

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dukungan Sosial

2.1.1 Definisi Dukungan Sosial

Menurut Zimet et al. (1988), dukungan sosial adalah keyakinan seseorang bahwa ia memiliki sumber daya dari keluarga, teman, dan orang-orang terdekat (*significant others*) yang tersedia saat ia membutuhkan, baik dalam bentuk hubungan, materiil, informasi, maupun perasaan, yang membantu dalam menghadapi tekanan dan meningkatkan kesejahteraan. Mereka menekankan pentingnya persepsi individu terhadap ketersediaan bantuan, bukan hanya bantuan yang diterima secara nyata (*received support*).

Uchino (2018) mendefinisikan dukungan sosial sebagai sumber daya interpersonal yang berasal dari hubungan sosial dan berfungsi membantu individu menghadapi stres melalui mekanisme psikologis dan fisiologis. Dukungan sosial tidak hanya memberikan rasa nyaman secara emosional, tetapi juga berkontribusi dalam menurunkan respons stres tubuh, seperti ketegangan dan tekanan emosional. Dalam konteks pekerjaan dengan tuntutan tinggi, dukungan sosial berperan penting dalam menjaga keseimbangan emosi dan kesehatan mental individu.

Taylor (2018) menjelaskan dukungan sosial sebagai respons adaptif alami terhadap stres, terutama pada perempuan, yang diwujudkan melalui kecenderungan untuk mencari, membangun, dan mempertahankan hubungan sosial (*tend and befriend*). Dukungan sosial dipandang sebagai bentuk perlindungan psikologis yang muncul melalui empati, kelekatan emosional, dan perhatian dari orang-orang terdekat. Dukungan ini membantu individu merasa aman dan dipahami ketika menghadapi tekanan kerja. Sementara Lakey dan Orehek (2019) mendefinisikan dukungan sosial sebagai proses regulasi relasional

yang terjadi melalui interaksi sehari-hari yang bermakna. Menurut mereka, dukungan sosial paling efektif bukan karena banyaknya bantuan yang diberikan, tetapi karena bagaimana individu mempersepsikan kualitas hubungan sosial tersebut. Definisi ini menekankan pentingnya dukungan sosial yang dirasakan (*perceived social support*), yang sejalan dengan penggunaan instrumen MSPSS dalam penelitian ini.

Cohen dan Wills (2020) juga menjelaskan /dukungan sosial sebagai faktor protektif yang berfungsi sebagai penyangga terhadap dampak negatif stres. Dukungan sosial membantu individu menilai stresor secara lebih adaptif dan menyediakan sumber daya emosional maupun instrumental yang dibutuhkan untuk menghadapi tekanan. Dukungan sosial dalam definisi ini berperan langsung dalam menurunkan tingkat stres yang dirasakan individu, khususnya pada pekerjaan dengan tekanan tinggi seperti kepolisian. Dan Thoits (2021) memandang dukungan sosial sebagai bantuan yang paling efektif ketika sesuai dengan peran dan identitas sosial individu. Dukungan yang relevan dengan konteks peran, seperti dukungan dari sesama aparat atau atasan bagi anggota Polwan, akan lebih bermakna dibandingkan dukungan yang bersifat umum. Definisi ini menekankan bahwa kualitas dan kesesuaian dukungan sosial lebih berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis daripada kuantitas dukungan itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, dukungan sosial adalah sumber daya interpersonal yang berasal dari hubungan sosial dan dipersepsikan individu sebagai bentuk perhatian, empati, dan bantuan yang bermakna.

2.1.2 Aspek-Aspek Dukungan Sosial

Aspek dukungan sosial diukur menggunakan *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS). MSPSS dikembangkan oleh Zimet et al. dan menekankan pada dukungan sosial yang dipersepsikan (*perceived social support*), yaitu sejauh mana individu merasa didukung oleh lingkungan sosialnya. MSPSS membagi dukungan sosial ke dalam tiga aspek utama, yaitu:

1. Dukungan Keluarga (*Family Support*)

Dukungan sosial keluarga adalah bantuan yang diterima individu dari anggota keluarga inti maupun keluarga besar, baik secara emosional, instrumental, informasional, maupun penghargaan. Dukungan secara emosional meliputi kasih sayang, empati, perhatian, dan rasa aman. Dukungan secara instrumental meliputi bantuan nyata seperti membantu pekerjaan rumah, mengurus anak, atau kebutuhan sehari-hari. Dukungan secara informasional meliputi pemberian nasihat, saran, dan solusi atas masalah. Dan dukungan secara penghargaan terdiri dari pengakuan, dorongan, dan kepercayaan terhadap kemampuan individu.

