well-being pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara menjadi aspek yang penting untuk dipahami dan dianalisis.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa psychological well-being menjadi aspek penting dalam menunjang kinerja pegawai, terutama pada lembaga pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Adanya fenomena pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang menunjukkan kecenderungan mudah tersinggung, cepat marah, serta kesulitan bekerja sama menandakan adanya persoalan yang perlu dikaji lebih dalam melalui psychological well-being. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi kesejahteraan psikologis pegawai dan implikasinya terhadap kinerja.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenalogi. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami pengalaman atau kejadian yang dialami oleh seseorang atau sekelompok orang. Fenomenologi adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami makna yang mendalam dari pengalaman manusia terkait suatu fenomena tertentu.

Subjek penelitian adalah pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang diperoleh melalui purposive sampling, yaitu pemilihan subjek berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun kriteria subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai yang menunjukkan kecenderungan komunikasi interpersonal yang kurang baik, mudah tersinggung, atau emosi yang tidak stabil

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan dilaksanakan di bulan Mei dan April 2025. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan

keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan cara triangulasi data. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kondisi psychological well-being yang beragam. Untuk memahaminya lebih lanjut, hasil penelitian ini dibahas dengan menggunakan enam dimensi psychological well-being menurut Carol Ryff, yaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan perkembangan pribadi.

### 1) Penerimaan Diri (Self-Acceptance)

Penerimaan diri merupakan kemampuan individu untuk menerima kelebihan dan kekurangan dirinya, serta merasa puas dengan kehidupannya. SM memiliki penerimaan diri yang cukup baik. SM jarang memandingkan dirinya dengan orang lain, bahkan merasa cukup dengan pencapaian yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan pandangan Ryff yang menekankan bahwa individu dengan penerimaan diri yang tinggi akan memiliki pandangan positif terhadap dirinya.

Sebaliknya, JP memiliki penerimaan diri yang masih rendah. Ia ragu terhadap dirinya, tidak percaya diri, gampang stress, dan takut berbicara. Kondisi ini menunjukkan bahwa ia masih mengalami kesulitan dalam melihat potensi dirinya. Rendahnya penerimaan diri pada pegawai dapat meningkatkan kecenderungan stress kerja dan menurunkan kesejahteraan psikologis.

### 2) Hubungan Positif dengan Orang Lain (Positive Relations with Others)

Kemampuan menjalin hubungan yang positif sangat penting dalam dunia kerja karena tanpa hubungan yang baik antara rekan kerja, pekerjaan tidak akan berjalan dengan baik dan juga dapat berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

Kedua subjek memang memiliki hubungan yang baik dengan orang-orang terdekat, namun tidak memiliki keterampilan atau kesiapan psikologis untuk membuka diri terhadap lingkungan sosial yang lebih luas. Keterbatasan dalam berhubungan dengan orang baru pada kedua subjek dapat dipahami sebagai bentuk hambatan komunikasi interpersonal. Hambatan komunikasi interpersonal ini terjadi karena dimensi hubungan positif dengan orang lain dalam psychological well-being mereka masih terbatas pada lingkungan yang nyaman (comfort zone). Ketika masuk dalam konteks sosial baru,

mereka tidak memiliki cukup fleksibilitas atau ketahanan emosional untuk beradaptasi. Menurut Ryff, hubungan positif ditandai dengan kehangatan, kedulian, serta mampu menjalin kedekatan

### 3) Otonomi (Autonomy)

Otonomi dalam konteks psikologis tidak hanya berarti mampu mengambil keputusan sendiri, tetapi juga berani mengekspresikan pendapat tanpa terlalu terpengaruh oleh tekanan sosial. Pada aspek otonomi, SM tampak lebih tegas dalam mempertahankan kebebasan memilih. Ia tidak menyukai jika pilihannya diatur orang lain, bahkan merasa marah jika hal tersebut terjadi. Hal ini menunjukkan adanya kemandirian berpikir dan bertindak.

Sementara itu, JP terlalu mempertimbangkan bagaimana orang lain menilai dirinya, sehingga tidak berani berbicara, khususnya dalam situasi formal atau ramai. Komunikasi menjadi terbatas karena ia tidak merasa memiliki kendali atas dirinya sendiri. Kondisi ini menggambarkan bahwa tingkat otonominya masih sedang. Menurut Ryff, individu dengan otonomi tinggi mampu menolak tekanan sosial dan membuat keputusan sesuai prinsipnya. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa subjek memiliki pengalaman psychological well-being yang tidak sama, meskipun dalam lingkungan kerja yang sama.

### 4) Penguasaan Lingkungan (Environmental Mastery)

Dimensi ini menunjukkan sejauh mana individu mampu mengelola lingkungannya. Penguasaan lingkungan berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengelola tekanan, menyesuaikan diri, dan menciptakan situasi yang mendukung kebutuhan psikologisnya.

SM mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, namun kesulitan mengelola dinamika sosial yang bersifat spontan atau menantang emosinya. Ia bisa menyelesaikan tugas, tetapi tidak siap untuk komunikasi yang menuntut empati atau kesabaran ekstra.

