

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Generasi Z adalah label yang dilekatkan pada individu yang lahir pada tahun 1997-2010 (Dolot, 2018). Pada tahun 2022, Generasi Z berusia 12 hingga 25 tahun yang termasuk dalam kategori usia remaja hingga dewasa awal. Sebutan lain untuk Generasi Z adalah Generasi “C” yang berasal dari kata “*connected*” atau terhubung karena karakteristik Generasi Z sebagai *digital native* yang lahir, tumbuh, dan berkembang bersama teknologi digital, terutama internet (Friedrich dkk., 2011). Kedekatan Generasi Z dengan teknologi mempermudah akses terhadap berbagai informasi termasuk pengetahuan terkait kesehatan mental sehingga Generasi Z memiliki kesadaran dan literasi kesehatan mental yang lebih baik dibandingkan generasi yang lebih senior (Fatahya & Abidin, 2022). Generasi Z cenderung lebih mudah mengidentifikasi dan melaporkan permasalahan kesehatan mental yang mereka alami karena lebih memiliki pemahaman atas isu kesehatan mental (Zollinger, 2021).

Meskipun Generasi Z memiliki kesadaran mengenai permasalahan kesehatan mental yang mungkin dialami, Generasi Z masih enggan mencari bantuan. Di Amerika, kemungkinan Generasi Z tidak mencari bantuan kesehatan mental lebih tinggi 1,6 hingga 1,8 kali dibandingkan Generasi Y karena adanya stigma terkait gangguan mental dalam keluarga dan komunitas mereka (Coe dkk., 2022). Di sisi lain, sejak 2018 telah terjadi peningkatan akses aplikasi kesehatan

mental atau psikoterapi daring oleh individu dewasa awal berusia 19-24 tahun yang merasa lebih nyaman mencari dukungan kesehatan mental melalui akses internet (Finn Partners, 2019). Bahkan, tren pencarian dukungan kesehatan mental melalui konseling daring mengalami peningkatan hingga 124% selama pandemi COVID-19 (Hazlegreaves, 2020).

Di Indonesia, 90% responden individu berusia 15-24 tahun melaporkan keluhan kesehatan mental, namun 70,5% responden lebih memilih mencari bantuan dari teman sebaya (Kaligis dkk., 2021). Lebih lanjut, temuan Kaligis dkk. (hal. 9) menunjukkan bahwa layanan bantuan yang dapat diakses secara daring merupakan bentuk yang diminati oleh 84,5% responden. Temuan ini didukung oleh Laporan Perilaku Penggunaan Layanan Kesehatan Mental di Indonesia 2021 (Into The Light Indonesia, 2021) yang menyatakan bahwa mayoritas partisipan lebih menyukai mengakses layanan kesehatan mental melalui aplikasi daring atau melalui *website*. Sejalan dengan tingginya minat terhadap layanan kesehatan mental daring, salah satu penyedia layanan konseling daring berbasis teks di Indonesia, *Riliv*, melaporkan adanya peningkatan pengguna layanan hingga hampir 400% pada masa pandemi (Burhan, 2022).

Meskipun begitu, masih banyak individu yang mengaku mengalami keluhan seputar kesehatan mental tidak mengakses layanan yang diberikan oleh profesional karena keterbatasan biaya (Into The Light Indonesia, 2021; Puspitasari, 2021). Ekspektasi sosial, agama, dan stigma budaya menghambat kemauan dan kemampuan individu untuk mencari dukungan psikososial dari profesional sehingga berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan untuk memperoleh

dukungan kesehatan mental yang memadai serta lambatnya pengembangan sumber daya kesehatan mental yang tersedia (Gronowski, 2020).

Sebagai gantinya, konseling sebaya daring tidak berbayar merupakan alternatif yang populer untuk mendapatkan dukungan terkait keluhan kesehatan mental (Coady dkk., 2022; Nurlaila, 2021; P. S. F. Yip dkk., 2021). Bentuk layanan kesehatan mental yang diminati kelompok usia 16-23 tahun adalah konseling daring berbasis teks (*text based online counseling* atau TBOC) yang diberikan individu sebaya (Fukkink, 2011). TBOC sebaya diminati khususnya karena layanan ini diberikan secara daring dan interaksi yang dilakukan berbasis teks sehingga anonimitas pengguna layanan terjaga dan meminimalisir diketahui orang lain bahwa sedang mencari bantuan kesehatan mental, serta mudah diakses melalui ponsel kapan pun membutuhkan dukungan tanpa perlu membuat janji temu dan menunggu antrean (Navarro dkk., 2020).