2. Dukungan Teman (*Friends Support*)

Dukungan sosial teman adalah bantuan yang diperoleh dari rekan sebaya atau teman dekat yang memberikan rasa kebersamaan, empati, dan penguatan sosial. Dukungan ini bisa dalam bentuk kesediaan untuk mendengarkan keluhan, berbagi pengalaman dan perasaan, memberikan hiburan dan pengalihan dari stres, dan memberikan rasa diterima dan dimengerti.

3. Dukungan Orang Lain yang Signifikan (*Significant Others Support*)

Dukungan sosial dari orang signifikan adalah bantuan yang diberikan oleh individu yang dianggap sangat penting dalam hidup responden, seperti pasangan, atasan yang suportif, mentor, atau figur penting lainnya. Bentuk dari dukungan ini seperti pemberian motivasi dan kepercayaan, rasa dihargai dan diakui, dukungan emosional yang intens, dan pemberian arahan atau teladan positif.

House (1981) membagi dukungan sosial menjadi empat aspek utama yang berfokus pada fungsi bantuan yang diterima individu, yaitu:

1. Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Dukungan yang berkaitan dengan ekspresi empati, kasih sayang, perhatian, dan kepedulian. Bentuk dukungan emosional seperti mendengarkan keluhan, memberi rasa nyaman dan aman, dan menunjukkan empati dan pengertian.

2. Dukungan Instrumental (*Instrumental Support*)

Dukungan ini seperti bantuan nyata atau langsung yang dapat dirasakan secara fisik atau material, yang bisa dalam bentuk bantuan finansial, membantu pekerjaan rumah, dan membantu menyelesaikan tugas

3. Dukungan Informasional (*Informational Support*)

Dukungan berupa pemberian informasi, saran, nasihat, atau arahan untuk menyelesaikan masalah. Bentuk dukungan informasional seperti memberi solusi, memberi masukan, dan berbagi pengalaman.

4. Dukungan Penilaian (*Appraisal Support*)

Dukungan ini berupa umpan balik positif, penguatan, dan penghargaan terhadap diri individu, bisa terdiri dari pujian, pengakuan kemampuan, dan validasi keputusan.

Selanjutnya, Sarafino dan Smith (2011) membagi dukungan sosial menjadi empat aspek yang hampir serupa, tetapi lebih menekankan bentuk interaksi sosial yang dirasakan individu.

a. Dukungan Emosional

Dukungan emosional berupa perasaan dicintai, diperhatikan, dan dihargai oleh orang lain.

b. Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental berupa bantuan konkret yang dapat digunakan langsung.

c. Dukungan Informasional

Dukungan informasional berupa pemberian informasi yang membantu individu memahami masalah dan mencari solusi.

d. Dukungan Persahabatan

Dukungan ini berupa kehadiran orang lain untuk melakukan sebuah aktivitas bersama.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek yang membentuk dukungan sosial adalah dukungan keluarga, dukungan teman dan dukungan orang lain yang signifikan.

2.1.3 Faktor-Faktor Dukungan Sosial

Menurut Stanley yang dikutip oleh Irwan dalam bukunya disebutkan, faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial adalah sebagai berikut:

a) Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisik dapat mempengaruhi dukungan sosial. Adapun kebutuhan fisik meliputi sandang, pangan dan papan. Apabila seseorang tidak tercukupi kebutuhan fisiknya maka seseorang tersebut kurang mendapat dukungan sosial.

b) Kebutuhan sosial

Dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih dikenal oleh masyarakat daripada orang yang tidak pernah bersosialisasi di masyarakat. Orang yang mempunyai aktualisasi diri yang baik cenderung selalu ingin mendapatkan pengakuan di dalam kehidupan masyarakat. Untuk itu pengakuan sangat diperlukan untuk memberikan penghargaan.

