

## Identifikasi Tahap-tahap *Help-Seeking Behavior* pada Mahasiswa Jurusan Non-Kesehatan

(*Identifying Stages in Help-seeking Behavior on Non-Health College Students*)

Helen Natalie\*, Mahatma E. Nurani, Maula R. Salsabila, Intan Prameswari P. Mulia, M. David H. Sinclair, Rio N. Wijaya, Putri Ayu P. Wardhani, Cicilia L. Rembulan

Universitas Ciputra, Surabaya, Indonesia

\**hnatalie@student.ciputra.ac.id*

### Abstrak

Peningkatan permasalahan kesehatan mental pada mahasiswa semakin meningkat dewasa ini, sehingga perlu adanya kesadaran untuk mencari bantuan psikologis. Namun, *help-seeking behavior* ini seringkali terhambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tahap-tahap dan faktor penghambat *help-seeking behavior* pada mahasiswa jurusan non-kesehatan di Universitas X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian *case study*. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data berupa ‘*open-ended questionnaire*’ serta wawancara dan dianalisis dengan teknik *thematic analysis*. Penelitian ini mengidentifikasi 4 tahap utama *help-seeking behavior*, yaitu tahap *pre help-seeking behavior*, *decision*, *help-seeking behavior*, dan *tahap pasca help-seeking behavior*. Faktor-faktor penghambat dalam mencari bantuan antara lain kecenderungan untuk mengatasi masalah sendiri, rasa takut akan hasil diagnosa profesional, rasa sungkan terhadap sumber bantuan, stigma negatif dari orang lain, dan pengalaman negatif terhadap sumber bantuan. Faktor pendukung *help seeking behavior* berupa pengalaman positif sebelumnya, kemudahan mencari bantuan, dan kenyamanan terhadap sumber bantuan. Saran praktis dari penelitian ini adalah mempromosikan layanan konseling secara lebih positif kepada mahasiswa.

**Kata kunci:** Perilaku Mencari Bantuan, Tahap-tahap, Faktor, Mahasiswa Non-kesehatan

### Abstract

*There is a rapid increase of mental health issues in college students nowadays, therefore the awareness to seek help is needed. However, help-seeking behavior is often inhibited. This study is aimed to identify the stages and inhibiting factors of help-seeking behavior in students with non-medical majors at X University. This study used a qualitative approach with a case study research design. The sampling process used a purposive sampling method. Data are collected from open-ended questionnaires and interviews then analyzed by using thematic analysis technique. This study identify four stages of help-seeking behavior: The pre help-seeking behavior, decision, help-seeking behavior, and post help-seeking behavior stages. The inhibiting factors of seeking help include the tendency to solve problems on their own, fear of professional diagnosis, feelings of reluctance, negative stigma of others, and negative experiences toward help resources. The supporting factors are the previous positive experience in help seeking, the uncomplicated way to find help, and the feeling of safety around the help resources. Practical implication from this study is to promote counseling services to students in a more positive way.*

**Keywords:** *Help-seeking Behavior, Stages, Factors, Non-medical College Student*

### PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, masalah kesehatan mental menjadi pusat perhatian di Indonesia. PDSKJI (2022) mencatat peningkatan

bertahap pada persentase masalah psikologis dari 70,7% pada tahun 2020 hingga mencapai 82,5% pada tahun 2022. Mahasiswa menjadi kelompok yang berada dalam usia dewasa awal dan lebih rentan

terhadap permasalahan kesehatan mental, contohnya stres akibat tekanan akademik serta masalah dalam hubungan sosial maupun interpersonal (Fitri, 2019; Sondakh & Theresa, 2020). Survei yang dilakukan oleh Lubis, Ramadhani, dan Rasyid (2021) menemukan bahwa sebanyak 39,2% mahasiswa di Indonesia yang mengalami stres akademik kategori tinggi, sedangkan 5,4% menempati kategori sangat tinggi.

Dalam skala yang lebih kecil, Perwakilan Biro Mahasiswa Alumni Universitas X melakukan survei *well-being* terhadap mahasiswa. Berdasarkan survei tersebut, 97 mahasiswa (49,5%) pernah berpikir untuk melukai atau mencelakai dirinya. Sebagian besar permasalahan psikologis yang mereka alami antara lain adalah masalah akademik, pertemanan, dan keluarga (Komunikasi Personal, Desember 2022). Di tahun yang sama, hasil *workshop* yang dilakukan oleh Universitas X juga ditemukan bahwa ketika mahasiswa dihadapkan masalah, hanya 14% memilih untuk bercerita ke teman atau didengarkan. Jika dilihat dari banyaknya individu yang tidak mencari bantuan, maka frekuensi perilaku *self injury* berpotensi untuk meningkat. Adanya perilaku maladaptif/*self injury* ini disebabkan karena mereka merasa sulit untuk mengekspresikan emosi negatif yang sedang dialami (Fadhila, 2020). Melalui hal ini, dapat terlihat bahwa mahasiswa memiliki peluang untuk terkena depresi, kecemasan dan komorbid komorbid kejiwaan lainnya (Heinen, Bullinger, & Kocalevent, 2017). Gangguan kejiwaan ini mampu memberi dampak kepada performa mahasiswa, berawal dari kesulitan dalam akademik, terisolasi dari teman sebaya hingga gangguan fisik yang signifikan (Sondakh & Theresa, 2020). Oleh karena itu, perilaku mencari bantuan di tengah masalah psikologi menjadi penting untuk mencegah munculnya perilaku-perilaku merugikan diri pada mahasiswa di masa depan.

