

# **Coping Stress Perawat dalam Menghadapi Agresi Pasien di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang**

**Aditya Bayu Aji**

**Tri Kurniati Ambarini**

*Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya*

## **Abstract.**

*This study aims to look at the coping strategies used by nurses, more particularly psychiatric nurse in the face of aggressive behavior of mental patients who underwent treatment at Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. In the circumstances of treatments, nurses must often faced with patients who do not support conditions, ranging from refusing treatment, revolted to hit the officer. These conditions will cause stress for nurses, nurse which eventually will develop ways to overcome this problem, among others, through coping stress. This study was conducted over a three-month study involving three subjects and one significant other, three are nurses who work on Intensive Psychiatry Care Unit of Mental Hospital Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. All three subjects had the same experience that often times have to face the aggressive behavior of mental patients. This study used a qualitative approach with the case study method. The purpose of this study is to describe coping stress strategies used by nurses in the face of aggressive behavior of mental patients. The data analysis technique used in this study is a thematic analysis with the coding results of the interview transcripts that have been made verbatim and field notes. The results showed that nurses experienced stress when they required to face the aggressive behavior of mental patients. Stress that appeared is a minor stress comes from the community and social environment including the work, the stress also having the characteristics of Uncontrolled and Overload event which has the potential to increase the stress experienced by nurses. Stress experienced by nurses affects both biologically and psychosocial. To overcome this, the nurse uses mental coping stress strategies, both problem-focused coping, and emotion-focused coping. Both stress and coping stress experienced by the subjects of this study were conducted over resources is determined by the subject itself, namely internal and external sources, and not related with age and time of work services.*

**Keywords :** *Psychiatric Nurse; Patient Aggression; Stress; Coping Strategies*

## **Abstrak.**

*Penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi coping perawat, dalam menghadapi perilaku agresi pasien gangguan mental yang menjalani perawatan di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Dalam situasi pelayanan, sering kali perawat harus dihadapkan pada kondisi pasien yang tidak mendukung, mulai dari menolak dirawat, memberontak hingga memukul petugas. Kondisi tersebut akan menyebabkan stress bagi perawat, yang mana pada akhirnya perawat akan mengembangkan cara-cara untuk mengatasi hal tersebut, antara lain melalui coping stress. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan melibatkan tiga subjek penelitian dan satu orang significant other, ketiganya merupakan perawat yang bekerja di instalasi IPCU ruang camar RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Ketiga subjek memiliki pengalaman yang sama yaitu sering kali harus menghadapi perilaku agresi dari pasien gangguan mental. Penelitian ini*

---

## **Korespondensi :**

**Aditya Bayu Aji**, email : awicaksono24@gmail.com

**Tri Kurniati Ambarini**, email : tri.ambarini@psikologi.unair.ac.id

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, Jl. Airlangga No. 4 - 6 Surabaya

menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi coping stress yang digunakan oleh perawat jiwa dalam menghadapi perilaku agresi pasien. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis tematik dengan koding terhadap hasil transkrip wawancara yang telah dibuat verbatim dan catatan lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat jiwa mengalami stress ketika sering kali diharuskan menghadapi perilaku agresi dari pasien gangguan mental. Stress yang ada merupakan stress minor bersumber dari komunitas dan lingkungan sosial termasuk didalamnya lingkungan kerja, serta memiliki karakteristik Uncontrolled event dan Overload dimana ini berpotensi meningkatkan stress yang dialami perawat. Stress yang dialami perawat berdampak baik secara biologis maupun psikososial. Untuk mengatasi hal tersebut, perawat jiwa menggunakan strategi coping stress, baik itu problem-focused coping, maupun emotion-focused coping. Baik stress yang dialami dan coping stress yang dilakukan subyek penelitian ini lebih ditentukan oleh sumber daya subyek itu sendiri, yaitu sumber internal dan eksternal, dan tidak berhubungan dengan umur maupun masa bakti kerja.

**Kata kunci :** Perawat Jiwa; Agresi Pasien; Stres; Strategi Coping

---

## PENDAHULUAN

Keperawatan adalah bentuk profesi, aktivitas dan hubungan interpersonal yang kerap kali menyebabkan stress. Merawat klien dengan tingkat kecemasan yang tinggi dapat menjadi aktivitas yang sangat memancing stress bagi perawat. Berdasarkan diskusi penulis dengan subyek dilapangan pada tanggal 10 Juni 2014, penulis mendapatkan gambaran bahwa pada prakteknya di lapangan, perawat jiwa atau *psychiatric nurse* tidak hanya dituntut untuk memberikan usaha yang lebih namun juga dihadapkan pada situasi dan kondisi pasien yang tidak mendukung, mulai dari pasien yang tidak kooperatif hingga ancaman perilaku agresi secara fisik yang diberikan oleh pasien.