Salah satu penyedia layanan dukungan sosial sebaya daring adalah BTS ARMY Help Center (AHC) Indonesia yang digerakkan komunitas penggemar kelompok musik *Bangtansonyeondan* (BTS) asal Korea Selatan. AHC Indonesia merupakan komunitas yang diapresiasi keberadaannya oleh Kantor Staf Presiden Indonesia karena berkontribusi dalam menjembatani kebutuhan masyarakat yang membutuhkan dukungan sosial dan kesehatan mental pada masa pandemi COVID-19 (Dilla, 2021; Luviana, 2021). Dilansir Magdalene.co (2021), AHC Indonesia secara aktif memberi dukungan sosial sebagai “teman bicara” untuk berbagi keluhan dan beban yang mengganggu pikiran secara daring melalui *direct message* pada *platform Twitter*. *Direct message* merupakan salah satu fitur *Twitter* untuk

mengirimkan pesan langsung yang bersifat pribadi (Twitter Help Center, 2015).

AHC Indonesia memiliki visi untuk “meneruskan pesan positif BTS untuk Army dan masyarakat Indonesia” (BTS ARMY Help Center Indonesia, 2021a). Menurut Sharon Mailangkay selaku manajer akun AHC Indonesia (berbasis di Jakarta, komunikasi personal melalui sambungan telepon, 31 Agustus 2022), visi ini diturunkan menjadi beberapa misi yaitu (1) Menyuarakan pentingnya isu kesehatan mental; (2) Memberikan wadah atau ruang aman untuk bisa berbagi dan berdiskusi apapun bagi Army dan lainnya tanpa dihakimi; (3) Menjadi komunitas yang konsisten menyebarkan hal-hal positif dan merangkul anak-anak muda; dan (4) Memberikan perspektif baru terkait aktivitas *fandom* kepada masyarakat. Misi direalisasikan menjadi berbagai kegiatan nyata seperti aktif membuat konten edukasi kesehatan mental berupa kata penyemangat dan membagikan kata positif melalui media *Twitter* (BTS ARMY Help Center Indonesia, 2021d), menyiarkan sinar dengan tema kesehatan mental di *Spotify* (BTS ARMY Help Center Indonesia, 2021f), penyelenggaraan seminar psikologi dengan mengundang psikoanalisis Dr. Murray Stein (BTS ARMY Help Center Indonesia, 2021e), dan layanan utama berupa konseling sebaya daring berbasis teks (Into The Light Indonesia, 2020).

Fukkink (2011, hal. 249) menyatakan bahwa konseling daring berbasis teks (*text based online counseling* atau TBOC) yang diberikan individu sebaya dapat menjadi alternatif karena mampu menyediakan dukungan sosial yang dianggap cukup membantu meningkatkan keluhan kesehatan mental. Dalam TBOC sebaya, pendamping memunculkan berbagai jenis dukungan sosial yang dapat menjadi prediktor kualitas dukungan dan kepuasan penerima layanan yang lebih kuat

daripada durasi percakapan atau kuantitas dukungan sosial. Maka, layanan yang ditawarkan AHC memenuhi kaidah TBOC dan pemberian dukungan sosial daring.

AHC Indonesia telah menjadi pendamping bagi 5177 pengguna layanan sejak tahun 2018. Tabulasi data pengguna sejak Januari hingga Juli 2022 menunjukkan bahwa dalam sebulan AHC Indonesia dapat menerima rata-rata 62 pengguna layanan baru. Lebih lanjut, AHC Indonesia rata-rata menerima 15 *direct message* dari dampingan dalam sehari, baik dari pengguna baru maupun dampingan yang kembali untuk menceritakan keluhannya. Data internal AHC Indonesia yang diekstrak dari pernyataan kesediaan (*informed consent*) pengguna layanan hingga 8 Agustus 2022 menunjukkan bahwa mayoritas pencari dukungan melalui konseling sebaya adalah perempuan dengan rata-rata usia 21 tahun yang termasuk dalam Generasi Z berusia dewasa awal.

Manajer akun AHC Indonesia Sharon Mailangkay (berbasis di Jakarta, komunikasi personal melalui sambungan telepon, 31 Agustus 2022) menyampaikan bahwa dampingan memilih bercerita pada AHC Indonesia karena merasa sendirian dan butuh didengarkan; memiliki permasalahan kesehatan mental seperti menunjukkan gejala depresi, kecemasan, bahkan kecenderungan bunuh diri namun kesulitan biaya untuk mengakses layanan dari ahli; maupun khawatir terhadap stigma bila bercerita pada orang terdekat atau mencari bantuan profesional. Dengan demikian, AHC Indonesia tidak hanya menyediakan “*ruang aman untuk bisa berbagi dan berdiskusi apa pun ... tanpa dihakimi*” seperti yang tertuang dalam misi komunitas, namun telah berkembang menjadi layanan TBOC sebaya yang memberikan dukungan sosial dan pendampingan kesehatan mental.