c) Kebutuhan psikis

Dalam kebutuhan psikis di dalamnya termasuk rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religius, tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan orang lain. Apalagi jika orang tersebut sedang menghadapi masalah baik ringan maupun berat, maka orang tersebut akan cenderung mencari dukungan sosial dari orang-orang sekitar sehingga dirinya merasa dihargai, diperhatikan dan dicintai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial menurut Cohen dan Syme (1985) adalah sebagai berikut:

a. Pemberi dukungan sosial

Dukungan yang bersifat berkesinambungan dari sumber yang sama akan lebih memiliki arti dan bermakna jika dibandingkan dengan dukungan yang diterima dari sumber yang berbeda. Hal ini berkaitan dengan faktor kedekatan dan tingkat kepercayaan penerima dukungan.

b. Jenis dukungan

Dukungan yang memberikan manfaat dan sesuai dengan situasi yang dihadapi akan sangat berarti bagi penerima dukungan.

c. Penerima dukungan

Karakteristik dari penerima dukungan juga memiliki pengaruh bagi keefektifan dukungan yang diperoleh. Karakteristik tersebut diantaranya kepribadian, kebiasaan dan peran sosial. Serta dukungan akan efektif apabila penerima dan pemberi dukungan memiliki kemampuan untuk mencari dan mempertahankan dukungan yang diperoleh.

d. Lamanya pemberian dukungan

Waktu pemberian dukungan berpengaruh pada kapasitas yang dimiliki oleh pemberi dukungan untuk memberikan dukungan dalam suatu periode tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi dukungan sosial yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikis.

2.2 Tingkat Stres

2.2.1 Definisi Tingkat Stres

Lazarus dan Folkman (1984) memandang stres sebagai hasil dari transaksi kognitif antara individu dengan lingkungannya, yang terjadi ketika tuntutan dari lingkungan dinilai sebagai sesuatu yang “melebihi sumber daya dan kemampuan individu untuk mengatasinya”. Artinya, stres bukan sekadar respon otomatis terhadap tekanan, tetapi merupakan proses psikologis yang dipengaruhi oleh penilaian subjektif individu terhadap situasi dan kemampuannya dalam coping.

Dalam kajian literatur stres kontemporer, Maltseva (2024) menjelaskan bahwa stres umumnya dipahami sebagai pengalaman subjektif dari ketegangan, tekanan, distress, ketakutan, atau emosi negatif yang muncul akibat ancaman yang dipersepsikan terhadap kesejahteraan mental atau fisik seseorang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat stres merupakan derajat intensitas respon psikologis, emosional, dan fisiologis individu terhadap tekanan yang dipersepsikan melebihi kemampuan adaptasi diri.

2.2.2 Aspek-Aspek Tingkat Stres

Tingkat stres adalah sejauh mana individu menilai situasi dalam hidupnya sebagai menekan, tidak terduga, tidak terkendali, dan membebani. Stres bukan hanya ditentukan oleh peristiwa objektif, tetapi oleh persepsi individu terhadap tuntutan lingkungan dan kemampuannya dalam mengatasi tuntutan tersebut.

Pada penelitian ini, aspek tingkat stres diukur menggunakan *Perceived Stress Scale* (PSS) yang dikembangkan oleh Cohen, Kamarck, dan Mermelstein pada tahun 1983. Kemudian diperbarui dan digunakan secara luas dalam berbagai penelitian hingga sekarang (Cohen & Williamson, 1988).

1. Ketidakpastian

Ketidakpastian yaitu kondisi ketika individu merasa bahwa berbagai peristiwa dalam hidupnya sulit diprediksi dan sering terjadi secara tiba-tiba. Aspek ini mencerminkan perasaan bingung, cemas, dan kurang siap dalam menghadapi perubahan situasi. Pada anggota kepolisian, khususnya Polwan, ketidakpastian dapat muncul akibat jadwal tugas yang tidak menentu, penugasan mendadak, serta dinamika pekerjaan yang cepat berubah dan berisiko tinggi.