Sebuah penelitian di Tianjin yang menggali fenomena *help-seeking behavior* untuk permasalahan psikologis pada wanita Tiongkok menemukan bahwa bantuan non-formal lebih dapat diandalkan karena efektif terhadap penyelesaian

masalah dan cukup mudah diakses (Yin et al., 2019). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa perilaku *help-seeking* penting untuk dilakukan oleh individu yang tidak mampu mengatasi masalahnya sendiri. Meski begitu, tidak semua individu yang memerlukan bantuan mempunyai niat untuk mencari bantuan kepada pihak lain dengan tujuan mampu memecahkan masalahnya (Schreiber, Renneberg, & Maercker, 2009).

Rickwood, Thomas, dan Brandford (2012) mendefinisikan *help-seeking* sebagai bentuk upaya mencari bantuan untuk menangani masalah kesehatan mental yang dapat diperoleh dari 2 tipe bantuan, yaitu formal dan informal. *Formal help-seeking* adalah bantuan dari tenaga profesional yang telah diakui dalam memberikan nasehat, bantuan, pengobatan yang relevan, seperti penyedia layanan kesehatan spesialis, guru, pemuka agama, dan komunitas, sedangkan *informal help-seeking* yaitu bantuan dari sumber bantuan yang memiliki hubungan pribadi dengan pencari bantuan, seperti keluarga dan teman (Rickwood et al., 2012).

Rickwood et al. (2005) mengajukan 4 tahap dari *help-seeking behavior*. Proses tersebut dimulai dari kesadaran terhadap gejala atau simptom, dengan mempertimbangkannya sebagai sebuah masalah yang membutuhkan intervensi. Tahap kedua adalah kesadaran tersebut harus diekspresikan dalam bentuk kata-kata yang dapat dipahami oleh orang lain. Tahap ketiga adalah harus adanya ketersediaan dan akses terhadap sumber-sumber bantuan. Terakhir, individu tersebut harus dapat dan ingin bersikap terbuka tentang kondisinya terhadap sumber bantuan. Menurut Pace et al. (2016), selama proses pencarian bantuan terdapat dua faktor penghambat dan dua faktor pendorong munculnya *help-seeking behavior*. Faktor penghambat yang pertama adalah pemahaman mengenai isu kesehatan mental dan pencarian bantuan yang masih sangat minim di lingkup mahasiswa. Menurut survei dalam penelitian Pace et al. (2016), masih banyak mahasiswa yang memiliki pengetahuan minim mengenai tersedianya layanan konseling dan jenis bantuan yang ditawarkan. Faktor penghambat yang

kedua yaitu stigma, mereka takut akan didiskriminasi atau dipandang berbeda karena mereka percaya bahwa masyarakat memiliki pandangan negatif terhadap perilaku mencari bantuan.

Penelitian sebelumnya masih berfokus pada kaitan faktor tertentu terhadap perilaku *help seeking*, seperti faktor demografis (Magaard et al., 2017) dan pengetahuan mengenai kesehatan mental (Almanasef, 2021). Namun, penjelasan lebih jauh mengenai faktor yang berkontribusi terhadap keengganan subjek untuk mencari bantuan ketika dihadapkan oleh kesulitan emosional masih belum dibahas. Metode kuantitatif sebelumnya tidak dapat menjelaskan sejauh itu, maka dari itu, penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Meskipun penelitian terdahulu (Vidourek et al., 2014; Pace et al., 2016) telah menjelaskan beberapa faktor penghambat *help-seeking behavior*, penemuan ini masih tergolong minim khususnya di metode penelitian kualitatif dan dapat menjadi bervariasi di konteks yang berbeda. Berbeda dengan metode penelitian kuantitatif yang dapat menemukan tingkat suatu variabel psikologis, metode penelitian kualitatif diperlukan untuk mengungkap alasan pribadi individu terhadap hambatan dalam mencari bantuan, hal ini juga meliputi sejenis pertimbangan yang dibuatnya.

Penelitian lain (Lumaksono, Lestari, & Karimah, 2020; Almanasef, 2021; Shabrina, Prathama, & Ninin, 2021) menjuruskan kriteria partisipan kepada mahasiswa dengan jurusan yang berkaitan dengan bidang kesehatan, contohnya jurusan farmasi, keperawatan, dan kedokteran karena mereka cenderung dihadapi oleh tingkat stres yang tinggi akibat tuntutan akademik. Namun, hasil dari penelitian-penelitian tersebut sejalan dimana secara umum partisipan memiliki literasi kesehatan mental yang baik dan sikap positif terhadap perilaku *help-seeking*. Pada kenyataannya, tidak semua mahasiswa dapat bersikap positif terhadap perilaku *help-seeking*. Minimnya literasi terkait kesehatan mental membuat mahasiswa jurusan non-kesehatan memandang bantuan profesional sebagai hal yang negatif, berbeda

dengan mahasiswa jurusan kesehatan yang dapat menjadikan bantuan profesional sebagai salah satu opsi bantuan (Amarasuriya & Reavley, 2015). Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan secara kualitatif untuk mengetahui bagaimana tahapan *help-seeking behavior* pada mahasiswa, khususnya di jurusan non-kesehatan. Hal ini termasuk ke dalam *empirical gap* dan *methodological gap* karena belum banyak penelitian yang meneliti tentang perilaku *help-seeking* terkait masalah psikologis mahasiswa dengan jurusan di bidang non-kesehatan serta mengalami masalah psikologis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan *research gap* di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tahap-tahap *help-seeking behavior* dan faktor yang menghambat *help-seeking behavior* pada mahasiswa jurusan non-kesehatan di Universitas X.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian *instrumental case study*. *Instrumental case study* didefinisikan sebagai desain penelitian yang membantu eksplorasi fenomena pada beberapa konteks yang telah ditentukan melalui bermacam sumber data untuk mengungkap beberapa aspek dari adanya fokus fenomena yang terjadi (Baxter & Jack dalam Rashid et al., 2019). Proses pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan total partisipan berjumlah 6 orang dengan kriteria partisipan mahasiswa berusia 18-25 tahun, sedang menempuh perguruan tinggi di Universitas X dengan jurusan non-kesehatan, pernah memiliki pengalaman permasalahan psikologis dan mendapatkan bantuan dari bentuk formal maupun informal dalam rentang waktu 12 bulan terakhir.