AHC Indonesia dapat dikatakan sebagai komunitas penyedia layanan TBOC sebaya yang populer. Meskipun demikian, AHC Indonesia belum pernah melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan secara formal. Salah satu bentuk evaluasi yang pernah dilakukan AHC Indonesia dilakukan dengan menghimpun testimoni melalui *Google Form* yang ditanggapi oleh 23 orang pengguna layanan (BTS ARMY Help Center Indonesia, 2021b). Respons menunjukkan bahwa selama bercerita pada pendamping AHC Indonesia, pengguna layanan merasa nyaman dan senang karena ditanggapi dengan baik. Bercerita pada pendamping memberikan rasa lega. Selain itu, pengguna layanan merasa terbantu untuk tetap kuat menghadapi tantangan dan mendapatkan masukan yang membangun.

Peningkatan kesehatan mental merupakan salah satu tujuan utama dari dukungan sosial yang diberikan melalui media konseling. Meskipun demikian, kepuasan merupakan variabel yang perlu diperhitungkan sebagai hasil dari proses konseling (Stevens Jr, 1971). Mengetahui kepuasan terhadap layanan dan dampak kesehatan mental sekaligus memberikan manfaat evaluatif tidak hanya bagi pemberi layanan, tetapi juga memberikan gambaran mengenai seberapa bermanfaat layanan bagi kesejahteraan para pengguna (McClellan dkk., 2022). Evaluasi terhadap kepuasan penerima layanan pada layanan dapat menyediakan informasi mengenai kualitas dukungan sosial yang diberikan, mengetahui seberapa terdukung individu yang telah dilayani, serta sebagai sarana perbaikan layanan agar dapat menjangkau lebih banyak orang (Larson & Bock, 2016; Rickwood dkk., 2017). Di sisi lain, pengukuran terhadap dampak layanan dukungan terhadap kesehatan

mental yang diberikan secara daring merupakan hal yang kompleks dengan perlu memperhitungkan kepuasan serta dampak kesehatan mental yang diterima klien (Sefi & Hanley, 2012).

Penelitian Harandi dkk. (2017) menunjukkan adanya ukuran efek yang relatif tinggi dari korelasi antara dukungan sosial dan kesehatan mental. Berdasarkan temuan ini, Harandi dkk. menyampaikan pentingnya memberikan dukungan sosial yang lebih tinggi, terutama untuk wanita, orang tua, pasien, pekerja, dan pelajar. Temuan ini mengkonfirmasi studi Bakhshipour Roudsari dkk. (2005) bahwa dukungan sosial mengurangi efek merugikan dari tekanan mental dengan mendapatkan perhatian emosional, bantuan, informasi, penilaian umpan balik dari orang lain tentang seberapa baik kinerja yang telah dilakukan, serta kemampuan seseorang dalam bersosialisasi. Dengan demikian, penting untuk mengetahui tingkat dukungan sosial atau seberapa banyak dukungan sosial yang diterima seseorang untuk mengetahui dampaknya terhadap kesehatan mental.

Dukungan sosial, seperti yang diberikan AHC Indonesia pada para dampungannya, adalah persepsi subjektif seseorang mengenai ketersediaan perhatian emosional serta bantuan nyata ketika sedang menghadapi stres (House, 1987; House dkk., 1988). Tinjauan yang dilakukan Nick dkk. (2018) menunjukkan bahwa teori dukungan sosial tidak membedakan fenomena dukungan yang diberikan secara langsung maupun secara daring. Nick dkk. mengategorikan dukungan sosial daring menjadi empat sub-tipe besar, yaitu *Esteem/Emotional Support*, *Social Companionship*, *Informational Support*, dan *Instrumental Support*.

Salah satu alat ukur yang memiliki kriteria untuk mengukur kepuasan dan

dampak kesehatan mental penerima layanan TBOC adalah *Online Youth Service Satisfaction Scale* atau OYSSS (Rickwood dkk., 2019). Jika dicermati lebih lanjut, butir-butir OYSSS memiliki komponen dari kepuasan terhadap layanan dan dampak kesehatan mental yang hanya diukur dengan 13 item. Jumlah pertanyaan ini akan lebih efisien dibandingkan memberikan instrumen lain yang lebih panjang seperti *Mental Health Inventory* atau MHI 38 dengan 38 butir pertanyaan (Veit & Ware, 1983). Secara validitas konstruk, OYSSS memiliki tiga dimensi yang mengukur (1) kepuasan terhadap sesi, (2) potensi yang diraih setelah menjalani sesi, serta (3) kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan. Meskipun demikian, OYSSS perlu divalidasi ulang ketika digunakan hanya dengan menggunakan dua dimensi, yaitu kepuasan layanan dan dampak kesehatan mental.