2. Ketidakmampuan Mengendalikan Situasi

Menggambarkan sejauh mana individu merasa tidak berdaya dalam menghadapi tekanan yang dialami. Pada aspek ini, individu cenderung merasa kesulitan mengontrol emosi, mudah merasa tertekan, dan menganggap masalah datang secara bertubi-tubi. Dalam konteks pekerjaan kepolisian, perasaan tidak terkendali dapat dipicu oleh tekanan dari atasan, tuntutan organisasi yang tinggi, konflik dengan masyarakat, serta keterbatasan wewenang dalam menyelesaikan masalah di lapangan.

3. Perasaan Terbebani

Kondisi ketika individu menilai bahwa tuntutan yang dihadapi melebihi kemampuan fisik maupun psikologis dirinya. Aspek ini ditandai dengan kelelahan mental, perasaan memiliki terlalu banyak tanggung jawab, serta keterbatasan waktu untuk pemulihan diri.

Robbins dan Kolega (2013) menjelaskan aspek-aspek tingkat stres meliputi tiga aspek yaitu fisiologis, psikologis, dan perilaku.

- a. Aspek fisiologis ialah suatu perubahan biokimia terjadi pada fisiologis yang muncul saat seseorang mengalami tekanan stres mengakibatkan perubahan metabolisme yang mempercepat semua sistem kerja tubuh, masalah kesehatan yang serius akan timbul apabila individu mengalami stres dalam waktu yang lama. Hal ini dapat dilihat dengan ciri-ciri antara lain adalah sakit kepala, tidak tidur teratur, susah tidur, bangun terlalu awal, sakit punggung, pencernaan terganggu, tekanan darah naik, serangan jantung, keringat berlebihan, selera makan berubah, lelah atau kehilangan daya energi.
- b. Aspek psikologis ialah suatu perubahan emosi dialami seseorang yang mengakibatkan akan lebih mudah terserang depresi, frustrasi, dan kurangnya kepercayaan diri, mereka percaya tidak akan bisa melewati tahap-tahap sulit dalam pekerjaannya, mengembangkan perasaan tidak berdaya dan menimbulkan simpati dari orang-orang di sekitar. Hal ini dapat dilihat sedih, mudah marah, gelisah, cemas, rasa harga diri menurun, merasa tidak aman, terlalu peka sensitif, mudah tersinggung, komunikasi tidak efektif, kepuasan kerja yang menurun, kehilangan spontanitas dan kreativitas, dan kehilangan semangat.
- c. Aspek perilaku ialah adanya perbedaan perilaku orang-orang yang berada dalam tekanan, orang yang berada dalam tekanan konstan berperilaku berbeda dengan orang yang dalam keadaan seimbang secara emosional, semakin tinggi tingkat stresnya maka semakin tinggi pula perubahan pola perilakunya, dengan ciri-ciri antara lain kehilangan

kepercayaan kepada orang lain, mudah mempersalahkan orang lain, suka mencari kesalahan orang, terlalu membentengi atau mempertahankan diri, meningkatnya frekuensi absensi, dan kemangkiran menurunnya produktifitas, meningkatkan penggunaan minuman keras, dan merokok yang lebih banyak dari biasanya.

Sarafino (1994) mengemukakan tingkat stres memiliki dua aspek, yaitu:

- a. Aspek Biologis, berupa gejala fisik dari stres yang dialami individu antara lain: sakit kepala, gangguan tidur, gangguan pencernaan, gangguan makan, gangguan kulit dan produksi keringat yang berlebihan.
- b. Aspek Psikologis, berupa gejala psikis dari stres antara lain:
 - 1) Gejala kognisi, kondisi stres dapat mengganggu proses pikir individu. Individu yang mengalami stres cenderung mengalami gangguan daya ingat, perhatian dan konsentrasi.
 - 2) Gejala emosi, kondisi stres dapat mengganggu kestabilan emosi individu. Individu yang mengalami stres akan menunjukkan gejala mudah marah, kecemasan yang berlebihan terhadap segala sesuatu, merasa sedih dan depresi.
 - 3) Gejala tingkah laku, kondisi stres dapat mempengaruhi tingkah laku sehari-hari yang cenderung negatif sehingga menimbulkan masalah dalam hubungan interpersonal.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan aspek-aspek interaksi parasosial adalah ketidakpastian, ketidakmampuan mengendalikan situasi dan perasaan terbebani.