Sebelum melakukan pengumpulan data, *informed consent* diberikan dalam upaya menjaga kerahasiaan atas kesediaan partisipan. Teknik pengumpulan data berupa '*Open-ended questionnaire*' serta wawancara semi terstruktur. Teknik analisa data yang digunakan adalah *thematic analysis*. Metode ini efektif untuk

menemukan keterhubungan antara pola-pola dalam sebuah fenomena dan menjelaskan sejauh mana sebuah fenomena dapat terjadi melalui sudut pandang peneliti (Fereday & Muir-Cochrane, 2006). Teknik analisa data dalam penelitian ini memiliki beberapa tahap, yaitu melakukan verbatim hasil wawancara, memahami konteks partisipan, membuat koding awal, menentukan tema-tema utama yang sesuai dengan pertanyaan penelitian, lalu mengelompokkan kembali data berdasarkan kutipan verbatim, dan mendefinisikan tema-tema yang telah dibuat.

Dalam meningkatkan kredibilitas penelitian, peneliti melakukan *peer debriefing*, yaitu diskusi dengan tim peneliti untuk memastikan keselarasan

hasil penelitian dan pertanyaan penelitian (Zamili, 2015). Selain itu, peneliti juga melakukan *peer checking* untuk melakukan analisis ulang data wawancara dan yang telah melalui beberapa tahap koding (Alhamid & Anufia, 2019).

## HASIL

### *Gambaran Umum Partisipan*

Berdasarkan hasil *open-ended questionnaire*, ditemukan bahwa selama kurun waktu 12 bulan terakhir, seluruh partisipan pernah mengalami masalah psikologis dan mendapatkan bantuan, baik bentuk informal maupun formal. Gambaran umum partisipan berdasarkan *open-ended questionnaire* dijabarkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Profil dan Permasalahan Psikologis Partisipan

Inisial (Usia)	Jurusan	Permasalahan Psikologis	Durasi Permasalahan
AK (19)	Teknologi Pangan	<i>Overthinking</i> dan <i>trust issues</i>	2 tahun
RF (19)	Manajemen Bisnis Internasional	<i>Burnout</i> dan <i>overthinking</i>	7 bulan
KH (20)	Manajemen Bisnis Internasional	<i>Trust issues</i>	3 bulan
G (20)	Manajemen Bisnis Internasional	<i>Low self-esteem</i>	5,5 tahun
NM (20)	Sistem Informasi Bisnis	<i>Burnout</i>	2,5 tahun
AN (21)	Teknologi Pangan	<i>Trust issues</i>	3 minggu

### *Tahap-tahap Help-seeking Behavior*

Tahap-tahap *help-seeking behavior* dari hasil penelitian ini mengidentifikasi 4 tahap sesuai penelitian Rickwood et al. (2005), yaitu tahap *pre help-seeking*, yang terdiri dari *awareness* dan *consideration*, tahap *help-seeking*, tahap *decision* dan tahap *pasca help-seeking*.

#### 1. Tahap *Pre Help-seeking*

Tahap ini diawali dengan adanya *awareness* atau kesadaran diri individu terhadap masalah yang sedang dialami. Kesadaran ini dapat dilihat dari efek permasalahan yang dialami secara fisik, kognitif, dan psikologis. Secara fisik, partisipan mengalami gejala pusing dan sakit kepala. Pada aspek kognitif, partisipan mengalami *rumination* yaitu pengulangan pikiran negatif. Kemudian, partisipan mengalami *emotional distress* saat menghadapi masalahnya.

“Kadang ada sesuat-suat *statement* atau omongan dari salah satu individu yang bikin aku kepikiran.. Maksudnya kayak oh bener *ta* dia mikir aku kek gitu? jadi, sampe segitunya gitu lo...” (AK)

“Bisa sampek sakit.. jadi kayak nggak bisa kerja.. karena pusing.. kek bener bener pusing cenut cenut gitu.” (G)

“Jadi, ya gimana di titik aku emang udah nggak sanggup lagi buat ngurusin masalah itu lagi dan perlu orang buat cerita..” (AN)

Sesudah *aware* mengenai keadaan psikologis dirinya, individu mulai mempertimbangkan kebutuhannya (*consideration*) dalam mencari bantuan atau tidak berdasarkan sumber daya dan kondisi yang dimiliki. Saat melakukan pertimbangan, terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat bagi partisipan.

