

## **ANALISA FAKTOR PENYEBAB DAN MANAJEMEN STRES BAGI PERAWAT UNIT GAWAT DARURAT**

**Ade Herawati<sup>1\*</sup>, Setyowati<sup>1</sup>, Tuti Afriani<sup>1</sup>, Aat Yatnikasari<sup>2</sup>, Sarvita Dewi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia, Jl. Prof. Dr. Bahder Djohan, Kampus UI Depok, Jawa Barat, Indonesia 16424

<sup>2</sup>Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita, Jl. Letjen S. Parman No.Kav. 87, Kota Bambu Utara, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Jakarta, Indonesia 11420

\*[adeherawatiiii@gmail.com](mailto:adeherawatiiii@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Perawat Unit Gawat Darurat sebagai tenaga profesional dan merupakan garda terdepan di rumah sakit sangat rentan mengalami stres kerja yang di sebabkan oleh bermacam –macam stresor dimana stres tersebut dapat menyebabkan gangguan fisiologis, psikologis serta perilaku.. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor yang dapat menyebabkan stres pada perawat serta dampak dari stres dan bagaimana cara mengelola stres. Metode studi kasus, Data di kumpulkan dengan melalui pembagian kuesioner kepada perawat Unit Gawat Darurat sejumlah 29 orang dan wawancara dengan para jajaran manajer keperawatan sejumlah 10 orang. Sampel yang diambil merupakan perawat Unit Gawat darurat sejumlah 29 orang. Kemudian dilakukan analisa menggunakan diagram fishbone dan software statistic. Implementasi dilakukan dengan membuat instrument kuesioner factor factor yang dapat menyebab kan stres para perawat. Faktor penyebab stres yang di dapat dari hasil pengkajian terdata beban kerja , tuntutan dari pasien serta dari pihak manajemen sangat dominan serta paktor lingkungan dan rasa takut serta cemas terpapar dengan penyakit yang saat ini sedang pandemi.

Kata kunci: manajemen stres; perawat; stres

### ***ANALYSIS OF CAUSAL FACTORS AND STRESS MANAGEMENT FOR EMERGENCY ROOM NURSES***

#### ***ABSTRACT***

*Emergency room nurses as professionals and at the forefront of the hospital are very vulnerable to work stress caused by various stressors where stress can cause physiological, psychological and behavioral disorders. The research purposes for analyze the factors that can cause stress on nurses and the impact of stress and how to manage stress. The case study method. Data were collected by distributing questionnaires to 29 Emergency Unit nurses and interviews with 10 nursing managers. Samples taken were 29 emergency room nurses. Then the analysis was carried out using fishbone diagrams and statistical software. Implementation was done by making a factor questionnaire instrument that could cause stress to nurses. The factors that cause stress that can be obtained from the results of the assessment are workload, demands from patients and from management are very dominant as well as environmental factors and fear and anxiety of being exposed to a disease that is currently a pandemic*

*Keywords: nurse; stress; stress management*

#### **PENDAHULUAN**

World Health Organization(WHO) dalam model kesehatan yang dibuat sampai tahun 2020 meramalkan bahwa gangguan psikis berupa depresi akan menjadi pembunuh nomor 2 setelah penyakit jantung. Paling tidak WHO meramalkan stres ataupun

depresi akan menjadi sepuluh jenis penyakit yang menyebabkan kematian atau menurun drastisnya kualitas kesehatan masyarakat (Wahyuni, 2009).

Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (K3) adalah

segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi sumber daya manusia fasilitas pelayanan kesehatan, pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun masyarakat di sekitar lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan agar sehat, selamat, dan bebas dari gangguan kesehatan dan pengaruh buruk yang diakibatkan dari pekerjaan, lingkungan, dan aktivitas kerja (Menteri Kesehatan, 2018)

Unit Gawat Darurat merupakan suatu unit penting di dalam rumah sakit dimana UGD merupakan pintu masuk bagi semua pasien dengan berbagai kasus dan sebagai ujung tombak didalam pelayanan keperawatan di rumah sakit. Unit gawat darurat membutuhkan SDM yang cekatan, terampil dan cepat di dalam mengambil keputusan untuk meminimalkan angka kematian dan kecacatan pada pasien.

Unit Gawat Darurat Rumah Sakit X yang mana merupakan rumah sakit tipe B mempunyai kapasitas yang awalnya hanya merupakan Rumah sakit Ibu dan Anak saat ini karena ada nya pandemi menjadi rumah sakit salah satu rujukan yang di tunjuk oleh pemerintah untuk menanggapi pandemi Covid 19. Hal ini menurut keterangan pihak manajemen Rumah sakit menjadi salah satu faktor penyebab stres para personi IGD karena takut terpapar baik bagi diri nya maupun bagi keluarganya dimana kunjungan pasien perharinya mencapai 80 – 85 pasien per hari dengan kasus yang beraneka ragam.