JP mengalami kesulitan lebih besar. Ia merasa tidak mampu menghadapi tantangan komunikasi, apalagi jika harus menyampaikan idea atau perasaan di lingkungan yang belum familiar. Hambatan komunikasi muncul sebagai bentuk ketidakmampuan dalam mengelola tekanan sosial dan ketidaksiapan menghadapi dinamika hubungan antar individu. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kepribadian dan tingkat kepercayaan

diri sangat berpengaruh terhadap penguasaan lingkungan. Pegawai yang memiliki kepercayaan diri rendah cenderung tidak mampu menguasai situasi kerja dan lebih rentan mengalami stress.

5) Tujuan Hidup (Purpose in Life)

Kedua subjek memiliki tujuan hidup yang jelas. SM termotivasi oleh anak-anaknya, sementara JP termotivasi oleh suami dan dirinya sendiri. Menurut Ryff, individu dengan tujuan hidup yang kuat cenderung lebih resilien menghadapi tekanan. Pegawai yang memiliki tujuan hidup yang jelas mampu menjaga motivasi kerjanya meskipun dalam situasi penuh tekanan.

6) Perkembangan Pribadi (Personal Growth)

Kedua subjek menunjukkan adanya keinginan untuk berkembang, baik secara pribadi maupun sosial. SM mengaku lebih peka setelah banyak pengalaman, sementara JP merasa sedikit lebih berani berbicara dibanding masa lalu. Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki potensi untuk memperbaiki hambatan komunikasi interpersonal, selama diberikan ruang dan dukungan tumbuh.

Hal ini sesuai dengan dimensi Ryff yang menyebutkan bahwa perkembangan pribadi ditandai oleh upaya untuk terus bertumbuh dan belajar dari pengalaman.

Dari hasil penelitian tersebut ditemukan beberapa hal penting, yaitu :

1. Perbedaan penerimaan diri: SM lebih mampu menerima diri dan jarang mebandingkan diri dengan orang lain, sementara JP masih sering merasa ragu dan kurang percaya diri.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap stress: JP lebih rentan stress ketika menghadapi beban kerja, menunjukkan bahwa penguasaan lingkungan sangat memengaruhi kondisi psychological well-being
3. Motivasi sebagai faktor protektif: Kedua subjek memiliki sumber motivasi yang berbeda, namun keduanya menjadi faktor penting yang menjaga mereka tetap semangat.

Komunikasi interpersonal berkaitan erat dengan psychological well-being: Kesulitan bekerja sama, mudah tersinggung, dan sulit akrab dengan orang baru

menunjukkan keterkaitan antara psychological well-being dengan kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kondisi psychological well-being pegawai berada pada tingkat yang beragam. Ada pegawai yang mampu menerima dirinya dengan baik, menjaga hubungan positif dengan orang sekitar, serta memiliki tujuan hidup yang jelas sehingga dapat menjadi sumber motivasi dalam bekerja. Namun, masih terdapat pegawai yang menunjukkan kesulitan dalam aspek tertentu, seperti rendahnya kepercayaan diri, mudah tersinggung, cepat marah, serta kesulitan dalam menjalin hubungan dengan rekan kerja.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa psychological well-being pegawai Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal, seperti penerimaan diri, emosi, dan kepercayaan diri, serta faktor eksternal, seperti dukungan keluarga, lingkungan kerja, dan beban pekerjaan. Perbedaan kondisi di antara pegawai juga menegaskan bahwa kesejahteraan psikologis bersifat individual dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman serta lingkungan yang melingkapinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell., J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- DeVito, J.A. (2015). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Person Education.
- Hardjana, Agus. (2003). *Komunikasi Interpersonal & Komunikasi Intrapersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hermanto dkk, (2021). *Studi Komunikasi Interpersonal pada Masyarakat Beda Agama di Kecamatan Donggo Kabupaten Bima*. 8(1), 20-32. DOI: <https://doi.org/10.59050/jkk.v8i1.77>
- Naharia dkk. (2022). *Psychological Well-Being Ibu yang Memiliki Anak Penderita Skizofrenia di Kelurahan Matani Tiga Kota Manado*. 3(4). 275-281.
- Kadri. (2022). *Komunikasi Manusia Sejarah, Konsep, Praktik*. Mataram: Alamtara Institute.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Jakarta: Balai Pustaka. Diakses melalui [www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id) 12 Maret 2025.
- Miler, K. (2001). *Communication Theories Perspective, Processes, and Contexts*. USA: Mc Graw Hill.

- Miles & Huberman (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L.J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2012). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pedhu, Yoseph. (2022). *Kesejahteraan Psikologis dalam Hidup Membriara*. 10(1). 65-78. DOI: <https://doi.org/10.29210/162200>
- Putri dkk. (2023). *Psychological Well-Being: Penerimaan Diri dan Penguasaan Lingkungan, mengenali mindfulness dari sikap negatif ke surplus sikap positif hidup*. 3(2). 398-415. DOI : <https://doi.org/10.18860/psi.v3i2.19427>
- Sundari dkk. (2024). *Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja*, 1(3), 419-438. DOI: <https://doi.org/10.70182/JCA.v1i3.29>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampinongkol dkk. (2022). *Dinamika Komunikasi Interpersonal Disatuan Lalu Lintas Polres Minahasa*. 3(3). 195-199.
- Yudhisthira & Trihastuti. (2023). *Hambatan Komunikasi Interpersonal Selama Proses Pembelajaran Jarak Jauh*. 21(1). 13-27. DOI: <https://doi.org/10.25170/psikoedukasi.v21i1.4351>