**Tabel 2.** Faktor-faktor dalam Tahap *Consideration*

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Kemudahan mencari bantuan	Kecenderungan mengatasi masalah sendiri
Kenyamanan terhadap sumber bantuan	Rasa takut akan hasil diagnosis profesional
Pengalaman positif orang lain	Rasa sungkan terhadap sumber bantuan
Pengalaman mencari bantuan sebelumnya	Stigma negatif dari orang lain
	Pengalaman negatif sebelumnya

- a. Faktor Pendukung dalam Mencari Bantuan
- 1) Kemudahan Mencari Sumber Bantuan  
“Soalnya sekarang juga.. banyak kayaknya di.. *platform*.. kesehatan *online* bisa lewat *online* konsulnya jadi kek mudah...” (NM)
  - 2) Kenyamanan terhadap Sumber Bantuan  
“Pertama kita harus nyaman dulu sama sumber bantuan yang kita cari. Nyaman itu dalam artian, eee.. Bisa menjaga rahasia, terus juga bisa memberikan solusi kalo bisa memberikan solusi.” (AN)
  - 3) Pengalaman Positif dari Orang Lain  
“Kayaknya yang mendorong aku pertama ini, teman-teman lain pada juga kesana gitu terus apalagi temen dekat ku, temen sebangku ku kek ternyata punya masalah yang aku gatau gitu, aku sendiri gak tahu tapi dia cerita ke si profesional ini. Nah aku merasa wah kalo misalnya aku cerita, aku bakal lega dong.” (AK)
  - 4) Frekuensi Mencari Bantuan Sebelumnya  
“Aku sih tipenya, aku sih tipe kalau ada masalah ya, langsung cerita sih, jadi oh setiap ada sesuatu ya cerita, jadi cukup sering gitu.” (RF)
- a. Faktor Penghambat dalam Mencari Bantuan
- 1) Kecenderungan untuk Mengatasi Masalah Sendiri  
“Dan kalau misalnya aku nemuin kayak oh ternyata em.. misalnya aku *anxious* kayak gini sebenarnya nggak perlu lho ee.. aku ngerasa kayak gini, yaudah nanti mulai pelan-pelan udah mulai nggak, mulai tenang lagi, udah mulai bisa berpikir, terus habis itu *if i get the answer, the solution*, yaudah, aku berarti emang nggak perlu aja mungkin em.. *i need to control more of myself* gitu, kayak gitu sih.” (KH)
  - 2) Rasa Takut akan Hasil Diagnosa Profesional  
“Karena aku khawatir kata-kata yang di eeh omongin sama si profesional ini bakal memengaruhi pikiranku, jadi kalo kek misalnya mereka bilang “oh kamu itu stres gitu” eh nanti mikimya beneran gitu gitu lho, jadinya aku takut *overthinking*, tambah *overthinking* gitu...” (AK)
  - 3) Rasa Sungkan terhadap Sumber Bantuan  
“Gitu.. jadi intinya aku juga nggak mau nambahi bebannya gitu lho.. Untuk orang lain yang mungkin temenku juga ada masalahnya sendiri...” (G)
  - 4) Stigma Negatif dari Orang Lain  
“Mereka sih, mereka tau itu (psikolog) manjur, mereka tau itu berfungsi tapi mungkin mereka masih nganggap *e* agak remeh gitu, mungkin misalnya kek *halah* masalah mental ya bisa selesai sendiri gitu.” (RF)
  - 5) Pengalaman Negatif terhadap Sumber Bantuan  
“Maksudnya kayak yang tak ceritakan dan yang ditangkep sama orang lain itu kadang beda, maksudnya aku mau cerita A, dia tangkepnya AB gitu. Terus

kek kadang kalau misalnya aku mau membenarkan *statement*-ku sebelumnya, atau misalnya kek ga gitu maksudku, gitutuh kek tambah capek yaa. Jadi kadang *yawes* tak biarin. akhirnya ngga secara *full lega*.”

## 2. Tahap *Decision*

*Decision* merupakan keputusan individu untuk melakukan pencarian bantuan atau tidak berdasarkan pertimbangan yang telah dilakukannya. *Decision* dibagi menjadi 2, yaitu memutuskan untuk melakukan *help-seeking* dan tidak melakukan *help-seeking*. Saat partisipan memutuskan untuk mencari bantuan, ia akan bersikap inisiatif dalam mencari sumber bantuan. Pada masalah psikologis lain yang pernah dialami, partisipan memilih untuk tidak melakukan *help-seeking* dan menyelesaikan permasalahannya sendiri.

### a. Melakukan *Help-seeking*

“Aku sih aku cerita aku duluan sih, ya nge-*chat* duluan.” (RF)

“Aku yang langsung ngomong sih, tapi kalau nggak boleh ketemu ya *chat*, *call*, gitu.” (NM)

### b. Tidak Melakukan *Help-seeking*

“Nah jadi kalau aku merasa masalahku *is that something that is very big* aku bisa *solve it alone*, sendiri, jadi aku biasanya *solve it alone*, aku coba em.. mikirin solusinya gimana.” (KH)

## 3. Tahap *Help-seeking*

Partisipan yang telah berinisiatif untuk mencari sumber bantuan, akan memasuki tahap *help seeking*. Sumber bantuan tersebut kemudian dibagi menjadi 2, yaitu bantuan formal dan bantuan informal.

### a. Bantuan Formal

Bantuan formal merupakan sumber bantuan yang telah profesional atau memiliki lisensi untuk memberikan nasehat, pertolongan, dan penanganan khusus.

“Cuman cerita-cerita, pake permainan yang pakai kartu-kartu atau gimana itu lho, yang ada gambar-gambar, ya cuman gitu aja, terus kayak ya.. *Mainstream* sih suruh nulis hal-hal

yang bisa disyukuri, hal-hal yang nggak terlalu menyenangkan apa gitu.” (RF)

### b. Bantuan Informal

Bantuan informal merupakan sumber bantuan yang diperoleh dari orang-orang terdekat maupun lingkungan sekitar. Pada penelitian ini, bentuk bantuan informal yang muncul berupa *emotional support*, nasehat, dan keterlibatan dalam kegiatan agama.