Sejatinya YSSS yang disusun oleh Simmons dkk. (2014). YSSS memiliki satu faktor untuk mengukur kepuasan terhadap tiga domain utama yaitu lingkungan dan organisasi penyedia layanan, hubungan antara pemberi dan penerima layanan, serta dampak dari layanan yang diberikan. Rickwood dkk. (2017) melakukan pengujian ulang pada YSSS dengan model empat faktor yang mengukur domain kepuasan terhadap infrastruktur layanan, kepuasan terhadap karyawan di pusat layanan, kepuasan terhadap bantuan yang diterima, serta kepuasan secara keseluruhan (SRMR = 0,020, CFI = 0,966). Meskipun begitu, OYSSS memungkinkan untuk dikategorikan menjadi dua faktor yang sudah memenuhi kriteria *good fit* (SRMR = 0,041, CFI = 0,920).

Kebutuhan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan terhadap layanan dukungan sosial dan dampak layanan terhadap kesehatan mental.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan terhadap layanan dukungan sosial AHC Indonesia serta dampak konseling sebaya daring berbasis teks terhadap kesehatan mental pengguna layanan. Pengukuran dilakukan menggunakan *Online Social Support Scale* dan *Online Youth Service Satisfaction Scale*. Untuk memastikan bahwa OYSSS memiliki faktor yang dapat mengukur dampak kesehatan mental, uji validitas awal terhadap OYSSS akan dilakukan melalui *Exploratory Factor Analysis*.

1.2. Rumusan Masalah

Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian adalah “Apakah dukungan sosial yang diberikan secara daring berbasis teks oleh konselor sebaya AHC Indonesia memberikan kepuasan dan memberikan dampak kesehatan mental pada para pengguna layanan?”.

1.3. Signifikansi Penelitian

OYSSS merupakan instrumen yang dikembangkan untuk mengevaluasi kepuasan pemuda pengguna layanan konseling daring berbasis teks (Rickwood dkk., 2019). OYSSS memiliki tiga faktor yang mengukur kepuasan terhadap sesi, potensi hasil sesi, serta kepuasan terhadap keseluruhan layanan. Pengamatan terhadap OYSSS menunjukkan bahwa instrumen ini dapat mengukur dampak kesehatan mental bagi individu yang menerima layanan TBOC. Dengan demikian, salah satu signifikansi dari penelitian ini adalah pengkajian ulang faktor OYSSS untuk membuktikan adanya butir yang mampu mengukur dampak layanan terhadap kesehatan mental.

Temuan Mikal dkk. (2013) menunjukkan bahwa individu dewasa awal lebih merasakan manfaat ketika menerima dukungan sosial sebaya secara daring daripada dukungan yang diberikan secara langsung. Kajian dalam studi ini diharapkan dapat mengungkap aspek dukungan sosial yang dianggap paling memberikan manfaat bagi penerima layanan TBOC sebaya selain untuk membuktikan tingkat kepuasan dalam menerima layanan dukungan berbasis teks secara daring.

Penelitian terdahulu terkait pengalaman pengguna layanan konseling berbasis teks dilakukan melalui analisis konten dari interaksi teks antara terapis atau konselor dan pengguna layanan tanpa wawancara langsung seperti yang dilakukan Fukkink (2011) dan Metsäranta dkk. (2022). Kajian terhadap kepuasan penerima layanan sosial dari AHC Indonesia diharapkan memberikan gambaran mengenai aspek dukungan sosial yang paling penting dan bisa mengoptimalkan layanan, sehingga pengguna tidak hanya puas terhadap layanan tetapi juga memperoleh manfaat terhadap kesehatan mental.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dukungan sosial daring terhadap kepuasan dan kesehatan mental pengguna setelah menerima layanan dari AHC Indonesia. Pengujian terhadap OYSSS dilakukan untuk memastikan bila instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki struktur faktor yang mengukur dampak kesehatan mental setelah menerima layanan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian dukungan sosial yang diberikan secara daring, memperkaya kajian kepuasan individu penerima layanan sosial secara daring melalui pesan teks, serta mengetahui dampak kesehatan mental setelah menerima dukungan sosial daring berbasis teks.
2. Mendapatkan kemungkinan adanya struktur faktor OYSSS yang memuat dampak kesehatan mental dari layanan TBOC sebaya sebagai bukti awal perlunya pengujian validitas konstruk lebih lanjut seperti validitas konvergen dan diskriminan, serta untuk menguji validitas nomologis OYSSS, yaitu seberapa jauh skala mampu mengukur konstruk spesifik yang akan dinilai.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi komunitas pemberi dukungan sosial secara daring berbasis teks, khususnya AHC Indonesia mengenai aspek dukungan sosial mana yang perlu dioptimalkan dalam memberikan layanan. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi masukan dan/atau evaluasi untuk mempertahankan maupun meningkatkan layanan dukungan sosial yang selama ini telah diberikan.