Perawat diharuskan mampu mempersiapkan segala sesuatu dengan baik guna keberlangsungan proses keperawatan. Situasi yang tidak kondusif seperti perilaku agresi harus segera diatasi agar tidak berakibat buruk bagi pasien dan perawat itu sendiri, bila situasi yang menekan ini tidak segera diatasi, tidak menutup kemungkinan perawat akan terjebak dalam konflik dan stress yang mana akan mempengaruhi kinerja secara langsung. Berbagai cara dilakukan oleh perawat untuk mengatasi hal ini, agar tidak menimbulkan dampak buruk bagi perawat itu sendiri, salah satunya adalah *coping stress*. *Coping stress* amat penting bagi perawat untuk mempertahankan kinerjanya, baik *coping stress* yang berfokus pada penyelesaian masalah maupun *coping stress* yang

berfokus pada emosi diri sendiri. Perawat harus segera melakukan *coping stress* yang menurutnya paling efektif agar tidak terjebak dalam kondisi stress yang lebih parah.

Berdasarkan pengambilan data awal penelitian terhadap kepala ruang camar instalasi IPCU rumah sakit jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, implementasi *psychiatric nursing* di lapangan, perawat sering dihadapkan pada tuntutan profesionalitas profesi sekaligus resiko menjadi korban perilaku agresi oleh pasien gangguan mental. Menurut data yang ada, dalam periode bulan april 2014 saja, instalasi IPCU Ruang Camar (*Intensive Psychiatry Care Unit*) di rumah sakit jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat menerima 105 pasien gangguan mental, 53% diantaranya sudah atau berpotensi melakukan perilaku agresi dengan rincian 15 orang dikategorikan pasien dengan perilaku agresi dan 41 orang dikategorikan pasien dengan resiko perilaku agresi, seratus lima orang pasien tersebut harus dirawat oleh 12 orang perawat jiwa, dan hanya tiga orang perawat yang berdinis tiap *shift*nya. Oleh karena itu, perawat harus mampu mengelola semua *stressor* yang muncul agar tetap dapat bekerja secara optimal. Perawat harus mampu melakukan *coping stress* yang tepat dan efektif agar kinerjanya tetap optimal dan dalam waktu yang sama tidak membuat dirinya sendiri terjebak dalam kondisi stress.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan berusaha untuk mengetahui jawaban atas

pertanyaan “Bagaimana bentuk strategi *coping stress* perawat jiwa di rumah sakit jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dalam menghadapi perilaku agresi pasien?” dan “Perilaku agresi apa yang kerap muncul dan harus dihadapi perawat?”.

## METODE PENELITIAN

Subyek penelitian ini adalah perawat jiwa instalasi IPCU (*Intensive Psychiatry Care Unit*) rumah sakit jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, subyek adalah perawat yang telah diakui negara serta memiliki kompetensi dalam bidang keperawatan. Subyek terdiri dari 3 orang dan 1 *significant other*, tidak dibatasi umur dan masa kerja.

Teknik penggalian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dengan pedoman umum. Tipe wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam atau *depth interview*.

Peneliti melakukan studi kasus intrinsik untuk menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana strategi *coping* pada perawat jiwa dalam menghadapi perilaku agresi pasien gangguan mental. Untuk menggambarkan dan mendeskripsikannya, peneliti menggunakan aspek-aspek fungsi coping antara lain *problem focused coping* dan *emotional focused coping*.

Dasar analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis tematik dengan melakukan koding dari hasil wawancara yang telah diubah dalam bentuk tertulis dan deskripsi dari catatan lapangan. Peneliti menggunakan analisis dengan *theory driven* dalam penelitian ini. *Theory driven* digunakan karena mampu menghasilkan kerangka yang berdasarkan teori sehingga jelas, sistematis, dan runtut. Peneliti juga belum memiliki pengalaman yang cukup, serta belum pernah melakukan penelitian yang menggunakan analisis tematik sebelumnya (Boyatzis, 1998). Hal ini membuat peneliti memantapkan untuk menggunakan *theory driven* karena peneliti dapat mengembangkan analisis tematik yang berpegang pada teori yang sudah ada.

Sebagai teknik pemantapan kredibilitas, digunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan cara menggunakan variasi sumber-sumber data yang

berbeda (*multiple source*). Peneliti menggali data pada sumber utama dengan melakukan wawancara kepada subyek, selain itu peneliti juga menggali data dari *significant other* serta melakukan catatan lapangan.

## HASIL DAN BAHASAN

Dalam penelitian ini, ditemukan fakta yang sejalan dengan penelitian-penelitian yang telah ada bahwa perawat memang mengalami *stress* ketika harus berhadapan dengan perilaku agresi dari pasien gangguan mental. *Stress* yang dialami perawat berdampak baik secara biologis dimana subyek mengalami kecemasan dan berdampak pula secara psikososial yang secara spesifik berpengaruh terhadap emosi dan kognisi perawat itu sendiri, pada subyek penelitian diketahui bahwa baik emosi dan kognisi perawat menjadi terganggu ketika didera *stress* akibat harus berhadapan dengan perilaku agresi dari pasien gangguan mental misalnya ketika subyek akhirnya merasa respon dalam menghadapi pasien menjadi berkurang karena kurangnya sensitifitas terhadap orang lain.