#### 1) *Emotional Support*

“Kayak menerima dan menyemangati sih. Kalau teman juga sama merasakan jadi kayak *relate* gitu. Kalau yang lain ya mendukung aja sih.” (NM)

#### 2) Nasehat

“Hmm kayaknya secara garis besar papa tahu, karena aku lebih bisa *open up* ke papa, maksudnya kayak berusaha kasih *support* sama *advice* supaya ga tambah mikir kemana-mana gitu, jadi kek supaya tau tujuan-tujuan hidupku gitu.” (AK)

#### 3) Keterlibatan dalam Kegiatan Agama

“Aku *Christian* ya misalnya, em.. aku ke gereja misalnya denger-denger khotbah kadang kalau kita ngomongin spiritual, kayak *Christian* gitu, ada aja yang nancep gitu apa yang orang ngomongin kayak apa yang nggak kita pikirin terus kayak nancep aja kayak oh kayak gitu.” (KH)

## 4. Tahap Pasca *Help-seeking*: Evaluasi

Setelah menerima bantuan, partisipan melakukan evaluasi atau penilaian terhadap proses *help-seeking* dengan 2 hasil, yaitu partisipan merasa terbantu atau tidak terbantu. Dampak terhadap masalah dibagi menjadi 2, yaitu merasa terbantu dan tidak terbantu.

### a. Merasa Terbantu

Partisipan yang merasa terbantu ditandai dengan perubahan persepsi, perasaan lega, atau sumber bantuan yang dirasa kompeten dalam memberikan bantuan.

#### 1) Munculnya Perubahan Persepsi

Partisipan yang merasa terbantu dapat mengalami perubahan pola pikir menuju

lebih positif, baik dalam memandang dirinya maupun masalahnya.

“Kalau aku lebih kayak belajar untuk menerima gitu... kayak ee apasih kayak.. Kayak nerima kalau aku tu nggak *perfect* dan dari yang penting aku tu berusaha dan nggak ada intensi buruk ke orang..” (G)

- 2) Munculnya Perasaan Lega  
“Lega kek bisa cerita bisa ada orang yang paham.. orang yang ngerti dan kasih *support*..” (NM)
- 3) Anggapan bahwa Sumber Bantuan Kompeten  
“Lega sih, kayak aku merasa lega karena oh akhirnya yang menangani masalahku ini orang yang bener-bener bisa.” (RF)

b. Merasa Tidak Terbantu

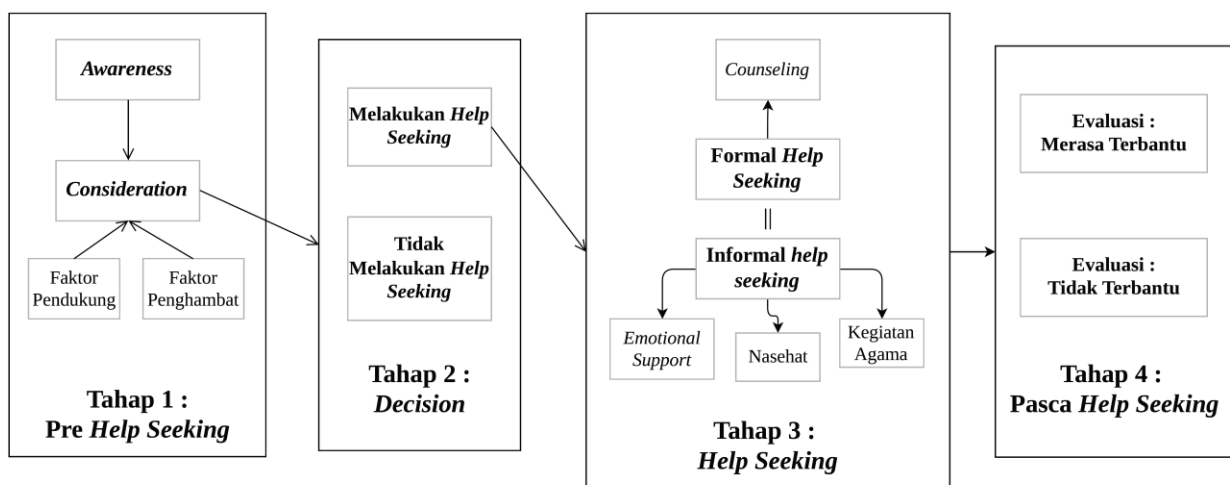
Partisipan yang merasa bahwa masalah psikologisnya tidak teratasi dapat ditandai oleh *stressor* yang masih ada setelah proses *help-seeking* dan sumber bantuan yang dianggap kurang kompeten.

1) *Stressor* yang Masih Ada

“Belum, nggak bisa lepas, karena dia masih satu kelompok..” (AN).

2) Sumber Bantuan yang Dianggap Kurang Kompeten

“Tapi disitu aku juga menganalisis gerak-gerik mukanya, cara pemilihan kata-katanya juga tak perhatiin. Jadi kalo dia agak males gitu jawabnya, jadi kayak *next time* aku ga cerita lagi ke anak ini.” (AK)



**Gambar 1.** Tahap-tahap *Psychological Help-seeking Behavior*

## DISKUSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tahapan *help-seeking behavior* dan faktor yang menghambat *help-seeking behavior* pada mahasiswa jurusan non-kesehatan di Universitas X. Berdasarkan hasil di atas, maka tujuan dari penelitian ini dapat terjawab. Rickwood et al. (2005) mengemukakan 4 tahap dari perilaku *help-seeking behavior*. Pertama, adanya kesadaran terhadap suatu masalah dan memerlukan intervensi. Kedua, kesadaran tersebut harus diekspresikan dalam bentuk kata-kata yang dapat dipahami oleh orang lain.

Ketiga, adanya ketersediaan dan akses terhadap sumber-sumber bantuan. Terakhir, individu tersebut harus dapat dan ingin bersikap terbuka tentang kondisinya terhadap sumber bantuan. Dalam penelitian ini, terdapat 4 tahap yaitu tahap *pre help-seeking*, *decision*, tahap *help seeking*, dan tahap *pasca help-seeking*.