Perawat sebagai tenaga profesional di rumah sakit sangat rentan mengalami stres kerja yang menyebabkan gangguan fisiologis, psikologis serta perilaku yang mana stres itu sendiri merupakan bentuk ketegangan dari fisik, psikis, maupun mental. Bentuk ketegangan ini akan mempengaruhi keseharian seseorang (Hermien, 2018).

Stres kerja perawat dapat terjadi apabila perawat dalam bertugas mendapatkan beban kerja yang melebihi kemampuannya sehingga perawat tersebut tidak mampu memenuhi atau menyelesaikan tugasnya, maka perawat tersebut dikatakan mengalami stres kerja. Manifestasi dari stres itu menurut (Luthans, 2006) beberapa faktor penyebab stres antara lain adalah stresor ekstra organisasi (stres yang berasal dari luar organisasi), stresor organisasi (stres yang berasal dari organisasi), stresor kelompok, serta stresor individual. Menurut (Nasrudin, 2010) penyebab stres antara lain ; lingkungan kerja, kondisi lingkungan yang tidak nyaman, serta individu itu sendiri.

Individu yang mengalami stres atau individu yang gagal mengatasi stimulus yang membahayakan mungkin mengalami kelelahan fisik dan mental serta penyakit (Lazarus & Folkman, 1984). Menurut (Mumpuni & Ari, 2010) Beberapa akibat dampak dari stres antara lain; kelelahan dalam bekerja, psikosomatis (terganggunya mental dan fisik seseorang), trauma serta kelelahan kepedulian. Sementara Cox dalam Pangewa mengatakan; stres juga dapat mengakibatkan beberapa hal antara lain ; kegelisahan, kebosanan (akibat subjektif), emosi tidak stabil (akibat perilaku), kurang konsentrasi, kurang bisa mengambil keputusan (akibat kognitif), naiknya tekanan darah (akibat fisiologis), menyebabkan kinerja menjadi rendah (akibat keorganisasian).

Manajemen keperawatan merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staf, pengarahan dan pengendalian antara yang satu dengan yang lain saling terkait. Dimana peran manajer tidak terlepas dari proses manajemen yang dilakukan antara lain dengan memperhatikan kesehatan mental personil perawat dengan upaya

atau membuat panduan manajemen stres untuk mengatasi ketidakamanan dan kenyamanan lingkungan kerja psikis perawat yang dapat menyebabkan stres. Dengan latar belakang tersebut serta sesuai dengan tujuan dari penelitian ini maka peneliti tertarik untuk mengkaji faktor – faktor apa saja yang membuat stres perawat di Unit Gawat Darurat RS X dengan melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian Sudy kasus.

## **METODE**

Studi kasus dilakukan selama 3 bulan di mulai sejak 05 September hingga 5 November 2020 kegiatan Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *study analysis*. Analisa situasi menggunakan pendekatan diagram tulang ikan (*fishbone*) yang terdiri dari *man, material, method, machine, money, dan environtmen*. Data pengkajian mulai diidentifikasi sejak awal kegiatan residensi, yaitu melalui wawancara terhadap kepala bidang, kepala instalasi, kepala ruangan, komite keperawatan, dan staf keperawatan dan penyebaran quesioner kepada 30 orang perawat yang bersedia menjadi responen kuesioner yang mencakup beberapa pernyataan tentang penyebab stres terbagi menjadi beban kerja, faktor lingkungan serta stres itu sendiri. Wawancara yang dilakukan dengan pihak manajemen meliputi fungsi manajemen keperawatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, ketenagaan, pengarahan, dan pengendalian serta peran manajemen yang terdiri dari *figure head, informational, dan decisional*.

Metode wawancara dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab apa saja yang dapat menimbulkan ketidakamanan dan kenyamanan lingkungan psikis perawat yang dapat menimbulkan stres pada perawat. Studi ini merupakan inovasi yang dilegalkan untuk mengumpulkan data dan mempublikasikan hasil studi yang

dilakukan di RS X Jakarta Studi ini menggunakan teori perubahan menurut (Lewin, 1997) yang terdiri dari 3 tahapan, yaitu pencairan (*unfreezing*), pergerakan (*movement*), dan pembekuan kembali (*refreezing*) (13). Tahap pencairan meliputi pengumpulan data, diagnosis masalah, dan keputusan perlunya melakukan perubahan. Tahap pergerakan terdiri dari menyusun POA, membuat rancangan instrumen supervisi, melakukan uji coba, sosialisasi, dan simulasi. Tahap pembekuan kembali merupakan tahap menstabilkan perubahan sistem ke dalam status quo.