2.2.3 Faktor-Faktor Tingkat Stres

Secara umum, Pedak (2009) membagi faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres menjadi tiga, yaitu:

1. Stressor Ruhani (Spiritual)

Stresor jenis ini berhubungan dengan diri manusia. Stresor ini timbul karena kecintaan manusia yang mendalam terhadap dirinya sendiri. Hal

yang paling membuat manusia stres adalah ketakutan akan kematian dan rasa cinta terhadap kedudukan, harta dan sesama manusia.

2. Stresor Mental (Psikologis)

Stresor jenis ini berhubungan dengan adanya tekanan yang timbul akibat perlakuan orang lain. Tekanan itu akan membuat batin kita timbul rasa benci, marah atau sedih.

3. Stresor Jasmani (Fisik)

Stresor jenis ini berhubungan dengan faktor nutrisi dan lingkungan. Pola makan yang tidak baik juga menyebabkan stres. Misalnya stres dapat meningkat akibat terlalu banyak mengonsumsi gula, kafein, alkohol, garam, dan lemak serta sedikit mengonsumsi zat-zat gizi. Sedangkan faktor lingkungan misalnya adanya mikroorganisme, polusi udara, asap rokok, temperatur dan gerakan fisik.

4. *Similarity*

Kesamaan antara seseorang dengan figur media (*similarity*). Adanya kesamaan baik dalam hal penampilan fisik, tingkah laku dan reaksi emosional, akan membuat pengguna media akan lebih tertarik pada karakter dan kepribadian figur media yang mirip dengan dirinya. Keinginan untuk mengidentifikasi, yaitu figur media yang muncul di televisi memiliki wajah yang tampan ataupun cantik, memiliki bakat yang tidak biasa, atau sangat sukses.

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), stres muncul sebagai hasil interaksi antara individu dan lingkungan. Tingkat stres seseorang tidak ditentukan oleh peristiwa itu sendiri, melainkan oleh beberapa faktor utama berikut:

a. Penilaian Kognitif (*Cognitive Appraisal*)

Penilaian kognitif merupakan faktor utama yang menentukan tingkat stres. Individu menilai apakah suatu situasi dianggap sebagai ancaman, tantangan, atau tidak relevan.

b. Sumber Daya Koping (*Coping Resources*)

Sumber daya koping mencakup kemampuan internal dan eksternal individu dalam menghadapi stresor, seperti keterampilan pemecahan masalah, pengalaman, kontrol diri, serta dukungan sosial. Individu dengan sumber daya koping yang memadai cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah, karena merasa mampu mengendalikan situasi yang dihadapi.

c. Strategi Koping (*Coping Strategies*)

Strategi koping yang digunakan individu juga memengaruhi tingkat stres.

d. Dukungan Sosial (*Social Support*)

Dukungan dari keluarga, teman, dan lingkungan kerja berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) terhadap stres. Individu yang memperoleh dukungan emosional, instrumental, dan informasional cenderung lebih mampu menghadapi tekanan, sehingga tingkat stres yang dirasakan lebih rendah.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan munculnya stres, yaitu penilaian kognitif, sumber daya koping, strategi koping, dan dukungan sosial.

2.3 Polwan (Polisi Wanita)

2.3.1 Definisi Polwan (Polisi Wanita)

Polisi Wanita (Polwan) merupakan bagian dari aparat Kepolisian Negara yang memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang sama dengan polisi laki-laki, namun dengan kekhasan peran yang berkaitan dengan pendekatan humanis dan perlindungan kelompok rentan. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, kepolisian bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Polwan menjalankan fungsi kepolisian secara profesional tanpa diskriminasi gender (UU No. 2 Tahun 2002).

Secara historis, keberadaan polisi wanita dipandang sebagai respons terhadap kebutuhan penegakan hukum yang lebih sensitif terhadap isu perempuan dan anak. Heidensohn (1992) menyatakan bahwa kehadiran polisi wanita berkontribusi pada pendekatan kepolisian yang lebih komunikatif, empatik, dan berorientasi pada pelayanan sosial.

