

COPING STRES KERJA PADA PERAWAT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KUPANG

Anggri Saputri Singarimbun¹, Noorce Ch. Berek², Dian L. Anakaka³, M.K.P Abdi
Keraf⁴

^{1,2,3,4}Universitas Nusa Cendana

Email: anggriptri@gmail.com¹, noorce.berek@staf.undana.ac.id², dian.anakk@yahoo.com³,
marselino.keraf@staf.undana.ac.id⁴

ABSTRAK

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi fisik, emosi dan kognitif yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas diri. Upaya dalam mengatasi situasi stres kerja disebut *coping stres*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengalaman stres kerja dan coping stres kerja pada perawat Rumah Sakit Bhayangkara Kupang. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan subjek penelitian sebanyak 5 orang perawat. Data yang dikumpulkan kemudian di analisis menggunakan metode *Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dipicu oleh beban kerja yang tinggi, ketidakpuasan dari pasien dan keluarga pasien, serta hubungan interpersonal. Dampak stres kerja meliputi dampak psikologis, fisiologis, dan dampak perilaku. Strategi coping yang digunakan mencakup *emotion focused-coping* berupa coping religius, dukungan sosial, regulasi emosi, dan aktivitas positif. Sedangkan strategi *problem focused-coping* berupa kerjasama tim.

Kata Kunci: Stres Kerja, Strategi Coping, Perawat Rumah Sakit, Interpretative Phenomenological Analysis.

ABSTRACT

Work stress is a condition of tension that affects physical, emotional, and cognitive aspects, caused by an imbalance between job demands and personal capacity. Efforts to manage work-related stress are referred to as stress coping strategies. This study aims to identify the experiences of work-related stress and coping strategies among nurses at Bhayangkara Hospital, Kupang. This research is a qualitative study employing a phenomenological approach. Data collection was carried out through interviews with five nurse participants. The collected data were analyzed using the Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) method. The findings reveal that work-related stress is triggered by high workloads, dissatisfaction from patients and their families, as well as interpersonal relationships. The impacts of work-related stress include psychological, physiological, and behavioral consequences. The coping strategies employed include emotion-focused coping such as religious coping, social support, emotional regulation, and engaging in positive activities. Meanwhile, problem-focused coping strategies involve teamwork.

Keywords: *Work Stress, Coping Strategy, Hospital Nurses, Interpretative Phenomenological Analysis.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat ditandai dengan peningkatan mutu pelayanan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah sumber daya manusia (Utami et al., 2021).

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit dan petugas yang paling sering berhadapan dan interaksi langsung dengan pasien untuk memberikan tindakan medis keperawatan. Mereka bertanggung jawab terhadap tugas fisik, mendampingi dan memonitor kesehatan pasien secara terus menerus, tugas administratif dari instansi tempat kerja, menghadapi keluhan, kecemasan, kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi yang menderita sakit kritis ataupun keadaan terminal (Nurchayani et al., 2016).

Di tengah tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks, perawat memiliki risiko tinggi terhadap stres kerja. Stres kerja didefinisikan sebagai kondisi ketegangan emosional yang muncul akibat ketidakseimbangan antara permintaan pekerjaan dan kemampuan individu untuk meresponsnya (Vanchapo et al., 2019). Survei yang dilakukan oleh PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) menunjukkan bahwa sekitar 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja (Aurellia et al., 2022). Faktor-faktor penyebab stres kerja bervariasi, mulai dari beban kerja yang berlebihan, keterbatasan sumber daya, jumlah perawat dengan pasien yang tidak seimbang, serta minimnya dukungan dari rekan sejawat dan manajemen (Zhong et al., 2024).

Stres kerja yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak serius bagi tenaga kesehatan, seperti munculnya gejala *burnout*, menurunkan produktivitas kerja, bahkan peningkatan risiko kesalahan kerja (Park & Kim dalam Priyatna,dkk, 2021). Untuk memitigasi dampak ini, perawat memerlukan strategi coping stres yang adaptif. Folkman dalam (Nicolas & Wibowo, 2021) mendefinisikan strategi *coping stres* adalah suatu proses pengelolaan stres seseorang dengan cara-cara tertentu baik secara kognitif maupun perilaku untuk mengatasi ataupun mengurangi tuntutan yang dinilai dapat menimbulkan stres baik secara internal maupun eksternal.