Data yang diperoleh kemudian di kumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan diagram fishbone untuk menemukan masalah yang terjadi. Setelah beberapa masalah ditemukan, dilakukan penetapan prioritas masalah untuk menentukan strategi penyelesaian masalah menggunakan *plan of action* (POA). Kegiatan selanjutnya adalah melakukan implementasi berdasarkan rencana kegiatan yang sudah disusun di POA. Implementasi tersebut berupa sosialisasi pelaksanaan panduan manajemen stres bersama perawat di RS X Jakarta dengan tujuan mengelola stres agar tercipta koping yang adaptif yang bertujuan untuk menurunkan tingkat stres pada perawat.

Pelaksanaan implementasi dilakukan secara daring yaitu dilakukan dengan menggunakan aplikasi Via Zoom semua perawat dipandu melalui Zoom baik pada saat pengisian quesioner maupun pada saat sosialisasi panduan manajemen stres Hal ini disebabkan karena Indonesia masih dalam keadaan pandemic sehingga pertemuan secara langsung ditiadakan. Tujuannya daring adalah untuk mengurangi penyebaran virus Corona.

## **HASIL**

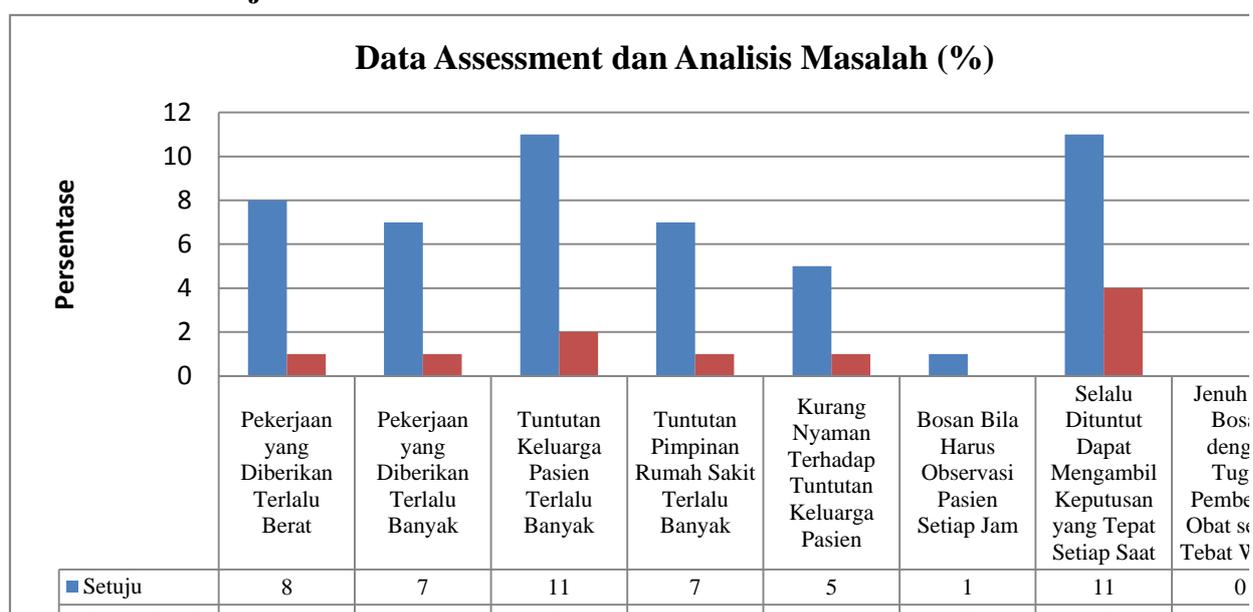
Proses pengkajian awal dilakukan dengan metode wawancara bersama pihak manajer keperawatan rumah sakit X