2.4 Hubungan Dukungan Sosial dengan Tingkat Stres pada Polisi Wanita (Polwan)

Dukungan sosial merupakan sumber daya psikososial yang diperoleh individu melalui hubungan interpersonal dengan orang lain. Dukungan ini berfungsi membantu individu menghadapi tekanan, kesulitan, dan tuntutan hidup. Zimet et al. (1988) mendefinisikan dukungan sosial sebagai persepsi individu mengenai sejauh mana ia merasa didukung, dicintai, dihargai, dan diperhatikan oleh lingkungan sosialnya. Penekanan utama dalam definisi ini adalah pada *perceived social support*, yaitu persepsi subjektif individu terhadap dukungan yang diterima, bukan semata-mata jumlah dukungan yang tersedia. Zimet et al. (1988) mengembangkan alat ukur *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS) yang mengukur dukungan sosial dari tiga sumber utama, yaitu: 1) dukungan keluarga; 2) Dukungan teman; dan 3) Dukungan signifikan lainnya (*significant others*).

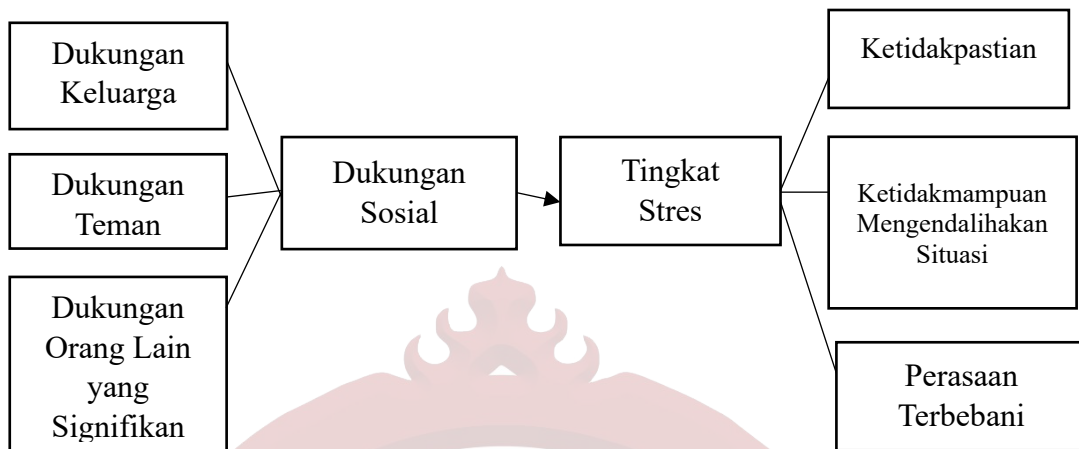
Penelitian yang dilakukan oleh Violanti et al. (2017) menemukan bahwa polisi wanita yang memiliki persepsi dukungan sosial tinggi, terutama dari keluarga dan rekan kerja, menunjukkan tingkat kesejahteraan psikologis yang lebih baik dan risiko stres kerja yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial yang diukur melalui MSPSS relevan dan signifikan dalam konteks Polwan. Dukungan sosial berperan sebagai faktor protektif terhadap stres pada Polwan. Polwan menghadapi stresor khas seperti risiko pekerjaan, jam kerja tidak menentu, tekanan organisasi, serta tuntutan peran ganda sebagai aparat dan perempuan. Dukungan sosial membantu Polwan dalam menafsirkan stresor secara lebih positif dan meningkatkan kemampuan koping. Menurut Lazarus dan Folkman (1984), dukungan sosial memengaruhi proses penilaian kognitif individu terhadap stresor.

Ketika Polwan merasa didukung, tuntutan pekerjaan cenderung dinilai lebih dapat dikendalikan, sehingga tingkat stres yang dirasakan menjadi lebih rendah. Dengan demikian, semakin tinggi dukungan sosial yang dirasakan Polwan, semakin rendah tingkat stres yang dialaminya.