Sejalan dengan Rickwood et al. (2005), tahap awal yang diperlukan seseorang dalam mencari bantuan psikologis adalah kesadaran diri bahwa seseorang tidak mampu menyelesaikan permasalahannya sendiri. Partisipan penelitian ini

menunjukkan kesadaran melalui adanya efek permasalahan dari segi psikologis, fisik, dan kognitif. Menurut Kreibich, Hennecke, dan Brandstätter (2020), tahap ini disebut *conflict identification* dan dapat muncul akibat adanya *self-awareness*. *Self-awareness* tersebut ditandai dengan kemampuan mengidentifikasi kesulitan serta prediktor dari kesulitan tersebut, seperti emosi dan pikiran negatif (Kreibich, Hennecke dan Brandstätter, 2020). Semakin tinggi tingkat keparahan simptom yang dirasakan, maka intensi untuk mencari bantuan akan meningkat (Adams et al., 2021). Setelah menyadari ketidakmampuan tersebut, individu akan mempertimbangkan (*consideration*) untuk mencari sumber bantuan.

Proses *consideration* pada tahap *Pre help seeking* dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat. Pretorius, Chambers, dan Coyle (2019) menjelaskan motivasi pencarian bantuan di mana individu cenderung melakukan perilaku yang memenuhi *autonomy*, *competence*, dan *relatedness*. Individu perlu mempertimbangkan bantuan yang membuatnya merasa bebas, mengenal kondisinya lebih dalam, namun tetap memiliki rasa kepemilikan dengan orang lain. Hal ini ditunjukkan oleh Ganesan et al. (2018) yang menyebutkan bahwa strategi *coping* favorit mahasiswa adalah bertemu dengan teman, meminta nasehat dan bercerita untuk mendapatkan *emotional support*. Dukungan tersebut diperlukan pada tahap *ini* agar seseorang merasa diterima dan dapat menghargai dirinya (Loannou, Kassianos, & Symeou, 2019). Di sisi lain, kurangnya informasi tentang tempat layanan konseling yang baik menjadi salah satu faktor penghambat dalam mencari bantuan (Rasyida, 2019).

Tahap kedua adalah pembuatan keputusan atau *decision*, apakah individu melakukan *help-seeking* atau tidak melakukan *help-seeking*. Melakukan *help-seeking* diperlukan saat seseorang mengalami masalah psikologis untuk menghindari perilaku destruktif. Menurut Baquedano et al. (2007), dewasa awal dengan kemampuan pengambilan keputusan rendah cenderung memiliki pengetahuan atau pengalaman yang kurang pada area keputusan, selain

itu mereka juga kurang mempertimbangkan hasil dari keputusan tersebut. Oleh karena itu, partisipan yang memilih untuk tidak melakukan *help-seeking* belum memiliki informasi yang cukup, baik terhadap kondisi psikologisnya, sumber bantuan, maupun perilaku *help-seeking*. Sebaliknya, partisipan yang melakukan *help-seeking* memiliki *self-awareness* yang baik dan memahami dampak positif dari mencari bantuan.

Pada penelitian ini, faktor penghambat utama partisipan dalam mencari bantuan adalah kecenderungan untuk mengatasi masalah sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Syafitri (2021) bahwa ketika dihadapkan oleh permasalahan, mahasiswa akan cenderung untuk berusaha menyelesaikan masalahnya sendiri terlebih dahulu. Sebagai seseorang yang dinilai masyarakat berada di usia dewasa, mahasiswa merasa memiliki tuntutan untuk menjadi mandiri. Hal ini mendorong mahasiswa untuk tidak mencari bantuan karena ingin menyelesaikan sendiri.

Tahapan ketiga adalah *help seeking*. Mahasiswa yang memutuskan untuk mendapatkan bantuan atas masalah psikologis yang dialami, mayoritas mendapatkan bantuan berupa nasehat dan *emotional support* dari teman-teman terdekatnya pada penelitian ini. Teman kerja atau kuliah dipandang sebagai sumber bantuan dan dukungan terpercaya karena mendapatkan pengakuan atas *stressor* yang dialami, penerimaan atas keadaan, dan menghilangkan stres (Stevens, Sharma, & Skeoch, 2022). Bantuan yang sifatnya lebih formal, masih dianggap belum penting dilakukan. Hasil serupa didapatkan pada penelitian Nurfadilah, Rahmadani, dan Ulum (2021) mengenai 60% mahasiswa belum merasakan kepentingan akan bantuan formal, namun sikap mencari bantuan berada di kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa tidak memilih untuk mencari bantuan formal, mereka memiliki sikap positif untuk mencari bantuan informal, dalam hal ini yaitu kepada keluarga, teman, dan melakukan kegiatan agama.

Tahap akhir adalah tahap *pasca help-seeking*. Ketika individu telah melakukan upaya untuk



mendapatkan bantuan dari orang lain, mereka akan mengevaluasi bantuan tersebut. Evaluasi yang baik terhadap perubahan persepsi maupun penanganan masalah akan menentukan kecenderungan individu untuk melakukan pencarian bantuan kedepannya. Penelitian Omari et al. (2022) menemukan bahwa individu dengan sikap positif terhadap mencari bantuan memiliki pengetahuan tentang kesehatan mental, sikap positif terhadap gangguan mental, dan intensi yang lebih tinggi untuk mencari bantuan. Individu yang merasa lega, mengadopsi *mindset* positif, dan merasa masalahnya terbantu, akan mengulangi perilaku *help-seeking behavior* saat mengalami masalah psikologis. Sebaliknya, individu yang kurang merasa terbantu dan tidak dapat mengandalkan sumber bantuannya, justru akan pertimbangan ulang dalam mencari bantuan. Hal ini sesuai dengan *reinforcement theory* Skinner (1973), dimana perasaan positif dan masalah yang teratasi menjadi *reward* atau *positive reinforcers*, kemudian apabila perilaku tersebut berulang terus, maka akan muncul ikatan S-R (Stimulus-Response).