Penelitian mengenai strategi coping stres kerja pada perawat di RS Bhayangkara Kupang mengindikasikan urgensi penelitian mengingat peran vital rumah sakit sebagai institusi penyedia pelayanan medis yang berkualitas. Efektivitas dari sebuah strategi coping hanya dapat ditentukan dari dampaknya dalam situasi yang spesifik dan dampaknya secara jangka panjang. Oleh karena itu, perawat harus mampu mengelola semua stressor yang muncul agar tetap dapat bekerja secara optimal dan tidak membuat dirinya terjebak dalam situasi stres. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “Strategi *Coping* Stres Kerja pada Perawat di RS Bhayangkara Kupang”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Analisis data yang digunakan adalah *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Creswell & Creswell (2018). IPA adalah pendekatan penelitian kualitatif yang berkomitmen untuk mengkaji bagaimana individu memahami pengalaman hidup utama mereka. Subjek pada penelitian ini dipilih melalui teknik purposive pada lima orang perawat, dengan karakteristik partisipan merupakan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kupang yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 2 tahun dan bersedia sebagai partisipan dengan menandatangani *informed consent*. Hal ini dipilih sebagai upaya dalam memenuhi tujuan dari IPA yang mengutamakan pengalaman subjektif partisipan untuk menghasilkan data yang mendalam dan bermakna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan wawancara penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian yang didapatkan menemukan tiga tema induk, yakni (1) Faktor pemicu stres kerja, (2) Dampak stres kerja, (3) Strategi coping stres kerja yang digunakan.

Tabel 1.

Pengelompokan Tema Induk dan Sub-Tema

Tema Induk	Sub-tema
Faktor Pemicu Stres Kerja	a. Beban kerja yang tinggi b. Ketidakpuasan dari pasien dan keluarga (komplain)

	c. Hubungan Interpersonal
Dampak Stres Kerja	a. Dampak Psikologis b. Dampak Fisiologis c. Dampak Perilaku
Strategi Coping Stres Kerja	a. Coping Religius b. Dukungan Sosial c. Regulasi Emosi d. Kerjasama Tim e. Aktivitas Positif

Tema 1. Faktor Pemicu Stres Kerja

Sub tema pertama yakni beban kerja yang tinggi menjadi pemicu utama stres, terutama di unit gawat darurat (IGD) dan rawat inap. Partisipan RN dan T di IGD melaporkan tekanan akibat pasien darurat yang datang bersamaan, memerlukan respons cepat dalam situasi sumber daya yang terkadang terbatas. Di rawat inap, partisipan B menyebutkan beban administratif, seperti laporan pasien, yang menambah stres karena tuntutan ketelitian. Shift kerja panjang (24 jam atau shift berulang) juga memicu stres, sebagaimana diungkapkan partisipan AC dan IT di ruang operasi.

Sub tema kedua yaitu interaksi antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien. Interaksi dengan pasien dan keluarga pasien menghasilkan stres akibat keluhan, ketidakpuasan, dan perilaku agresif. Partisipan AC melaporkan kemarahan dan kata-kata kasar dari pasien, sementara partisipan RN, B, dan T menyebutkan tekanan dari tuntutan keluarga pasien untuk prioritas pelayanan.

Sub tema ketiga menemukan hubungan interpersonal yang buruk, seperti kurangnya kerja sama tim, sistem senior-junior, dan tekanan atasan, menjadi pemicu stres. Partisipan menggambarkan kurangnya inisiatif rekan kerja untuk membantu, tekanan dari kepala ruangan, dan aturan organisasi yang kaku, seperti apel pagi setelah shift malam panjang.

Tema 2. Dampak Stres Kerja

Tema kedua menyoroti berbagai dampak psikologis, dampak fisiologis, dan dampak perilaku dari stres kerja yang dialami oleh perawat. Dampak psikologis ini mencakup kelelahan emosional, sedih, kesal, jengkel, beban pikiran, khawatir dan muncul perasaan bersalah.