Stres secara umum didefinisikan sebagai respons fisik dan psikologis individu terhadap tuntutan internal maupun eksternal yang melebihi kemampuan adaptasi. Sarafino dan Smith (2011) menyatakan bahwa stres terjadi ketika individu menilai situasi sebagai mengancam atau membebani kesejahteraan, sehingga memicu reaksi emosional, kognitif, dan fisiologis. Dalam profesi kepolisian, stres sering bersifat kronis karena tuntutan kerja yang berkelanjutan dan risiko tinggi, sehingga dapat berdampak negatif pada kesehatan mental jika tidak dikelola dengan baik.

Cohen dan Williamson (1988) mengembangkan *Perceived Stress Scale* (PSS) untuk mengukur tingkat stres berdasarkan persepsi individu terhadap ketidakpastian, ketidakmampuan mengontrol situasi, dan tekanan hidup. PSS menilai sejauh mana individu merasa kehidupannya tidak terprediksi, tidak terkendali, dan penuh tekanan. Penelitian yang menggunakan PSS pada Polwan menunjukkan bahwa stres sering muncul akibat beban kerja tinggi, konflik peran, dan tekanan organisasi. Gershon et al. (2009) menemukan bahwa polisi wanita melaporkan tingkat stres lebih tinggi dibandingkan polisi laki-laki, terutama pada aspek perasaan kewalahan dan kurangnya kontrol. Namun, Polwan dengan dukungan sosial yang tinggi menunjukkan skor PSS yang lebih rendah, menandakan tingkat stres yang lebih ringan.

2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah di paparkan diatas, diketahui bahwa dukungan sosial adalah keyakinan seseorang bahwa ia memiliki sumber daya dari keluarga, teman, dan orang-orang terdekat (*significant others*) yang tersedia saat ia membutuhkan, baik dalam bentuk hubungan, materiil, informasi, maupun perasaan, yang membantu dalam menghadapi tekanan dan meningkatkan kesejahteraan (Zimet et al, 1988). Zimet et al. (1988) mengembangkan alat ukur *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS) yang mengukur dukungan sosial dari tiga sumber utama, yaitu: 1) dukungan keluarga; 2) Dukungan teman; dan 3) Dukungan signifikan lainnya (*significant others*). Dukungan sosial memiliki hubungan yang erat dengan tingkat stres pada Polisi Wanita (Polwan). Dukungan sosial merujuk pada bantuan emosional, instrumental, informasional, dan penghargaan yang diterima individu dari orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, rekan kerja, dan atasan. Dukungan ini berperan sebagai sumber daya psikologis yang membantu individu dalam menghadapi tuntutan dan tekanan pekerjaan. Pada Polwan, tuntutan kerja yang tinggi, risiko tugas, tekanan organisasi, serta peran ganda sebagai aparat penegak hukum dan perempuan dalam keluarga dapat meningkatkan tingkat stres. Tingkat stres adalah derajat intensitas respon psikologis, emosional, dan fisiologis individu terhadap tekanan yang dipersepsikan melebihi kemampuan adaptasi diri (Lazarus dan Folkman, 1984). Cohen dan Williamson pada tahun 1988 mengembangkan *Perceived Stress Scale* (PSS) untuk

mengukur tingkat stres berdasarkan persepsi individu terhadap ketidakpastian, ketidakmampuan mengontrol situasi, dan tekanan hidup. Dukungan sosial yang memadai mampu mengurangi persepsi terhadap tekanan tersebut dengan memberikan rasa dihargai, dipahami, dan tidak sendirian dalam menghadapi masalah. Sebaliknya, rendahnya dukungan sosial dapat memperbesar beban psikologis dan meningkatkan tingkat stres. Dengan demikian, semakin tinggi dukungan sosial yang diterima Polwan, maka semakin rendah tingkat stres yang dirasakan. Dukungan sosial berfungsi sebagai buffer atau pelindung yang membantu Polwan mengelola stres kerja secara lebih adaptif, sehingga berdampak positif pada kesejahteraan psikologis dan kinerja kerja.

2.6 Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah diuraikan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: Adanya hubungan antara dukungan sosial dengan tingkat stres pada polisi wanita (polwan) di Polresta Surakarta.