## SIMPULAN

*Help-seeking behavior* terdiri dari 4 tahap, yaitu tahap pre *help-seeking*, *decision*, tahap *help-seeking*, dan tahap pasca *help-seeking*. Sesudah mengidentifikasi tahapan, penelitian ini memberikan gambaran lebih detail mengenai tiap tahap *help-seeking*. Adapun faktor penghambat partisipan dalam melakukan *help-seeking behavior*, yaitu kecenderungan untuk mengatasi masalah sendiri, rasa takut akan hasil diagnosa profesional, rasa sungkan terhadap sumber bantuan, stigma negatif dari orang lain, dan pengalaman negatif terhadap sumber bantuan. Selain faktor penghambat, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor pendukung *help-seeking behavior*, antara lain kenyamanan sumber bantuan, kemudahan dalam mencari bantuan, dan pengalaman positif *help seeking* sebelumnya, baik dari orang lain maupun pengalaman pribadi.

Implikasi praktis ditujukan kepada partisipan supaya dapat lebih positif dalam memandang

sumber-sumber bantuan profesional ketika mengalami kendala psikologis. Para profesional dalam pemberi bantuan psikologis merupakan individu yang kompeten di bidangnya dan siap membantu partisipan ketika mengalami masalah. Implikasi bagi Pihak Universitas, khususnya Biro Mahasiswa Alumni juga diharapkan dapat mempromosikan layanan konseling secara lebih positif kepada seluruh mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk mempermudah akses pencarian bantuan dan memberikan sosialisasi mengenai pentingnya *help-seeking behavior*.

Penelitian ini masih belum dapat mengeksplorasi lebih jauh terkait *reinforcement* setelah melakukan *help seeking*. Penelitian selanjutnya dapat meneliti perilaku *help seeking* secara longitudinal, agar didapatkan data sesudah perilaku *help seeking* untuk mengetahui bentuk *reinforcement* pasca memutuskan mencari bantuan psikologis. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan analisis perbedaan antara *help-seeking behavior* pada mahasiswa jurusan kesehatan dan mahasiswa jurusan non-kesehatan, khususnya pada sikap dan faktor-faktor dalam mencari bantuan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan atau informasi baru mengenai pentingnya psikologi kesehatan mental khususnya dalam *help-seeking behavior*, dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan intervensi terhadap tahapan dan faktor-faktor penghambat *help-seeking behavior*. Bagi para pembaca, meningkatkan *awareness* bagi diri sendiri maupun orang di sekitarnya terhadap tanda-tanda permasalahan kesehatan mental.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adams, C., Gringart, E., Strobel, N., & Masterman, P. (2021). Help-seeking for mental health problems among older adults with chronic disease: An application of the theory of planned behavior. *Australian Journal of Psychology*, 73(4), 426-427. DOI:10.1080/00049530.2021.1952850

- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019, February 11). Resume: Instrumen pengumpulan data. *OSF*. Diunduh dari <https://osf.io/preprints/inarxiv/s3kr6/download>
- Almanasef, M. (2021). Mental health literacy and help-seeking behaviours among undergraduate pharmacy students in Abha, Saudi arabia. *Risk Management and Healthcare Policy*, *14*, 1281-1286. Diunduh dari <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=67980>
- Amarasuriya, S. D., Jorm, A. F., & Reavley, N. J. (2015). Perceptions and intentions relating to seeking help for depression among medical undergraduates in Sri Lanka: A cross-sectional comparison with non-medical undergraduates. *BMC Medical Education*, *15*(1), 162–166. <https://doi.org/10.1186/s12909-015-0453-8>
- Baquedano, M. & Maria, E., & María, L. (2007). Factors that affect decision making: Gender and age differences. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. *7*(3), 381-391. Diunduh dari <https://www.ijpsy.com/volumen7/num3/176/factors-that-affect-decision-making-gender-EN.pdf>
- Fadhila, N. (2020). Pengalaman psikologis self injury pada perempuan dewasa awal. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, *7*(3), 167-184. Diunduh dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/36329>
- Fitri, R. R. (2019). Literasi kesehatan mental pada mahasiswa. *Jurnal Mahasiswa Psikologi*, *5*(1), 135-148. DOI: 10.24815/s-jpu.v5i1.25102
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International Journal of Qualitative Methods*, *5*(1), 80-92. DOI: 10.1177/160940690600500107
- Ganesan, Y., Talwar, P., Fauzan, N., & Oon, Y. B. (2018). A study on stress level and coping strategies among undergraduate students. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, *3*(2), 37-47. DOI:10.33736/jcshd.787.2018
- Heinen, I., Bullinger, M., & Kocalevent, R. D. (2017). Perceived stress in first year medical students-associations with personal resources and emotional distress. *BMC Med Educ*, *17*(1), 1–14. DOI: 10.1186/s12909-016-0841-8
- Kreibich, A., Hennecke, M., & Brandstätter, V. (2020). The effect of self-awareness on the identification of goal-related obstacles. *European Journal of Personality*, *34*(2), 1-19. DOI: 10.1002/per.2234
- Lubis, H., Ramadhani, A., & Rasyid, M. (2021). Stres akademik mahasiswa dalam melaksanakan kuliah daring selama masa pandemi Covid 19. *Jurnal Psikologi*, *10*(1), 31-39. Diunduh dari <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/PSIKO/article/view/5454/pdf>
- Lumaksono, N. A. P., Lestari, P., & Karimah, A. (2020). Does mental health literacy influence on help-seeking behavior in medical students?. *Biomolecular and Health Science Journal*, *3*(1), 45-48. DOI: 10.20473/bhsj.v3i1.19093
- Loannou, M., Kassianos, A. P., & Symeou, M. (2019). Coping with depressive symptoms in young adults: Perceived social support protects against depressive symptoms only under moderate levels of stress. *Frontiers in Psychology*, *9*(2780), 1-11. DOI: 10.3389/fpsyg.2018.02780
- Magaard, J. L., Seeralan, T., Schulz, H., & Brütt, A. L. (2017). Factors associated with help-seeking behaviour among individuals with major depression: A systematic review. *Plos One*, *12*(5). DOI: 10.1371/journal.pone.0176730