Berbagai cara kemudian dilakukan oleh perawat jiwa untuk mengatasi hal ini, agar tidak menimbulkan dampak buruk bagi pasien gangguan mental maupun bagi perawat jiwa itu sendiri, salah satunya melalui *coping stress*. Lazarus & Folkman (dalam Sarafino, 2008) mengatakan bahwa kedua pendekatan, yaitu *Emotion-focused coping* dan *Problem-focused coping* dapat digunakan secara bersamaan. Keduanya merupakan suatu cara yang dilakukan oleh individu untuk mengelola tuntutan yang dapat menimbulkan *stress*. Dalam penelitian ini, hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa dari ketiga subjek penelitian, ada beberapa strategi *coping stress* yang sama-sama dilakukan oleh seluruh subjek, yaitu :

a. *Emotion-focused coping* : *Accepting Responsibility*

b. *Problem-focused coping* : *Seeking Social Support & Planful Problem Solving*

Selain strategi-strategi yang telah dibahas diatas, ketiga subjek juga melakukan strategi lain yang berbeda satu sama lain. Strategi tersebut adalah :

a. *Emotion Focused Coping – Self Control*.

b. *Emotion Focused Coping – Escape/ Avoidance*.

c. *Emotion Focused Coping – Positive*

*Reappraisal*.

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh subyek yang merupakan perawat mengalami *stress* ketika harus berhadapan dengan perilaku agresi dari pasien gangguan mental. *Stress* yang dialami perawat berdampak secara biologis dimana subyek mengalami kecemasan dan berdampak pula secara psikososial yang secara spesifik berpengaruh terhadap emosi dan kognisi perawat itu sendiri, pada subyek penelitian diketahui bahwa emosi dan kognisi perawat menjadi terganggu ketika mengalami *stress* misalnya ketika subyek merasa respon dalam menghadapi pasien menjadi berkurang karena kurangnya sensitifitas terhadap orang lain. Walaupun mengalami *stress* tidak satupun dari ketiga subyek yang melakukan pengabaian atau menghindari dari situasi tersebut.

Perilaku agresi dari pasien gangguan mental yang harus dihadapi oleh perawat antara lain adalah kegelisahan, menolak untuk dirawat, melarikan diri dari perawatan, berontak ketika dirawat hingga agresi fisik terhadap perawat jiwa berupa pukulan. Perilaku agresi tersebut adalah suatu fenomena khas yang dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Dipandang dari penyebabnya, fenomena ini dapat dikategorikan sebagai *stress* minor, karena disebabkan oleh faktor pekerjaan atau kewajiban. Bila dipandang dari segi sumbernya, fenomena ini termasuk dalam kategori *Community and society*, dimana sumbernya berasal dari faktor lingkungan sosial yang termasuk didalamnya adalah lingkungan pekerjaan. Selanjutnya dipandang menurut karakteristiknya fenomena ini merupakan kejadian yang tidak sesuai dan tidak terduga atau *Uncontrolled event*, karakteristik lain yang

melekat adalah *Overload* dimana fenomena ini dipandang memiliki bobot kerja yang tinggi, kedua karakteristik ini berpotensi meningkatkan *stress* yang mungkin dialami oleh seorang individu.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pada ketiga subjek, semuanya melakukan dua jenis strategi *coping stress* yakni *Emotion-focused coping* dan *Problem-focused coping*. Dalam penelitian ini pula, penulis tidak dapat menemukan korelasi antara *stress* yang dialami dengan umur dan masa bakti kerja. Dengan fakta lapangan yang ada, penulis menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang pasti antara umur dan masa bakti kerja dengan *stress* yang dialami subyek penelitian ini. Umur dan pengalaman yang didapatkan dari lamanya masa bakti kerja tidak membuat subyek toleran terhadap *stress*. *Stress* yang dialami dan *coping stress* yang dilakukan subyek penelitian ini lebih ditentukan oleh sumber daya subyek itu sendiri, yaitu sumber internal dan eksternal.

Beberapa saran dalam penelitian ini adalah diantaranya :

- a) bagi instansi rumah sakit jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, agar dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat *stress* perawat.
- b) bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan pengembangan penelitian dengan jalan menggunakan alat ukur yang mampu mengkonversi tingkat *stress* perawat jiwa ke dalam angka agar penelitian yang dilakukan semakin kuat.
- c) bagi para ahli dan praktisi di bidang psikologi, diharapkan dapat memberikan masukan atau pengajaran keterampilan *coping stress* pada perawat jiwa dalam menghadapi perilaku agresi pasien gangguan mental.

## PUSTAKA ACUAN

- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*. California: SAGE Publications, Inc.
- Sarafino. 2008. *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions Sixth Edition*. United States : John Willey & Sons, Inc.