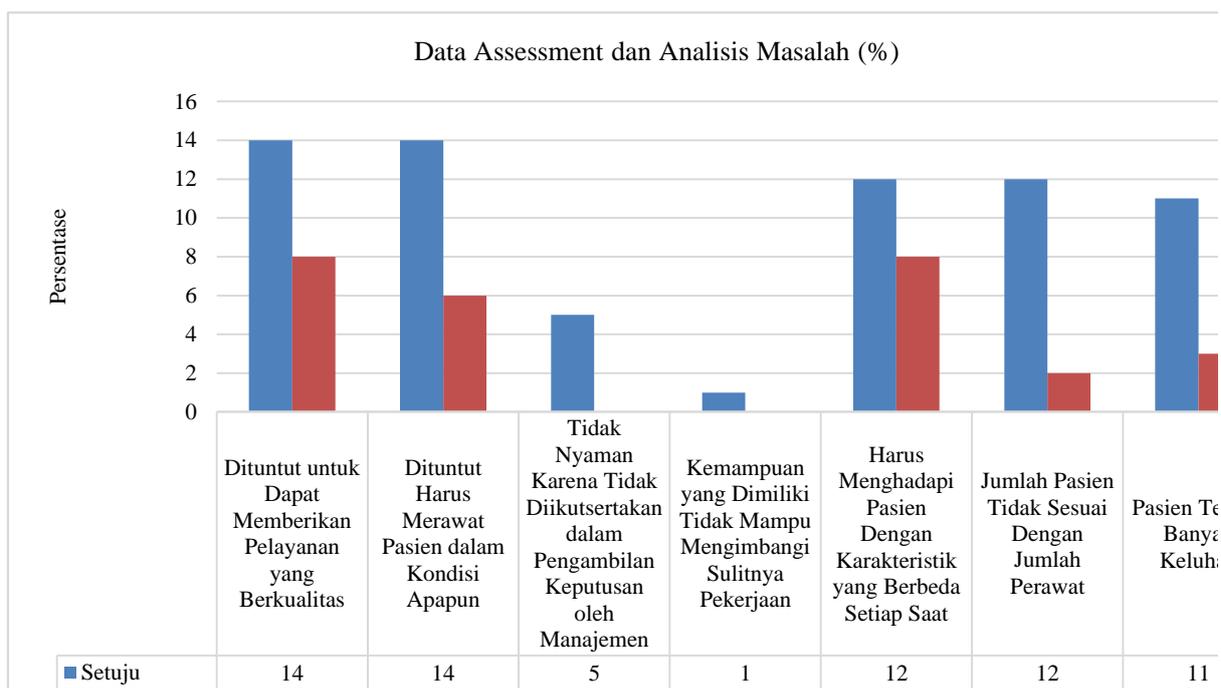
Jakarta. Secara spesifik penulis mewawancarai beberapa kepala ruangan terkait keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja psikis perawat. Penulis mendapatkan gambaran mengenai keadaan umum secara global tentang faktor-faktor yang dapat membuat psikis perawat pada saat ini dan secara umum penangan atau tindak lanjut dari personil yang teridentifikasi mengalami psikis sudah berjalan dengan baik sudah ada panduan upaya peningkatan keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja psikis perawat, sudah ada konseling dengan psikolog, belum ada panduan manajemen stres sehingga kegiatan tersebut tidak terjadwal secara kontinue hanya bersifat isendetil,

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis mendapat data sebagai berikut:

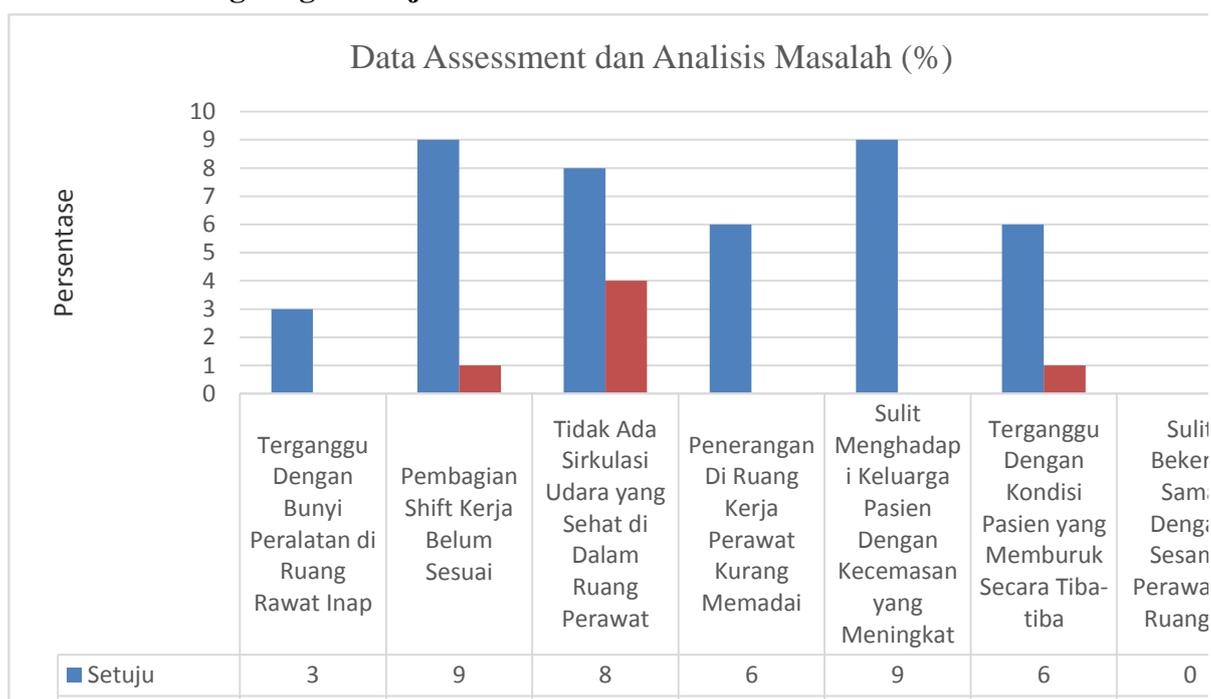
Rumah Sakit Harapan Ibu dan Anak merupakan salah satu rumah sakit rujukan Covid 19 jumlah tempat tidur awal hanya 6 untuk kasus Covid sekarang bertambah menjadi 20 Ttempat sehingga jumlah keseluruhan menjadi 271 tempat tdur dengan perbandingan antara pasien dengan perawat 6 : 1, Sistem penugasannya menggunakan ATS ( Australasian Triase Scale ), Beban kerja yang tinggi, Jumlah personil IGD 29 ( Pra PK 1, PK 1 :9 org, Pk 2; 7 org,Pk 3; 11 org,Pk IV ;1),kelelahan didalam penggunaan Hazmat ( 4 - 5 jam / shiff ), rasa takut dan cemas terpapar covid 19, yang di sebabkan karena alur masih belum optimal dimana sistem dinas SDM 4 jam dinas di ruang Covid, sisa jam dinas selanjutnya di ruang biasa. Berdasarkan hasil pengisian G form oleh perawat sebanyak 29 orang di dapat data sebagai berikut:

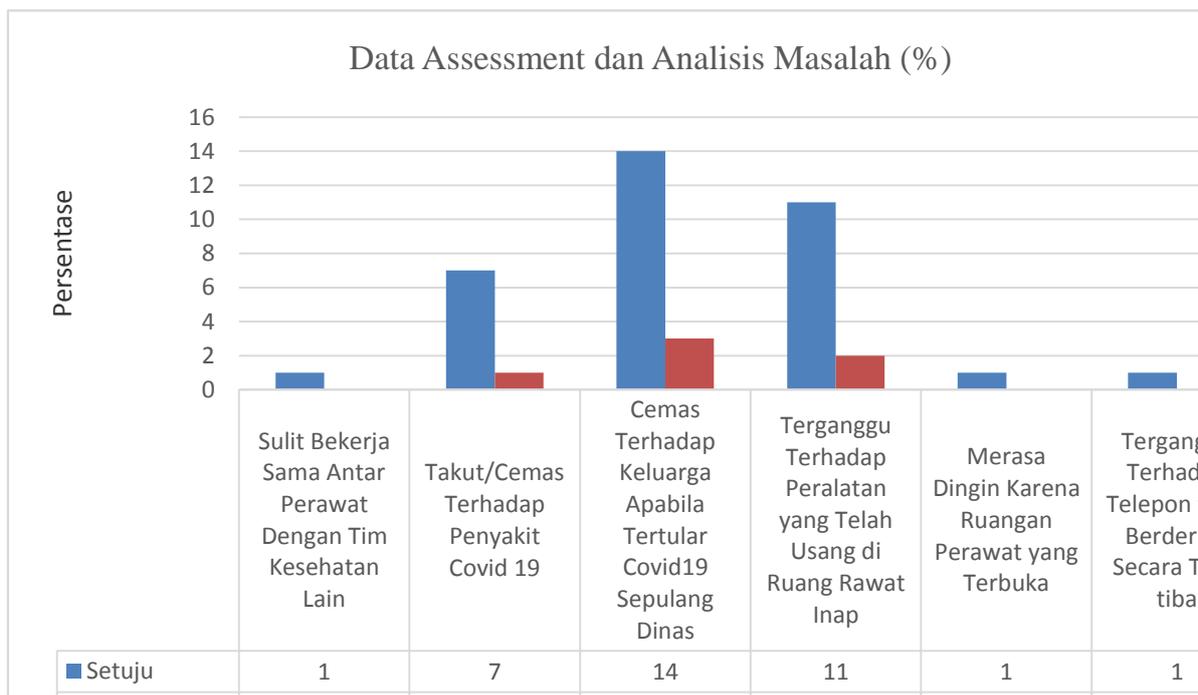
### Faktor Beban Kerja



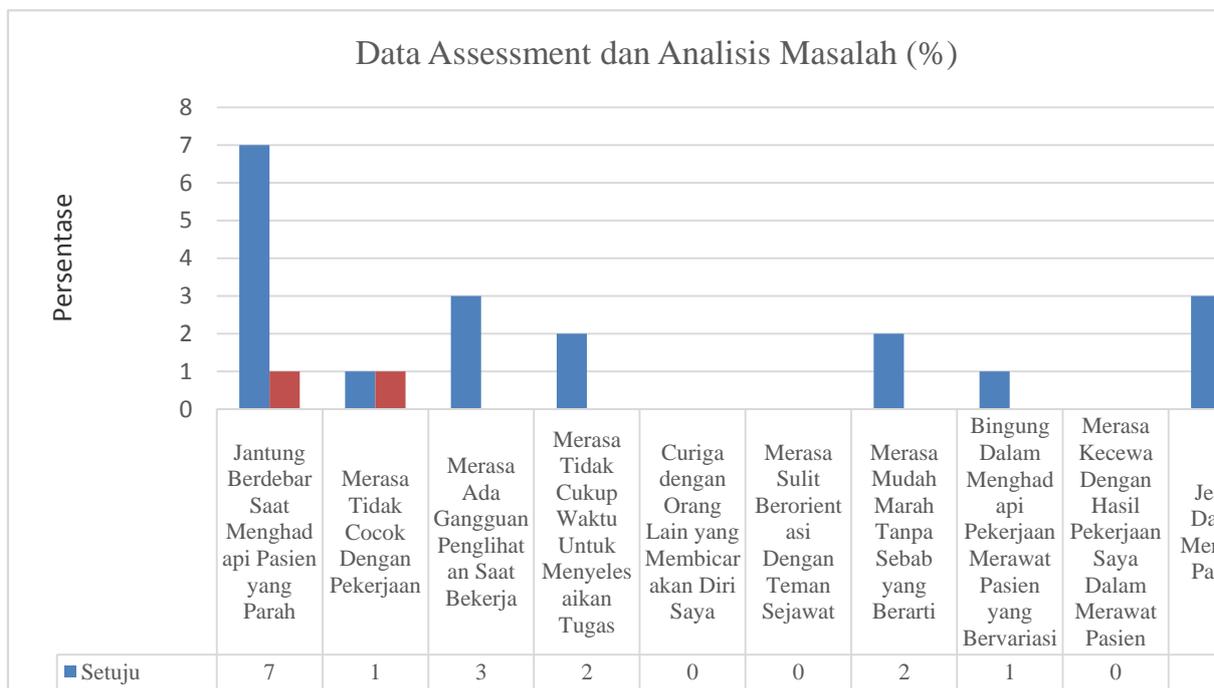


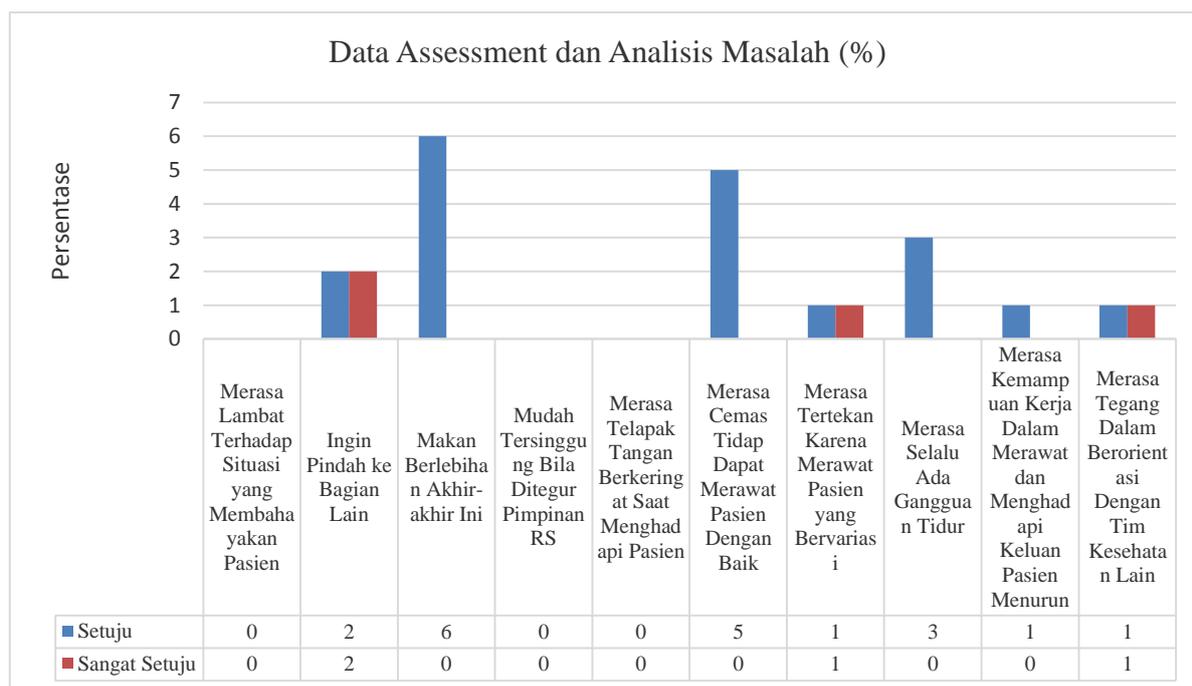
### Kondisi dan Lingkungan Kerja





### Stres Kerja





## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari kuisioner maupun wawancara dari 29 perawat di dapat factor penyebab stres antara lain, factor lingkungan, factor individu serta stress itu sendiri serta dampak stress terhadap individu (Depkes, 2006) mengatakan Rumah sakit harus mempunyai program pengelolaan keselamatan serta keamanan yang meliputi; penyediaan fasilitas fisik serta menciptakan lingkungan yang aman bagi pasien, keluarga, pengunjung dan staf. hal ini bertujuan agar tidak membuat stress perawat karena salah satu factor penyebab stress bagi pekerja adalah lingkungan serta fasilitas yang ada di tempat kerjanya. berdasarkan di lihat dari hasil penyebaran kuisioner serta hasil dari gambaran fishbone didapat Pada bagian 2, persentase paling tinggi adalah 56%. 12% sampel setuju merasa terganggu dengan bunyi peralatan di ruang perawatan. 36% merasa setuju pembagian shift kerja belum sesuai, dan 4% sangat setuju. 32% sampel setuju merasa tidak ada sirkulasi udara yang sehat di dalam ruangan perawat, dan 16% sangat setuju. 24% sampel setuju penerangan di ruang kerja perawat kurang