- Nurfadilah., Rahmadani, A., & Ulum, B. (2021). Profil sikap mencari bantuan layanan psikologis pada mahasiswa. *Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 12(1), 11-18. DOI:10.46807/aspirasi.v12i1.2030
- Omari, O. A., Khalaf, A., Sabei, S. A., Hashmi, I. A., Qadire, M. A., Joseph, M., & Damra, J. (2022). Facilitators and barriers of mental health help-seeking behaviours among adolescents in Oman: A cross-sectional study. *Nordic Journal of Psychiatry*, 76(8), 591-601, DOI: 10.1080/08039488.2022.2038666
- Pace, K., Silk, K., Nazione, S., Fournier, L., & Collins-Eaglin, J. (2016). Promoting mental health help-seeking behavior among first-year college students. *Health Communication*, 33(2), 102-110. DOI: 10.1080/10410236.2016.1250065
- Pdskji.org. (2022). Masalah psikologis 2 tahun pandemi covid-19 di Indonesia. *PDSKJI*. Diunduh dari <http://pdskji.org/home>
- Pretorius, C., Chambers, D., & Coyle, D. (2019). Young people's online help-seeking and mental health difficulties: Systematic narrative review. *Journal of Medical Internet Research*, 21(11), 1-17. Diunduh dari <https://www.jmir.org/2019/11/e13873/PDF>
- Rashid, Y., Rashid, A., Warraich, M. A., Sabir, S. S., & Waseem, A. (2019). Case study method: A step-by-step guide for business researchers. *International Journal of Qualitative Methods*, 18(2), 1-13. DOI: 10.1177/1609406919862424
- Rasyida, A. (2019). Faktor yang menjadi hambatan untuk mencari bantuan psikologis formal di kalangan mahasiswa. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 8(2), 193-207. DOI: 10.30996/persona.v8i2.2586.
- Rickwood, D., Deane, P. F., Wilson, J. C., & Ciarrochi, J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4(3), 218-251. DOI: 10.5172/jamh.4.3.218
- Rickwood, D., Thomas, K., & Bradford, S. (2012). *Help-seeking measures in mental health: A rapid review* [Research report]. Diunduh dari [https://www.saxinstitute.org.au/wp-content/uploads/02\\_Help-seeking-measures-in-mental-health.pdf](https://www.saxinstitute.org.au/wp-content/uploads/02_Help-seeking-measures-in-mental-health.pdf)
- Schreiber, V., Renneberg, B., & Maercker, A. (2009). Seeking psychosocial care after interpersonal violence: An integrative model. *Violence and Victims*, 24(3), 322-336. DOI: 10.1891/0886-6708.24.3.322
- Shabrina, A., Prathama, A. G., & Ninin, R. H. Persepsi stigmatisasi dan intensi pencarian bantuan kesehatan mental pada mahasiswa S1. *Jurnal Psikologi*, 17(1), 80-92. DOI: 10.24014/jp.v17i1.11399.
- Skinner, B. F. (1973). *Beyond Freedom and Dignity*. London: Pelican Books.
- Stevens, G. J., Sharma, A., & Skeoch, K. (2022). Help-seeking attitudes and behaviours among humanitarian aid workers. *Journal of International Humanitarian Action*, 7(16), 1-18. Diunduh dari <https://jhumanitarianaction.springeropen.com/articles/10.1186/s41018-022-00126-x>
- Sondakh, J. S. P., & Theresa, R. M. (2020). Hubungan stres dengan timbulnya kecenderungan gangguan mental emosional pada mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. *Jurnal Kedokteran*, 8(1), 906-917. DOI: 10.37304/jkupr.v8i1.1496
- Syafitri, D. U. (2021, February). Behavior seeking psychological assistance to students of Sultan Agung Islamic University Semarang. *Proceeding of Inter-Islamic University Conference on Psychology*, 1(1), 1-9. DOI: 10.21070/IIUCP.V1I1.604
- Yin, H., Wardenaar, K. J., Xu, G., Tian, H., & Schoevers, R. A. (2019). Help-seeking behaviors among chinese people with mental disorders: A cross-sectional study. *BMC*

- Psychiatry*, 19(373), 1-12. DOI: 10.1186/s12888-019-2316-z
- Vidourek, R. A., King, K. A., Nabors, L. A., & Merianos, A. L. (2014). Students' benefits and barriers to mental health help-seeking. *Health Psychology and Behavioral Medicine*, 2(1), 1009–1022. DOI: 10.1080/21642850.2014.963586
- Zamili, M. (2015). Menghindar dari bias: Praktik triangulasi dan kesahihan riset kualitatif. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9(2), 283-304. Diunduh dari <https://journal.ibrahimy.ac.id/index.php/lisanalhal/article/view/97/84>
- Naskah masuk: 17 Februari 2023  
Naskah diterima: 27 Juni 2023