Dampak fisiologis mencakup kelelahan fisik, sakit kepala, kewalahan, dan nyeri pinggang. Sedangkan dampak perilaku berupa perubahan selera makan, dan sulit tidur

Berdasarkan hasil wawancara, partisipan melaporkan kelelahan emosional akibat interaksi dengan pasien, keluarga, dan dinamika kerja. Emosi negatif seperti kesal, jengkel, dan panik muncul, sebagaimana diungkapkan partisipan AC, RN, dan T, terutama akibat komplain pasien dan kurangnya dukungan rekan kerja. Tanggung jawab besar terhadap keselamatan pasien memicu kecemasan dan kekhawatiran. Partisipan AC mengungkapkan kekhawatiran saat dokter belum visit, sementara partisipan RN melaporkan kepanikan dan rasa bersalah akibat potensi kesalahan.

Sedangkan pernyataan partisipan pada dampak fisiologis, seperti shift kerja panjang dan tugas fisik berat menyebabkan kelelahan fisik, nyeri tubuh, dan sakit kepala, seperti dilaporkan partisipan IT, B, dan T, terutama setelah shift malam atau operasi malam. Partisipan yang bekerja dalam shift panjang mengalami gangguan pada ritme sirkadian mereka akibatnya mereka mengalami gangguan tidur, sakit kepala, dan perubahan pola makan, seperti diungkapkan partisipan AC, IT, dan B. Gejala ini mencerminkan dampak stres yang kompleks pada kesehatan fisik.

Tema 3. Strategi coping stres kerja

Tema ini mengeksplorasi strategi coping yang digunakan partisipan untuk menghadapi stres kerja. Strategi ini meliputi coping religius, sosial, kognitif, dan perilaku yang bersifat adaptif.

Sub tema pertama yakni coping religius atau coping berbasis agama, seperti berdoa dan penyerahan diri kepada Tuhan, menjadi strategi utama. Partisipan AC, IT, dan T menyebutkan doa sebelum bekerja membantu mengurangi kecemasan dan memberikan kekuatan spiritual.

Sub tema kedua yaitu dukungan sosial mencakup dukungan dari rekan kerja dan keluarga membantu meredakan stres. Kelima partisipan pada penelitian ini melaporkan bahwa berbagi cerita dengan teman sejawat atau keluarga memberikan katarsis dan solusi praktis.

Sub tema ketiga yaitu regulasi emosi, seperti menarik napas dalam dan menjaga kesabaran, digunakan untuk mengelola emosi negatif. Partisipan AC dan T menyebutkan teknik ini membantu menjaga profesionalisme saat menghadapi pasien yang marah. Mereka berusaha mengatur emosi dengan baik sehingga tidak merugikan diri sendiri dan orang lain.

Sub tema keempat adalah kerjasama tim, seperti berkoordinasi dengan dokter atau kepala ruangan, membantu mengatasi situasi stres dengan rekan kerja. Partisipan AC, B, dan RN melaporkan bahwa diskusi tim meredakan ketegangan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sub tema terakhir yaitu melakukan kegiatan seperti jalan-jalan, berolahraga, bermain game, dan istirahat digunakan untuk mengalihkan perhatian dari stres. Partisipan AC, IT, RN, B, dan T menyebutkan bahwa kegiatan ini memulihkan kesejahteraan emosional dan fisik.

Pembahasan

Pengalaman stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kupang sebagaimana tergambar melalui tiga tema utama, mulai dari faktor pemicu stres kerja, dampak psikologis dan fisiologis, hingga strategi coping yang menunjukkan bahwa pengalaman stres kerja yang bersifat kompleks.

Temuan penelitian ini menggambarkan kompleksitas stres kerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kupang, yang dipicu oleh beban kerja tinggi, interaksi sosial yang menantang, dan hubungan interpersonal yang buruk. Beban kerja yang berlebihan, terutama di IGD, sejalan dengan penelitian (Alkautsar & Efendi, 2021), yang menyoroti ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya sebagai pemicu stres. Hal ini diperkuat oleh Job Demands-Resources Model (Bakker & de Vries, 2021), yang menyatakan bahwa tuntutan kerja yang tinggi meningkatkan risiko burnout.