memadai. 36% sampel setuju bahwa sulit kecemasan yang meningkat. 24% sampel setuju merasa terganggu dengan kondisi pasien yang memburuk secara tiba-tiba, dan 4% merasa sangat setuju.

Dalam rangka mempertahankan kesehatan baik itu kesehatan fisik maupun psikis perawat harus membuat perasaan senang dimana hal itu di dapat apabila tempat kerjanya bebas dari kejadian resiko cedera pada saat memberikan asuhan keperawatan ke pasien. Serta kebutuhan akan istirahat tercukupi untuk menghindari terjadinya kelelahan dan kurang istirahat (Gould, Carpenter, Farmer, Holland, & Dawson, 2019). Manajer harus menciptakan

lingkungan kerja yang dapat memenuhi, baik kebutuhan organisasi maupun individu seorang perawat untuk mempertahankan produktivitas sekaligus mendorong kepuasan kerja staf (Marquis & Huston, 2017). Strategi perbaikan lingkungan kerja yaitu dengan memasang alat pendingin dengan menjaga suhu udara secara periodik agar suhu ruangan selalu

terjaga ,menjaga kualitas serta sirkulasi udara di ruangan. inisiatif terkait dengan lingkungan kerja fisik (perlengkapan dan ketersediaan pelatihan yang sesuai); inisiatif yang berkaitan dengan kesehatan fisik karyawan (program kebugaran dan penurunan berat badan); dan inisiatif yang terkait dengan masalah kesehatan mental/ stres/ psikososial (program manajemen stres, dan program untuk menangani masalah keluarga dan tempat kerja,konsultasi dengan psikolog (Handiyani, 2020).

Manajer harus menempatkan SDM sesuai dengan kopetensi yang di miliki untuk meminimalkan terjadinya stres seperti ungkapan peneliti (Sumarsono, 2004) Dimana koseptual kopetensi seseorang menunjukkan kematangan pekerjaan ( kemampuan) dan kematangan psikologi (kemauan) yang dapat mengarahkan prilaku diri sendiri.Dapat dikatakan kopetensi merupakan kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri untuk mencapai performa secara maksimal sesuai kebutuhan organisasi.

Dalam memahami perubahan, terdapat model yang dikembangkan oleh seorang ahli fisika serta ilmuwan sosial yang bernama Kurt Lewin pada tahun 1950-an. Lewin mengembangkan konsep *force field analysis* atau teori perubahan untuk membantu menganalisa dan mengerti suatu kekuatan terhadap suatu inisiatif perubahan. *Force field analysis* adalah sebuah teknik untuk melihat gambaran utama yang melibatkan semua kekuatan yang berjalan sejalan dengan perubahan (*driving forces*) dan kekuatan yang merintanginya sebuah perubahan (*resisting forces*).