Sumber stres kerja tidak hanya berasal dari tugas teknis dan non teknis, tetapi juga dari interaksi antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien. Interaksi sosial yang melibatkan komplain dan perilaku agresif dari pasien atau keluarga pasien menambah beban emosional. Hal ini dikarenakan sifat pekerjaan perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien dalam berbagai jenis kondisi dan situasi yang emosional. Hubungan interpersonal yang tidak harmonis, seperti kurangnya kerja sama tim dan tekanan atasan, juga memperburuk stres. Ketidakmampuan untuk berkolaborasi dengan baik dapat menghambat efektivitas tim dan menciptakan ketegangan di tempat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya menciptakan budaya kerja yang mendukung kolaborasi dan komunikasi yang baik diantara perawat.

Ketika sumber stres (stressor) bersifat kompleks, maka dampaknya akan mempengaruhi aspek psikologis dan fisiologis secara mendalam, sebagaimana terungkap dalam tema kedua. Dampak psikologis, seperti kelelahan emosional dan kecemasan, mencerminkan bahwa stres kerja mempengaruhi kesejahteraan psikologis perawat. Sedangkan perubahan secara fisiologis berupa kelelahan fisik, gangguan tidur, dan psikosomatik. Kelelahan merupakan reaksi tubuh

seseorang saat aktivitas yang dilakukan melebihi kemampuan yang dimiliki. Kelelahan fisik, gangguan tidur, dan psikosomatik yang dirasakan oleh perawat maka perawat tersebut cenderung untuk tidak mengerjakan aktivitas lainnya secara maksimal dan akan berdampak pada masalah kesehatan jangka panjang jika tidak ditangani dengan baik.

Upaya untuk mengatasi stres kerja dapat dilakukan dengan cara *coping stres*. Coping merupakan suatu proses dimana individu melakukan usaha untuk mengatur hal yang tidak sesuai antara situasi dan kondisi yang menimbulkan stres kerja. Dalam penelitian ini, coping religius seperti melakukan ibadah dan mendekatkan diri dengan Tuhan menjadi pilihan partisipan dalam strategi mengelola stres kerja. Seperti ditunjukkan oleh (Sa'diah & Machfud, 2021.) yang mengatakan bahwa keyakinan pada Tuhan dengan berdoa dan mempercayai ketentuan Tuhan menjadi salah satu strategi coping pada perawat.

Dukungan sosial dari keluarga, rekan kerja, dan orang terdekat juga menjadi saluran afektif yang signifikan. Dukungan sosial yang diberikan adalah dengan mendengarkan keluhan kesah partisipan, berbagi cerita, bertukar pikiran, memberikan solusi maupun nasihat positif. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Raven et al., 2018) di Sierra Leone bahwa salah satu strategi coping yang dilakukan tenaga kesehatan saat menghadapi wabah Ebola yaitu dengan mencari dukungan dari teman, rekan kerja dan keluarga.

Strategi mengatasi dampak stres kerja perawat berupa emosi negatif membuat perawat berusaha untuk melakukan pengaturan emosi sehingga tidak merugikan diri sendiri maupun orang lain. Sistem pengaturan emosi yang dilakukan perawat dalam penelitian ini berupa regulasi emosi. Perawat yang mampu mengatur perasaan emosi mereka dengan baik akan membantu mereka dalam memberikan pertolongan dan pelayanan terbaik untuk kesembuhan pasien sehingga memaksimalkan kualitas layanan yang baik (Pangestika Rahayu & Fauziah, 2019) Dengan melakukan regulasi emosi, perawat mampu mengontrol dan mengekspresikan emosi yang timbul dengan baik dan menghadapi masalah dengan sabar dan pengertian.

Adapun strategi coping yang dilakukan perawat yaitu dengan kerjasama tim. Dalam lingkungan kerja rumah sakit yang dinamis, perawat tidak hanya mengandalkan kemampuan individu saja, tetapi juga kolaborasi dengan rekan kerja, dokter, atasan untuk mengatasi situasi yang menyebabkan stres kerja. Apabila kerjasama tim baik maka kinerja perawat akan meningkat dan bermanfaat pada meningkatnya kepuasan pasien, perawat dan kualitas rumah sakit (Ulfariana & Suhartanti, 2023).

Aktivitas positif, seperti melakukan hobi yang disukai, jalan-jalan bersama orang terdekat, efektif dalam memulihkan kesejahteraan, sejalan dengan (Xiang et al., 2020) di China yang menjelaskan bahwa dalam mengurangi stressor yang dihadapi, tenaga kesehatan menggunakan strategi coping yaitu melakukan kegiatan yang menyenangkan seperti menonton film, membaca, dan mandi.

Penelitian ini menegaskan perlunya intervensi organisasi, seperti pengelolaan beban kerja, peningkatan kerja sama tim, dan dukungan emosional, untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan perawat, sehingga mendukung kualitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh partisipan merupakan perawat yang mengalami stres kerja dengan berbagai faktor pemicu, seperti beban kerja yang tinggi, ketidakpuasan dari pasien dan keluarga, dan hubungan interpersonal. Stres kerja yang dialami perawat berdampak pada aspek psikologis, aspek fisiologis, dan aspek perilaku pada perawat.

Perawat menggunakan strategi coping yang berbeda-beda untuk mengatasi stres. Berdasarkan hasil penelitian, partisipan cenderung menggunakan strategi coping stres berbasis *emotion focused coping* seperti coping religius yaitu mendekati diri kepada Tuhan (*positive reappraisal*), dukungan sosial, regulasi emosi, dan aktivitas positif. Sedangkan *problem focused coping* yang digunakan perawat yaitu kerjasama tim dimana partisipan mengatasi permasalahan dengan berdiskusi dan meminta bantuan informasi dari orang lain atau disekitarnya (*seeking information*).

DAFTAR PUSTAKA

- Alkautsar, E., & Efendi, I. (2021). Analysis Of Influence Factors On Nursing Work Stress In The Emergency Room At Government Hospital Of Cut Muthia In North Aceh. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 7, Issue 2).
- Aurellia, V., Prihastuty, R., Degan, K., Kerja, S., Wanita, P., Ganda, P., Berprofesi, Y., Perawat, S., Salsabila Aurellia, V., Prihastuty, R., Psikologi, J., & Artikel, I. (2022). Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Pada Wanita Peran Ganda yang Berprofesi Sebagai Perawat. In *JSIP* (Vol. 11, Issue 2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip>
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, *34*(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>

- Nicolas, W., & Wibowo, D. (2021). 3918-17108-1-PB. *Academic Journal of Psychology and Counseling*, 2(2), 159–188.
- Nurchayani, E., Widodo, D., Rosdiana, Y., Ilmu Kesehatan, F., & Tribhuwana Tungadewi, U. (2016). *HUBUNGAN TINGKAT STRES KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT* (Vol. 4, Issue 1).
- Pangestika Rahayu, D., & Fauziah, N. (2019). HUBUNGAN ANTARA REGULASI EMOSI DENGAN BURNOUT PADA PERAWAT RAWAT INAP RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD) Dr AMINO GONDOHUTOMO SEMARANG. In *Jurnal Empati* (Vol. 8, Issue 2).
- Raven, J., Wurie, H., & Witter, S. (2018). Health workers' experiences of coping with the Ebola epidemic in Sierra Leone's health system: A qualitative study. *BMC Health Services Research*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3072-3>
- Sa'diah, H., & Machfud, M. S. (n.d.). *Pengalaman dan Coping Strategies Perawat Muda Mendampingi Pasien COVID-19 Halimatus Sa'diah 1* dan Muchammad Saiful Machfud 2*.
- Ulfariana, L., & Suhartanti, I. (2023). *HUBUNGAN KERJASAMA TIM DENGAN KINERJA PERAWAT HEMODIALISIS DI RUMAH SAKIT LAVALETTE KOTA MALANG* (Vol. 15, Issue 2).
- Vanchapo, A. R., Faathir, S., & Tangerang, H. (n.d.). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. <https://www.researchgate.net/publication/360576767>
- Xiang, Y. T., Yang, Y., Li, W., Zhang, L., Zhang, Q., Cheung, T., & Ng, C. H. (2020). Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. In *The Lancet Psychiatry* (Vol. 7, Issue 3, pp. 228–229). Elsevier Ltd. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30046-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30046-8)
- Zhong, X., Zeng, Y., Peng, L., Li, X., Jia, Y., Pan, C., & Wang, B. (2024). Levels and related factors of occupational stress among nurses: hospital-based evidence from China, 2023. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1471640>