Model Lewin atau sering disebut *Lewin's three step model* mengacu pada tiga konsep atau fase, yaitu *unfreezing – movement – refreezing*. Berikut penjelasan untuk masing-masing tahapan dalam Lewin (Lewin, 1997): 1)*Unfreezing*: tahap

yang pertama ini dibentuk dengan teori perilaku manusia dan perilaku organisasi, yang terbagi dalam tiga subproses yang mempunyai relevansi terhadap kesiapan perubahan yaitu perlunya kondisi perubahan karena adanya *gap* yang besar antara tujuan dan kenyataan. 2)*Movement*: menganalisa *gap* antara *desire status* dengan *status quo*, dan mencermati program-program perubahan yang sesuai untuk dilakukan agar dapat memberi solusi yang optimal untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan. 3)*Refreezing*: tahapan di mana perubahan yang terjadi distabilisasi dengan membantu orang-orang yang terkena dampak perubahan, mengintegrasikan perilaku dan sikap yang telah berubah ke dalam cara yang normal untuk melakukan sesuatu. Hal ini dilakukan dengan memberi mereka kesempatan untuk menunjukkan perilaku dan sikap baru. Sikap dan perilaku yang sudah mapan kembali tersebut perlu dibekukan, sehingga menjadi norma-norma baru yang diakui kebenarannya, atau dengan kata lain membawa kembali organisasi kepada keseimbangan baru.

## SIMPULAN

Faktor penyebab stres yang di dapat dari hasil pengkajian terdata beban kerja , tuntutan dari pasien serta dari pihak manajemen sangat dominan serta paktor lingkungan dan rasa takut serta cemas terpapar dengan penyakit yang saat ini sedang pandemi di lihat dari dampak nya yang sangat luar biasa baik bagi personil maupn perusahaan maka di harapkan study analisis ini dengan menggunakan panduan dapat meminimalkan atau melihat potensi resiko terjadinya stres serta dampak akibat stres tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Tri Handayan, R., Kuntari, S., Tri Darmayanti, A., Widiyanto, A., & Tri Atmojo, J. ( 2020, Agustus). Faktor Penyebabstres Pada Tenaga

- Kesehatan Danmasyarakat. *Jurnal Keperawatan Jiwa* , Volume 8, Hal 353-360.
- Aoki, d. (2011, January - April ). Job stres among nurses in public hospitals in Ratchaburi Province, Thailand. *Journal of Public Health and Development* , Vol. 9 No. 1.
- Depkes, R. (2006). *Pedoman Kesehatan dan Keselamatan Kerja Instalasi farmasi Rumah Sakit ( K 3 - IFRS)*. Jakarta: Depkes RI.
- Hermien, N. ((2018)). Kesehatan Masyarakat dalam Determinan Sosial Budaya. Deepublish.
- <https://sleekr.co/blog/5-tips-mengelola-stres-karyawan-mileneal-di-tempat-kerja/>. (n.d.).
- Huang, Y., & Zhao, N. (2020). *Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during Covid 19 outbreak in China*. Retrieved from a web - based cross sectional survey", *Psychiatry Research*: doi: 10.1016/j.psychres.2020.112954
- Lazarus, R. S. ((1984)). The Stres Concept in the Life Sciences. *Stres, Appraisal, and Coping*, 1–21.
- Lewin, K. (1997). *Resolving Social Conflict and Field Theory in Social Science*. American Psychological Association.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (Vol. Edisi Kesepuluh). Yogyakarta.
- Marqius, B., & Huston, C. (2010). Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan. Teori dan Aplikasi. In A. B. :, *Widyawati dan Handayani*. jakarta. Edisi 4: EGC.
- MenKes, R. (2010). *Standar K3RS*.
- Menteri Kesehatan, R. (2018). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Mumpuni, Y., & Ari, W. (2010). *Cara jitu Mengatasi Stres*. Yogyakarta: Andi.
- munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nasrudin, E. (2010). *Psikologi Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia (Anggota IKAPI Jabar).
- Pangewa, M. (2005). *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Prihatini, L.D. (2007). Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang.
- Rina , T. (2020). Faktor Penyebab Stres pada Tenaga Kesehatan dan Masyarakat. *Jurnal Keperawatan Jiwa*.
- Robbins, S., & Timothy A, J. (2011). *Perilaku Organisasi* (ke dua belas ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Roohafza,H, & Sarrafzadegan, N. ((2012)). *The effectiveness of stres management intervention in a community-based program : Isfahan Healthy Heart Program* .Arya... 7 (4), 176 -183. Retrieved from <http://www.arya.mui.ac.ir/index.php/arya/article/view/362/707>.
- Sumarsono, S. (2004). *Metode Roset Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Wahyuni, A. ( 2009.). Faktor Yang Berhubungan Terhadap Kelelahan Kerja Pegawai Instalasi CSSD/Loundry Rumah Sakit di Kota Makassar . *Tesis. Program*

*Pascasarjana Universitas  
Hasanuddin. Makassar.*

WHO (2009). (n.d.). *Human Factor in patient safety : review on topics and tool*. Retrieved febuari 23, 2014, from <http://www.who.int>.

World, (. ). (1994). Division Of Mental Health.

[www.SafetySign.co.id](http://www.SafetySign.co.id). (2018, Agustus 20). *bagaimana Manajemen Penangan Sress yang Efektif di Tempat Kerja*. Retrieved from [safetysign.co.id/news/3](http://safetysign.co.id/news/3).